

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM JUAL  
BELI PAKAIAN *ONLINE* DENGAN SISTEM PEMBAYARAN *CASH ON  
DELIVERY (COD)* DAN *DELIVERY FROM ONLINE DEALER (DFOD)***



**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Prasyarat untuk Mengikuti Ujian  
Komprehensif Skripsi Bidang Kajian Utama Hukum Perdata  
Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya**

**Oleh:**

**MUHAMMAD RAYHAN**

**02011281924157**

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
PALEMBANG**

**2024**

**HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI**  
**UNIVERSITAS SRIWIJAYA FAKULTAS**  
**HUKUM**  
**PALEMBANG**

Nama : Muhammad Rayhan

Nomor Induk Mahasiswa 02011281924157

Program Kekhususan : Hukum Perdata

**JUDUL**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM JUAL BELI PAKAIAN  
ONLINE DENGAN SISTEM PEMBAYARAN CASH ON DELIVERY (COD) DAN  
DELIVERY FROM ONLINE DEALER (DFOD)**

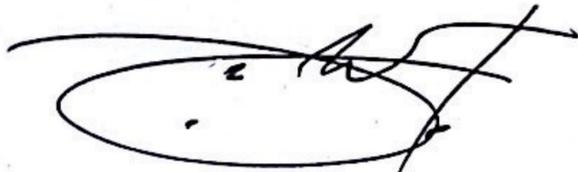
Telah Diuji dan Lulus Dalam Sidang Ujian Komprehensif Pada Tanggal 11  
September 2024 Dan Dinyatakan Lulus Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar Sarjana  
Hukum Pada Program Studi Ilmu Hukum Universitas Sriwijaya

Indralaya, 12 September 2024

Secara Substansi telah disetujui Untuk Mengikuti Ujian Komprehensif Disetujui

Oleh :

**Pembimbing Utama**



**Sri Handayani, S.H., M.Hum**

**NIP. 197002071996032002**

**Pembimbing Pembantu**



**Dian Afrilia, S.H., M.H.**

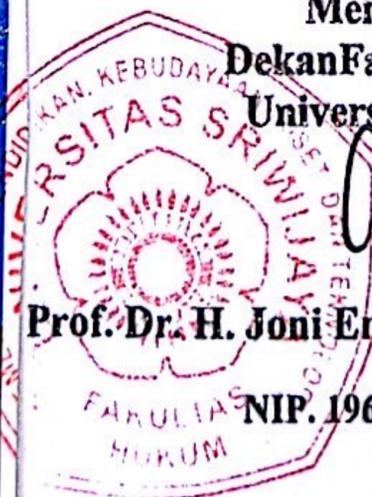
**NIP. 198204132015042003**



**Mengetahui**  
**Dekan Fakultas Hukum**  
**Universitas Sriwijaya**

**Prof. Dr. H. Joni Emirzon, S.H., M.Hum. FCBarb.**

**NIP. 196201311989031001**



## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Rayhan  
Nomor Induk Mahasiswa : 02011281924157  
Tempat/Tanggal Lahir : Lubuk Linggau, 31 Mei 2001  
Fakultas : Hukum  
Strata Pendidikan : S1 (Strata Satu)  
Program Studi : Ilmu Hukum  
Program Kekhususan : Hukum Perdata

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak memuat karya yang sebelumnya telah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu lembaga perguruan tinggi mana pun tanpa mencantumkan sumbernya. Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis terdapat di dalam skripsi ini dan disebutkan di dalam daftar pustaka.

Demikian pernyataan ini telah saya buat dengan sebenarnya apabila terbukti saya telah melakukan hal-hal yang bertentangan dengan pernyataan ini, saya bersedia menanggung segala akibat yang timbul dikemudian hari sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Indralaya, 11 September 2024



Muhammad Rayhan  
NIM. 02011281924157

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### Motto:

*“Tenang lah, tidak ada yang terlalu cepat ataupun terlambat. Semua berjalan sesuai ketentuan waktu takdir yang tepat ”*

-

Skripsi Ini Kupersembahkan Untuk :

1. Ibu dan ayah
2. Kedua Saudara
3. Keluarga Besar
4. Seluruh Dosen dan Guru-Guru
5. Orang-orang Terdekat
6. Teman Seperjuangan
7. Almamater

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT, karena berkat limpahan rahmat dan karunianya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam jual beli pakaian online dengan sistem pembayaran cash on delivery (COD) dan Delivery from online dealer (DFOD)”** dengan baik. Penulisan skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum Universitas Sriwijaya. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada dosen pembimbing 1 dan dosen pembimbing 2 yang telah membantu penulis dalam proses pembuatan skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca serta dapat mendukung perkembangan ilmu pengetahuan khususnya dibidang ilmu Hukum Perdata. Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna sehingga penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Palembang, 11 Mei 2024



Muhammad Rayhan

02011381924466

## UCAPAN TERIMA KASIH

1. Bapak Prof. Dr. Taufiq Marwa, S.E., M.Si. selaku Rektor Universitas Sriwijaya;
2. Bapak Prof. Dr. H. Joni Emirzon, S.H.,M.Hum.FCBarb selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
3. Bapak Dr. Mada Apriandi, S.H., M.CL. selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
4. Ibu Vegitya Ramadhani Putri, S.H., S.Ant., M.A., LL.M., selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya
5. Bapak Dr. Zulhidayat, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan III selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
6. Bapak Dr. Muhammad Syaifuddin, S.H., M.Hum. selaku Ketua Bagian Hukum Perdata;
7. Ibu Sri Handayani, S.H., M.Hum. selaku Dosen Pembimbing Utama penulis dalam menyusun skripsi ini, Terima Kasih telah bersedia meluangkan waktu dan pikiran untuk membimbing penulis dengan memberikan arahan serta saran hingga skripsi ini dapat selesai dengan baik;
8. Ibu Dian Afrilia, SH., MH. selaku Dosen Pembimbing Pembantu. Terima Kasih telah meluangkan waktu dan pikiran untuk membantu penulis menyelesaikan skripsi ini dengan baik
9. Seluruh Dosen Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya yang telah memberikan ilmu dan membentuk karakter mahasiswa menjadi pribadi yang baik;
10. Seluruh Staff dan Pegawai Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya yang dengan sabar melayani mahasiswa, memberikan kemudahan, dan kelancaran sarana prasarana selama penulis menjalani perkuliahan;
11. Kedua Orang tuaku dan kedua adiku yang telah memberikan dukungan untuk penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Terima Kasih atas doa, nasihat dan pembelajaran untuk penulis menjadi pribadi yang lebih baik;

12. Cicik Anita S,pd atas dukungan materi dan moral selama masa penulisan skripsi hingga selesai.
13. Lica hanifah, Sfarm yang telah memberikan dukungan dan support baik moral dan materi, dan menjadi tempat keluh kesah selama proses penulisan skripsi.
14. Kakak Achmad fadel, S.H., MH. Terimakasih atas arahan nya selama penulisan serta dukungan nya selama penulisan skripsi.
15. Para sahabat DK FAMILY, OT, MCPE yang menjadi tempat melepas penat dan menghibur selama penulisan skripsi.

Palembang, 11 Mei2024



Muhammad Rayhan

Nim. 02011281924157

Nama : Muhammad Rayhan  
Nim : 02011281924157  
Judul : Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam jual beli pakaian online dengan sistem pembayaran *Cash on delivery* (COD) dan *Delivery from online dealer* (DFOD)

### ABSTRAK

Perlindungan Konsumen menjadi suatu hal yang penting karena menyangkut hak dan kewajiban para pihak yang mengikatnya dengan mengacu Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Tujuan dalam penulisan skripsi ini adalah untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum konsumen dalam jual beli pakaian online dengan sistem pembayaran *cash on delivery* (COD) dan *delivery from online dealer* (DFOD) dan Bagaimana penyelesaian sengketa terhadap konsumen jual beli pakaian online dengan sistem pembayaran *Cash on delivery* (COD) dan *Delivery from online dealer* (DFOD). Penelitian ini bersifat normatif dengan menggunakan pendekatan undang undang (*Statue approach*), pendekatan kasus (*case apparoach*). hasil penelitian menyatakan perlindungan hukum dan penyelesaian sengketa terkait barang yang di jual pihak pelaku usaha terhadap konsumen jual beli pakaian online dengan sistem pembayaran COD dan DFOD, dalam hal ini pelaku usaha wajib memenuhi kewajibannya dengan memberikan barang yang sesuai dengan apa yang mereka jual, dan jika terjadi sengketa diantara konsumen dan penjual, dapat Selesaikan dengan cara mediasi (nonlitigasi) dan melalui pengadilan (litigasi)

Kata kunci : COD, DFOD, jual beli online, perlindungan konsumen, pembayaran, tanggung jawab

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I



Sri Handayani, S.H., M.Hum  
NIP. 197002071996032002

Dosen Pembimbing II



Dian Afrilia, SH., MH  
NIP. 198204132015042003

Mengetahui:

Ketua bagian Hukum Perdata



Dr. M. Syaifuddin, S.H., M.Hum  
NIP. 19730728199802100

## DAFTAR ISI

|  |            |
|--|------------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>             | <b>i</b>   |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>        | <b>ii</b>  |
| <b>SURAT PERNYATAAN .....</b>          | <b>iii</b> |
| <b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>      | <b>iv</b>  |
| <b>KATA PENGHANTAR.....</b>            | <b>v</b>   |
| <b>ABSTRAK .....</b>                   | <b>ix</b>  |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                 | <b>x</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>              | <b>xi</b>  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>          | <b>1</b>   |
| A. Latar Belakang .....                | 1          |
| B. Rumusan masalah.....                | 10         |
| C. Tujuan penelitian.....              | 10         |
| D. Manfaat Penelitian.....             | 11         |
| 1. Manfaat Teoritis .....              | 11         |
| 2. Manfaat Praktis.....                | 11         |
| E. Ruang Lingkup .....                 | 12         |
| F. Kerangka Teori.....                 | 12         |
| 1. Teori perlindungan hukum.....       | 13         |
| 2. Teori perjanjian.....               | 14         |
| 3. Teori penyelesaian sengketa.....    | 16         |
| G. Metode Penelitian.....              | 17         |
| 1. Jenis Penelitian .....              | 17         |
| 2. Pendekatan.....                     | 18         |
| 3. Sumber Bahan Hukum Penelitian.....  | 18         |
| 4. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum..... | 19         |
| 5. Jenis Bahan Penelitian .....        | 20         |
| 6. Analisis Bahan Hukum.....           | 20         |
| 7. Penarikan Kesimpulan.....           | 20         |

|  |           |
|--|-----------|
| <b>BAB II TINJAUAN UMUM .....</b>  | <b>22</b> |
| A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen.....  | 22        |
| 1. Pengertian Perlindungan Konsumen .....  | 22        |
| 2. Hak Dan Kewajiban Konsumen .....  | 26        |
| 3. Pengertian Pelaku Usaha .....   | 27        |
| 4. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha.....   | 29        |
| B. Tinjauan Umum Tentang Perjanjian .....  | 32        |
| 1. Pengertian Perjanjian .....   | 32        |
| 2. Syarat Sah Perjanjian.....  | 33        |
| 3. Asas – Asas Perjanjian .....  | 36        |
| C. Tinjauan Umum Tentang <i>E-Commerce</i> .....   | 42        |
| 1. Pengertian E-Commerce.....  | 42        |
| 2. Transaksi Elektronik.....   | 44        |
| D. Tinjauan Umum Tentang <i>Cash On Delivery (COD)</i> .....   | 46        |
| E. Tinjauan Umum Tentang <i>Delivery From Online Dealer (DFOD)</i> .....   | 47        |
| <b>BAB III PEMBAHASAN .....</b>  | <b>48</b> |
| A. Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam jual beli pakaian <i>online</i> dengan sistem pembayaran <i>cash on delivery</i> dan <i>delivery from dealer</i> ...   | 48        |
| 1. Kasus sistem pembayaran COD ( <i>Cash On Delivery</i> ).....  | 61        |
| 2. Kasus sistem pembayaran DFOD ( <i>Delivery From Online Dealer</i> ) .....   | 62        |
| B. Penyelesaian Sengketa Terhadap Konsumen Dalam Jual Beli Pakaian <i>Online</i> Dengan Sistem Pembayaran <i>Cash On Delivery (COD)</i> dan <i>Delivery From Dealer (DFOD)</i> .....   | 69        |
| 1. Penyelesaian sengketa hukum di indonesia.....   | 70        |
| a. Penyelesaian secara litigasi.....   | 70        |
| b. Penyelesaian non litigasi.....  | 72        |
| 2. Penyelesaian Sengketa Terhadap Konsumen Dalam Jual Beli Pakaian <i>Online</i> Dengan Sistem Pembayaran <i>Cash On Delivery (COD)</i> dan <i>Delivery From Dealer (DFOD)</i> Menurut KUHPerdara dan UU Perlindungan Konsumen ..... | 78        |
| 3. Penyelesaian Sengketa Terhadap Konsumen Dalam Jual Beli Pakaian <i>Online</i> Dengan Sistem Pembayaran <i>Cash On Delivery (COD)</i> dan <i>Delivery From Dealer (DFOD)</i> Menurut UU ITE.....                                   | 94        |

|                             |            |
|-----------------------------|------------|
| <b>BAB IV PENUTUP .....</b> | <b>101</b> |
| A. Kesimpulan.....          | 101        |
| B. Saran.....               | 103        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b> | <b>106</b> |
| <b>LAMPIRAN</b>             |            |

## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel 1. Perbedaan COD dan DFOD.....                | 5  |
| Tabel 2. Kelebihan dan Kekurangan COD dan DFOD..... | 55 |

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Perkembangan era digital membawa perubahan besar bagi kehidupan manusia. Dengan adanya Internet (*interconnection network*) kini informasi dan komunikasi lebih mudah di akses sehingga lebih mempermudah manusia untuk beraktifitas atau untuk memenuhi kebutuhan hidup, seperti berkomunikasi walaupun berada di jarak yang jauh manusia tetap bisa berkomunikasi dengan cara mengirim pesan melalui email atau ketika ingin mengetahui sebuah informasi kini hanya tinggal mencarinya di *browser* melalui *internet*. Perkembangan era digital juga membawa perubahan besar terhadap kegiatan jual beli yang mana dulunya konsumen harus bertemu dengan pembeli (*face to face*) dan melakukan transaksi dan berinteraksi di suatu tempat seperti pasar atau toko fisik. Kini dengan berkembang era digital konsumen dan penjual tidak perlu bertemu secara langsung, pemilihan barang bisa dilakukan dimana saja, penjual tidak memerlukan tempat jual (toko), pemasaran dapat diseluruh dunia<sup>1</sup>.

Jual beli ini dinamakan transaksi , transaksi yang dilakukan melalui suatu media elektronik disebut *electronic commerce*. Para pihaknya tidak harus bertemu secara langsung atau dapat tidak saling mengenal sebelumnya. *Electronic commerce*

---

<sup>1</sup> Waran, Ediko, 2009, " *Perkembangan Teknologi Komunikasi Online* " *Justitia jurnal hukum* Vol,01 No,1 hlm 119 <https://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/Justitia/article/view/596> di akses pada tanggal 4 September 2023 pukul 14.23 Wib

*transaction* adalah transaksi antara penjual dan pembeli untuk menyediakan barang, jasa, atau mengambil alih hak. Kontrak ini dilakukan dengan media elektronik tanpa dihadiri para pihak yang melakukan transaksi. *E-Commerce* merupakan metode untuk menjual produk secara *online* melalui fasilitas internet yang merupakan bisnis paling efektif dewasa ini, tetapi para pihak harus benar-benar memahami dan ahli dalam menggunakan fasilitas internet<sup>2</sup>.

Jual beli yang paling sering dilakukan pada *E-Commerce* salah satunya adalah pakaian yang merupakan kebutuhan primer bagi manusia, kebutuhan manusia akan pakaian terus meningkat dari yang tadinya sekedar kebutuhan mendasar bergeser menjadi kebutuhan sosial, kebutuhan untuk dihargai bahkan sampai menjadi kebutuhan komersil seperti model dan fashion, dengan adanya internet jual beli pakaian makin berkembang dari waktu ke waktu dikarenakan konsumen tinggal mengecek dan memilih barang yang mereka sukai melalui browser tanpa harus bertemu penjual, dan pilihan dari toko atau baju nya pun beragam dikarenakan melalui *E-Commerce* tentu akan memudahkan bagi para konsumen untuk mengakses pasar tanpa terbatas oleh jarak dan juga waktu<sup>3</sup>

Jual beli menurut KUHPerdara Pasal 1457 merupakan suatu perjanjian yang mana pihak yang satu mengikatkan diri untuk menyerahkan suatu benda dan pihak lain membayar dengan harga yang disepakati. Perjanjian jual beli merupakan suatu

---

<sup>2</sup> *Ibid*, hlm 120

<sup>3</sup> Mardiana 2016, "PERILAKU KONSUMEN DALAM BERBELANJA PAKAIAN WANITA DI PASAR PAGI SAMARINDA" *Jurnal manajemen dan akuntansi*, Vol 5, No 03, hlm 1 <http://ejurnal.untag-smd.ac.id/index.php/EKM/article/view/2435/2412#> di akses pada tanggal 20 oktober 2023 pada pukul 16.42 WIB

ikatan bertimbang balik dalam mana pihak yang satu (si penjual) berjanji untuk menyerahkan hak milik atas suatu barang, sedangkan pihak yang lainnya (pembeli) berjanji untuk membayar harga yang terdiri atas jumlah sebagai imbalan dari perolehan hak milik tersebut. Istilah yang mencakup dua perbuatan yang bertimbang balik itu adalah sesuai dengan istilah Belanda *koop en verkoop* yang juga mengandung pengertian bahwa pihak yang satu *verkoop* (menjual) sedang yang lainnya *koop* (membeli).<sup>4</sup>

Pada perjanjian jual beli memuat hak dan kewajiban dari penjual maupun pembeli dikarenakan penjual dan pembeli sudah melakukan persetujuan. Pelaksanaan jual beli *online* tidak terlepas dari perjanjian, dikarenakan kegiatan terjadi tanpa adanya pertemuan antara penjual maupun pembeli. Dengan demikian, asas kepercayaan yang ada dari sisi penjual maupun pembelinya menjadi landasan dalam jual beli. Oleh karenanya, perjanjian jual beli yang disepakati para pihak dilakukan secara elektronik, tidak ada berkas perjanjian layaknya kegiatan jual beli secara tatap muka langsung. Kegiatan jual beli yang terjadi akhir-akhir ini membuat pembeli kerap melupakan bahwasanya pelaksanaan jual beli tidak lepas dari risiko yang bisa ditimbulkan misalnya perbuatan wanprestasi pada pembeli dikarenakan pelaku usaha tidak bisa mempertanggungjawabkan atas janjinya. Prinsip dasar antara jual beli konvensional dan *online* sama cuman media saja beda. Persoalan ganti rugi karena wanprestasi misalnya antara konvensional dan *online* tetap bisa menuntut ganti rugi.

---

<sup>4</sup> R. Subekti, 1995 "*Aneka Perjanjian*", Bandung, Citra Aditya Bakti, hlm. 2

Berdasarkan Pasal 1320 KUHPperdata mengatur bahwasanya perjanjian diharuskan memenuhi syarat sahnya perjanjian yakni sepakat mereka yang mengikatkan dirinya, kecakapan untuk membuat suatu perjanjian, suatu hal tertentu dan suatu sebab yang halal. Jika telah terpenuhi 4 syarat sahnya perjanjian, maka perjanjian sudah bisa dikatakan sah dan mengikat para pihak.<sup>5</sup>

Perkembangan juga menghasilkan (dua) jenis sistem pembayaran yang baru yaitu *Cash On Delivery* (COD) dan *Delivery From Dealer* (DFOD). Dua sistem pembayaran ini mempermudah konsumen dalam melakukan pembayaran dari transaksi *E-Commerce*.<sup>6</sup>

Metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) adalah pembayaran yang dilakukan konsumen ketika barang sudah sampai pada alamat tujuan. COD dikenal pula sebagai *collect on delivery*. Istilah *Cash on Delivery* merupakan istilah yang terdapat pada bisnis umum untuk menunjukkan bahwa pembayaran barang yang di pesan akan di bayarkan ketika pengiriman sudah terlaksana. Dengan kata lain *Cash on Delivery* membayar ditempat setelah pengiriman penuh barang, Senada dengan pengertian *Cash on Delivery* lain adalah metode pembayaran yang mana pembeli dapat membayar pesanan secara tunai pada saat

---

<sup>5</sup> Triantika, 2020 “Tinjauan hukum tentang pelaksanaan perjanjian jual beli online melalui *E-commerce* menurut Pasal 1320 KUHPperdata” *Jurnal ensiklopedia social review*, Vol 2, No 02, hlm 120 <https://jurnal.ensiklopediaku.org/ojs-2.4.8-3/index.php/sosial/article/view/488/450> di akses pada tanggal 11 september 2023 pada pukul 3:09 wib

<sup>6</sup> Mitralogistics, 2023, *Pengertian DFOD dan Perbedaan DFOD dan COD*, <https://www.mitralogistics.co.id/> di akses pada tanggal 20 oktober pada pukul 19:08 WIB

barang yang dipesan sudah tiba pada tujuan atau alamat. Pembayaran diberikan terhadap kurir yang mengantarkan barang.<sup>7</sup>

Metode pembayaran *Delivery From Dealer* (DFOD) adalah pembayaran yang menggunakan *transfer* bank dengan cara konsumen mentransferkan sejumlah uang kepada penjual kemudian penjual akan mengirimkan barang kepada konsumen melalui jasa pengiriman dan di kirimkan oleh kurir lalu ongkos kirim (ongkir) di bebaskan kepada konsumen artinya konsumen hanya perlu membayar ongkos kirimnya saja dan bukan harga barang dan besaran ongkos kirim atau (ongkir) akan ditentukan oleh rate antar kurir di daerah setempat<sup>8</sup>. jika dilihat dalam tabel maka akan seperti berikut:

**Tabel 1 Perbedaan COD dan DFOD**

| No | <i>Delivery From Dealer</i>  | <i>Cash On Delivery</i>   |
|----|--|---|
| 1  | Ketika konsumen memesan barang, konsumen harus mentransfer sejumlah uang terlebih dahulu baru barang akan dikirimkan.          | Ketika konsumen membeli/memesan barang, pembayaran akan dilakukan ketika barang sudah sampai ditangan konsumen. |
| 2  | Bisa di lakukan pada seluruh toko <i>online</i> tidak harus <i>E-Commerce</i> .  | Hanya bisa disediakan oleh <i>E-Commerce</i>  |
| 3  | Ketika sampai ditangan konsumen. Konsumen tidak perlu membayar harga barang, hanya ongkos kirimnya saja di bayarkan pada kurir | Ketika sampai ditangan konsumen, konsumen akan membayarkan harga barang serta ongkos kirim kepada kurir.        |

Sumber: Mitra logistic, 20 mei 2023, <https://www.mitralogistics.co.id>

<sup>7</sup> Teten tendiyanto,2023 “*Perlindungan Pelaku Usaha Jual Beli Online dengan Sistem Pembayaran Cash on Delivery*” *Jurnal CIC lembaga riset dan konsultan*, Vol 5, No 01, hlm 41-42 <https://journal.cicofficial.com/index.php/jbo/article/view/89> di akses pada tanggal 7 september 2023 Pada pukul 11:54 wib

<sup>8</sup> Mitralogistics, *Op.Cit*, hlm 23.

Didalam kegiatan jual beli terkadang salah satu pihak ada yang dirugikan, terutamanya pihak konsumen. Contohnya pihak konsumen dirugikan karena penjual selaku pelaku usaha dalam melakukan penjualan barangnya tidak jujur dan melakukan wanprestasi.<sup>9</sup> Jika tidak berhati-hati dalam memilih produk barang yang diinginkan, konsumen hanya akan menjadi objek eksploitasi dari pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab. Tanpa disadari, konsumen menerima begitu saja barang/jasa yang dikonsumsinya<sup>10</sup>,

Indonesia sendiri banyak sekali terdapat bisnis, baik dalam skala kecil hingga besar. Dengan menjamurnya bisnis *online* yang mengandalkan kepercayaan antara pembeli dan pedagang ini, tingkat penipuan dalam bisnis *online* pun semakin meningkat<sup>11</sup>, serta banyak terdapat sengketa antara konsumen dan penjual terkait barang yang di beli. oleh karna itu setiap konsumen berhak mendapatkan Perlindungan Hukum, hal ini diatur di Pasal 4 ayat (1) Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 mengenai perlindungan konsumen. Perlindungan konsumen ialah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen yang artinya konsumen berhak mendapat kan perlindungan hukum serta kepastian hukum, dan konsumen berhak atas kebenaran, kejelasan, serta kejujuran

---

<sup>9</sup> Puteri Asyifa, 2021 “*PENTINGNYA HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM JUAL BELI*” *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Vol III, No. 1, hal 13 <http://journal.stiejayakarta.ac.id/index.php/JMBJayakarta/article/view/85/60> di akses pada tanggal 14 september 2023 pada pukul 21:43 Wib

<sup>10</sup> Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Transmedia Pustaka, Jakarta, 2008, hlm. 2

<sup>11</sup> Tira nur fitria, 2017 “*BISNIS JUAL BELI ONLINE (ONLINE SHOP) DALAM HUKUM ISLAM DAN HUKUM NEGARA*” *jurnal ilmiah ekonomi islam*, Vol 3, No 01, hlm 53-56 <https://www.jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jei/article/view/99/87> di akses pada tanggal 6 september 2023 pukul 7:29 wib

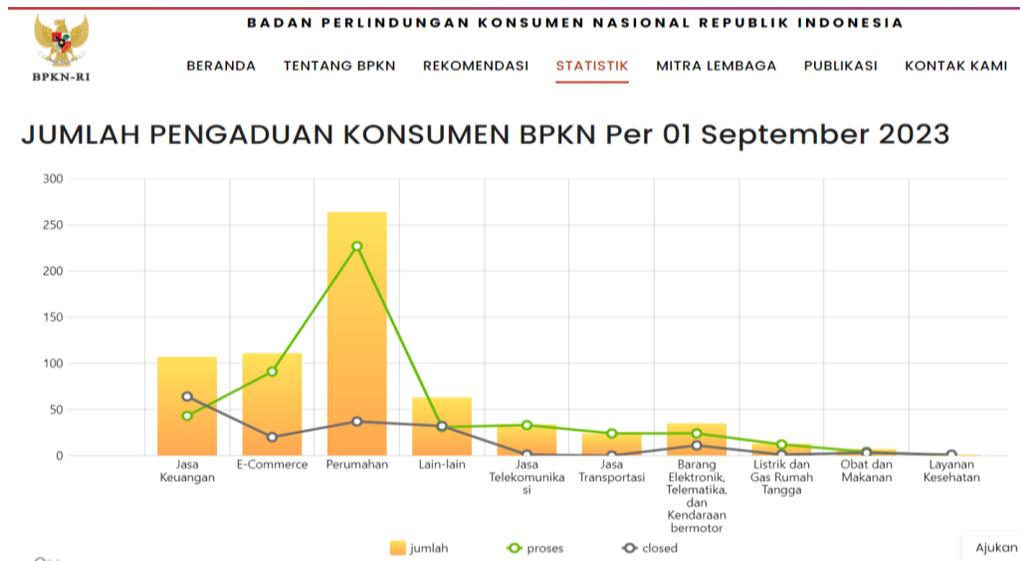
informasi mengenai konsidi dan jaminan barang dan/atau jasa dan perlindungan bertujuan menciptakan sistem perlindungan konsumen yang memuat unsur kepastian hukum, keterbukaan informasi, juga keteraksesan guna memperoleh informasi agar konsumen bisa dengan aman melakukan transaksi jual beli serta hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Dikutip pada laman Badan Perlindungan Konsumen Republik Indonesia, terdapat 111 Kasus per satu September 2023 terkait wanprestasi yang terjadi pada *E-Commerce*, mulai dari barang yang tidak sesuai deskripsi hingga barang tidak sampai ke tangan konsumen.<sup>12</sup>

---

<sup>12</sup> Badan Perlindungan Konsumen Nasional Republik Indonesia, 2023, *statistik jumlah pengaduan*, [https://bpkn.go.id/statistik\\_pengaduan](https://bpkn.go.id/statistik_pengaduan) di akses pada tanggal 5 Oktober 2023 pada pukul 15.49 WIB.

## Jumlah pengaduan konsumen BPKN



Sumber: Badan perlindungan konsumen nasional (BPKN), 1 september 2023

Berikut contoh kasus dengan sistem *delivery from online dealer (DFOD)*, Hal ini dialami oleh putri (27) yang ingin membeli pakaian muslim di salah satu toko di *online shoope*, putri membeli 3 set pakaian muslimah dengan total transfer Rp.1.050.000 namun setelah di transfer penjual tidak menanyakan alamat pengiriman dan hanya menjawab besok di proses, keesokan harinya putri mengirimkan pesan menanyakan kapan paket nya akan di kirim kan namun pejual tidak membalas pesan dan malah memblokir nomor putri<sup>13</sup>. Dalam hal ini di karnakan menggunakan sistem pembayaran *delivery from online dealer (DFOD)* paket akan di krimkan kepada pembeli membayar harga barang.

<sup>13</sup> Kedai pena, 2023, "Niat Beli Baju Muslim, Perempuan Ini Ditipu Jutaan Rupiah di Instagram" <https://www.kedaipena.com/niat-beli-baju-muslim-perempuan-ini-ditipu-jutaan-rupiah-di-shoope> di akses pada tanggal 20 oktober pada pukul 20:28 Wib

Berikut untuk contoh kasus kedua dengan sistem *cash on delivery (COD)*, hal ini di alami oleh HM (47) seorang warga jombang, jawa timur. Saat itu korban memesan satu buah baju merek lois warna biru laut, secara *online* di salah satu *E-Commerce* shoope seharga Rp.140.000 dengan sistem *cash on delivery (COD)*, namu ketika barang sampai dan ddi bayarkan lalu kemudian di buka ternyata baju yang di kirim kan berbeda, HM memesan baju lois akan tetapi baju yang di kirimkan Lc yang mana kuliatas nya jauh dari lois dan warna baju nya juga berbeda.<sup>14</sup> Dalam hal ini, dikarenakan pembeli memanfaatkan sistem pembayaran COD sehingga pembeli tersebut diharuskan tetap membayar pada kurir yang mengantarkan barang yang dipesannya sebagaimana ketentuan COD pada umumnya, walaupun barang yang dipesannya tidak sesuai.

Terlihat perbedaan waktu pembayaran di antara 2 sistem transaksi di atas sebenarnya pada kasus *cash on delivery (COD)* konsumen dapat mengajukan penolakan kepada kurir untuk tidak menerima paket apabila ada indikasi barang yang tidak sesuai biasanya beberapa *E-Commerce* seperti shoope dan tokopedia ada mekanisme yang bisa di lakukan dengan cara tidak mengkonfirmasi pesanan telah selesai<sup>15</sup>

Oleh karna itu Berdasarkan penjelasan di atas penulis tertarik mengangkat tulisan yang berjudul Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam jual beli

---

<sup>14</sup> Nusantara pos, 2022, "awas ! warga jombang tertipu beli baju di toko *online* fb mella dari ciamis" <https://nusantarapositionline.com/awas-warga-jombang-tertipu-beli-baju-di-toko-online-shoope-mella-dari-ciamis/> di akses pada tanggal 20 oktober pada pukul 20:32 Wib

<sup>15</sup> Detik finance, 2022, "Cara Menolak Barang COD yang Tak Sesuai, biar Nggak Viral" <https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-6086529/cara-menolak-barang-cod-yang-tak-sesuai-biar-nggak-viral> di akses pada tanggal 20 oktober 20.42 Wib

pakaian dengan sistem pembayaran *cash on delivery (COD)* dan *delivery from dealer (DFOD)*.

## **B. Rumusan masalah**

Berlandaskan penjabaran pada latar belakang masalah, sehingga rumusan masalah di penelitian ini di antaranya:

1. Bagaimanakah perlindungan hukum terhadap konsumen dalam jual beli pakaian *online* dengan sistem pembayaran *cash on delivery* serta *delivery from Online dealer* ?
2. Bagaimanakah penyelesaian sengketa terhadap konsumen dalam jual beli pakaian *online* dengan sistem pembayaran *cash on delivery (COD)* serta *delivery from online dealer (DFOD)* ?

## **C. Tujuan penelitian**

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini ialah :

1. Mengetahui dan menganalisis perlindungan hukum terhadap konsumen dalam jual beli pakaian dengan sistem pembayaran *cash on delivery* dan *delivery from online dealer*
2. Mengetahui dan menganalisis penyelesaian masalah hukum terhadap sengketa antara penjual dan pembeli dalam sistem *cash on delivery* dan *delivery from online dealer*.

## **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini di harapkan bisa memberi kebermanfaatan baik dari sisi teoritis maupun praktis:

### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi dalam pengembangan ilmu hukum yang dapat diterapkan, khususnya dalam bidang hukum perdata yang dalam hal ini berkaitan dengan seringnya terjadi masalah dalam jual beli pakai dengan sistem pembayaran *cash on delivery (COD)* dan *delivery from dealer (DFOD)*.

### **2. Manfaat Praktis**

#### 1) Bagi penulis

Ditinjau dari sisi praktis, harapannya penelitian ini bisa menjadi rujukan dalam pengembangan maupun memperluas wawasan berpikir ketika menganalisis pemasalahan, dan juga melalui penelitian ini penulis bisa memenuhi prasyarat meraih gelar sarjana hukum.

#### 2) Bagi konsumen

Penelitian Hukum ini diharapkan bisa memberi kesadaran pada konsumen yang melakukan pembelian barang pakaian agar semakin berhati-hati ketika berbelanja pakaian menggunakan sistem pembayaran *cash on delivery (COD)* dan *delivery from dealer (DFOD)* supaya tidak mengalami kerugian. Di samping itu, juga memberikan pemahaman bahwasanya ada Undang-Undang yang melindungi konsumen jika mengalami kerugian karena perjanjian jual-beli oleh pelaku usaha.

### 3) Masyarakat

Penelitian Hukum ini harapannya bisa membantu masyarakat mendapat informasi terkait pentingnya unsur ketelitian maupun kehati-hatian ketika membeli barang pakaian melalui sistem pembayaran *cash on delivery (COD)* dan *delivery from dealer (DFOD)*

### 4) Pemerintah

Penelitian hukum ini harapannya bisa membantu pemerintah dalam mendapat informasi terkait pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab atas jual beli pakaian pada konsumen sebagaimana peraturan yang berlaku supaya masyarakat yang membeli barang lebih berhati-hati ketika memanfaatkan sistem pembayaran *cash on delivery (COD)* dan *delivery from dealer (DFOD)*

## **E. Ruang Lingkup**

Penulisan Skripsi ini berfokus pada perlindungan hukum terhadap konsumen terkait jual beli pakaian *online* melalui sistem pembayaran *cash on delivery (COD)* serta *delivery from online dealer (DFOD)* dan penyelesaian masalah hukum terhadap sengketa antara penjual dan pembeli dalam sistem *Cash on delivery* dan *delivery from dealer*.

## **F. Kerangka Teori**

Kerangka teori adalah kerangka ide atau sudut pandang dan teori Tentang kasus atau isu (masalah) yang sedang dipertimbangkan dan pegangan teoritis. Teori memainkan peran penting dalam penelitian, karena teori menyediakan cara untuk

meringkas dan memahami masalah yang diteliti dengan cara yang lebih baik, memungkinkan teori untuk memberikan penjelasan dengan cara yang lebih baik isu-isu dalam penelitian organisasi dan sistematis.

### **1. Teori Perlindungan Hukum**

Teori perlindungan hukum adalah konsep dasar dalam hukum yang mengacu pada prinsip-prinsip yang digunakan oleh sistem hukum untuk melindungi hak, kebebasan, dan kepentingan individu atau kelompok. Didasar teori perlindungan hukum oleh Philipus M. Hadjon, Perlindungan Hukum ialah perlindungan harkat, martabat, dan pengakuan atas hak-hak manusia yang dimiliki subjek hukum atas dasar ketentuan hukum dari kesewangan.<sup>16</sup> Selain itu, Muchsin memandang bahwasanya perlindungan hukum ialah sesuatu yang melindungi subyek-subyek hukum melalui peraturan perundang-undangan yang berlaku serta dipaksakan penyelenggaraannya melalui penerapan sanksi. Perlindungan hukum dibagi ke dalam 2 jenis, yakni:<sup>17</sup>

#### a. Perlindungan Hukum Preventif

yakni perlindungan dari pemerintah yang bertujuan agar tidak terjadinya pelanggaran. Kondisi tersebut dimuat pada peraturan perundang-undangan bermaksud agar menjauhi potensi terjadinya pelanggaran dan memberi petunjuk ataupun berbagai batasan ketika menjalankan kewajibannya.

---

<sup>16</sup> Philipus M. Hadjon. 1987. *“Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Di Indonesia. Sebuah Studi Tentang Prinsip-Prinsipnya”*. Penanganan oleh Pengadilan dalam Lingkungan Peradilan Umum dan Pembentukan Peradilan Administrasi Negara. Surabaya. PT Bina Ilmu. hlm, 25

<sup>17</sup> Muchsin. 2003. *“Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia”*. Surakarta. Universitas Sebelas Maret. Hlm, 20.

#### b. Perlindungan Hukum Represif

ialah bentuk atas perlindungan akhir berupa sanksi misalnya denda, penjara, ataupun hukuman tambahan yang diberikan apabila hal itu telah terjadi sengketa ataupun sudah dilakukan sebuah pelanggaran.

Alasan penggunaan teori tersebut pada penelitian ini adalah kapasitas hukum baik secara preventif maupun secara represif dalam melindungi suatu perjanjian jual beli antara konsumen dan penjual. Dari teori ini kita dapat melihat bagaimana skema perlindungan hukum terhadap konsumen mulai dari batasan yang dapat dilakukan dan dipenuhi oleh penjual hingga perlindungan terhadap konsumen jika terjadi peristiwa hukum yang tidak diinginkan

## 2. Teori Perjanjian

Teori perjanjian (*contract theory*) adalah suatu konsep dalam ilmu hukum dan ilmu sosial yang membahas pembentukan, pelaksanaan, dan implikasi perjanjian atau kontrak antara individu atau pihak-pihak yang berbeda. Teori perjanjian merujuk pada berbagai aspek perjanjian, termasuk bagaimana perjanjian dibentuk, bagaimana mereka dilaksanakan, dan bagaimana mereka ditegakkan.

Subekti memandang bahwasanya perjanjian ialah peristiwa saat seorang individu ataupun lebih berjanji melakukan perjanjian guna melakukan suatu hal tertentu, istilah ini juga kerap dinamakan dengan kontrak.<sup>18</sup> Hukum perjanjian ialah hukum yang tercipta dikarenakan adanya suatu pihak yang mengikatkan dirinya pada pihak lain. Selain itu, bisa juga dinamakan hukum perjanjian ketika sebuah hukum

---

<sup>18</sup> Subekti, 2005, " *Hukum Perjanjian* ", Intermassa, Jakarta, hlm.11

tercipta dikarenakan seseorang berjanji pada orang lain untuk melakukan suatu hal.<sup>19</sup> Pada konteks tersebut, masing-masing pihak sudah menyetujui guna melakukan sebuah perjanjian tanpa adanya paksaan dan keputusan yang sifatnya sepihak saja.

Agar dikatakan sah, sahnya sebuah perjanjian diharuskan memenuhi empat prasyarat yang dimuat pada pasal 1320 Kitab Undang–Undang Hukum Perdata di antaranya:<sup>20</sup>

- a. sepakat mereka yang mengikatkan dirinya
- b. kecakapan untuk membuat suatu perikatan
- c. suatu hal tertentu
- d. suatu sebab yang halal

Menurut Herlien Budiono, perjanjian yang dirumuskan dalam Pasal 1313 KUH-Perdata adalah perjanjian obligatoir, yaitu perjanjian yang menciptakan, mengisi, mengubah atau menghapuskan perikatan yang menimbulkan hubunganhubungan hukum di antara para pihak, yang membuat perjanjian di bidang harta kekayaan atas dasar mana satu pihak diwajibkan melaksanakan suatu prestasi, sedangkan pihak lainnya berhak menuntut pelaksanaan prestasi tersebut, atau demi kepentingan dan atas beban kedua belah pihak secara timbal balik.<sup>21</sup>

Tujuan penggunaan teori ini dalam penelitian kali ini adalah dengan tujuan menganalisis perjanjian jual beli yang menggunakan sistem pembayaran *cash on*

---

<sup>19</sup> Subekti, *Pokok – Pokok Hukum Perdata*, Jakarta: PT. Intermasa, 1998, Hlm 122

<sup>20</sup> Kitab Undang – Undang Hukum Perdata pasal 1320

<sup>21</sup> Herlien Budiono, 2009, “*Ajaran Umum Hukum Perjanjian dan Penerapannya di Bidang Kenotariatan*”, Citra Aditya Bakti, Bandung, Hlm.3.

*delivery (COD)* dan *delivery from dealer (DFOD)*, terutama pada analisis subjek perjanjian yaitu konsumen, penjual/produsen, dan pihak ketiga dalam hal ini (*E-Commerce*) yang menyediakan platform/pasar *online*.

### **3. Teori Penyelesaian Sengketa**

Menurut Ali Achmad, sengketa adalah pertentangan antara dua pihak atau lebih yang berawal dari persepsi yang berbeda tentang suatu kepentingan atau hak milik yang dapat menimbulkan akibat hukum bagi keduanya.

Sengketa dapat terjadi pada siapa saja dan dimana saja. Sengketa dapat terjadi antara individu dengan individu, antara individu dengankelompok, antara kelompok dengan kelompok, antara perusahaan dengan perusahaan, antara perusahaan dengan negara, antara negara satu dengan yang lainnya, dan sebagainya. Dengan kata lain, sengketa dapat bersifat publik maupun bersifat privat (keperdataan) dan dapat terjadi baik dalam lingkup lokal, nasional maupun internasional. Sengketa atau konflik 19 hakekatnya merupakan bentuk aktualisasi tentang adanya perbedaan kepentingan diantara kedua belah pihak atau lebih.<sup>22</sup> Di dalam (*E-commerce*) Penyelesaian sengketa di mungkinkan untuk diselesaikan terutama yang mencakup sengketa dengan nilai kecil pada forum yang tepat, yakni bersama ODR (*Online Dispute Resolution*), atau APS online sebagai langkah praktis guna memberikan setiap pelanggan atas perbaikan yang tepat, murah, efektif juga mengurangi penentuan perkaranya. Dan juga dengan perkembangan zaman serta kecepatan kemajuan

---

<sup>22</sup> Bambang Sutiyoso, *Penyelesaian Sengketa Bisnis*, Yogyakarta: Penerbit Citra Media, 2006, hlm 3

teknologi, terciptalah ide terkait menyelesaikan persengketaan melalui *online*, berbentuk arbitrase *online* (*E- Arbitration*). Arbitrase *online* ialah sebuah langkah yang menarik dalam menyelesaikan persengketaan di *e-commerce*. Transaksi pada internet berkarakteristik transaksi lintas batas geografis yang menghubungkan konsumen dan pelaku usaha dari berbagai negara, namun bisa juga menciptakan persengketa. Dimana sengketa tersebut sebagian bernilai sangat kecil, namun memerlukan penyelesaian secara cepat, serta biaya yang tidak begitu mahal. Upaya-upaya yang sudah diusahakan diantaranya melalui penyediaan Alternatif Penyelesaian Sengketa secara *online*, misalnya arbitrase *online*. Langkah tersebut dilakukan sejak 1995 melalui pendirian Virtual Magistrate pada *Vilanova Center For Law and Technology*.<sup>23</sup>

Tujuan penggunaan teori ini dalam penelitian kali ini adalah dengan tujuan menganalisis penyelesaian sengketa dalam jual beli pakaian yang menggunakan sistem pembayaran *cash on delivery* (*COD*) dan *delivery from dealer* (*DFOD*),

## **G. Metode Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Pada proposal ini penulis menggunakan jenis penelitian yang bersifat yuridis normatif. Pada penelitian hukum jenis yuridis normatif, sering kali hukum di gambarkan sebagai apa yang tertulis dalam peraturan perundang-undangan

---

<sup>23</sup> <https://www.hukumonline.com/klinik/detail/lt50bf6980b1ee/perlindungan-konsumen-dalam-e-commerce>

(*law in books*) atau hukum dikonsepsikan sebagai kaedah atau norma yang merupakan patokan berperilaku manusia yang dianggap pantas.<sup>24</sup> Dan pada kali ini penulis menggunakan penelitian yuridis normatif yang bersifat in concreto Penelitian yang dilakukan untuk menemukan dari suatu perkara yang kongkrit. Penelitian ini juga merupakan usaha untuk menemukan apakah hukumnya sesuai diterapkan secara in concreto guna menyelesaikan suatu perkara hukum dan dimanakah bunyi peraturan hukum dapat ditemukan.<sup>25</sup>

## **2. Pendekatan**

Dalam skripsi ini penulis menggunakan pendekatan penelitian Undang-Undang (*statuta approach*), juga pendekatan kasus (*case approach*) adapun alasan menggunakan ketiga pendekatan penelitian ini karena didalam skripsi ini membahas tentang peraturan perundang-undangan yang dikaitkan dengan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam jual beli pakaian *online* dengan dua sistem pembayaran yang berbeda untuk dibandingkan yaitu *Cash on delivery (COD)* dan *delivery from online dealer (DFOD)*.

## **3. Sumber Bahan Hukum Penelitian**

Sumber bahan hukum yang digunakan untuk penelitian skripsi ini diambil dari:

---

<sup>24</sup> Amiruddin dan Zainal Asikin, 2014, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Rajawali Pers : Jakarta, hlm. 118

<sup>25</sup> Wonk Dermayu, “*Metode Penulisan dan Penelitian Hukum*”, <https://wonkdermayu.wordpress.com/kuliah-hukum/metode-penulisan-hukum/>, diakses pada tanggal 15 September 2023 pukul 15.57 WIB.

- a. Bahan hukum Primer, yaitu bahan-bahan hukum yang mengikat, terdiri dari:
  1. Undang-Undang Dasar 1945.
  2. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
  3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran negara tahun 1999 nomor 22/tambahan lembaga negara nomor 3821)
  4. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 TAHUN 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik(Lembaran negara tahun 2016 Nomor 251/tambahan lembaga negara nomor 5925)
- b. Bahan hukum sekunder, merupakan bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, seperti Rancangan Undang-Undang, hasil-hasil penelitian ataupun pendapat para ahli/pakar hukum.
- c. Bahan hukum tersier, merupakan bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, seperti kamus (hukum) dan ensklopedia.<sup>26</sup>

#### **4. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum**

Teknik pengumpulan bahan yang digunakan di dalam skripsi ini adalah studi kepustakaan serta data penunjang dari medi elektornik misalnya situs yang berkaitan terhadap penelitian ini, studi kepustakaan digunakan

---

<sup>26</sup> *Ibid*, hlm 118-119.

untuk mengumpulkan bahan hukum sekunder dalam hal ini buku-buku yang berkaitan dengan materi skripsi ini.

## **5. Jenis Bahan Penelitian**

Pada kali ini penulis menggunakan jenis data yang bersifat sekunder, maksud data yang bersifat sekunder adalah mencakup data dari dokumendokumen resmi, buku-buku, hasil-hasil penelitian yang berwujud laporan, dan sebagainya.<sup>27</sup>

## **6. Analisis Bahan Hukum**

Dari bahan-bahan hukum yang telah dikumpulkan, penulis kemudian menggunakan analisis kualitatif. Penelitian yuridis normatif yang bersifat kualitatif adalah penelitian yang menjadikan norma hukum yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan.<sup>28</sup>

## **7. Penarikan Kesimpulan**

Dalam menarik simpulan, digunakan metode deduktif guna membuat penalaran yang dilandasi kondisi secara umum yang nantinya menghasilkan kesimpulan khusus terkait dengan permasalahan yang dikaji di penelitian ini.<sup>29</sup>

---

<sup>27</sup> Amiruddin dan Zainal Asikin, *Op.Cit*, hlm. 30.

<sup>28</sup> Zainuddin Ali, 2010, *Metode Penelitian Hukum*, cet 2, Sinar Grafika : Jakarta, hlm 105.

<sup>29</sup> Surakhmad Winarto, 1994, *Metode dan Teknik dalam Bukunya Pengantar Penelitian Ilmiah Dasar Metode Teknik, Tarsio*, Bandung, , hal. 17.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. BUKU LITERATUR:

- A. Sonny Keraf. (2008). *Etika Bisnis tuntutan dan relevansinya*. Kanisius.
- Abdul Hakim, & Teguh Prasetyo. (2005). *Bisnis E-Commerce Studi: Sistem Keamanan Dan Hukum di Indonesia*. Pustaka Belajar.
- Abdul Halim Barkatullah. (2016). *Framework Sistem Perlindungan Hukum bagi Konsumen di Indonesia*. Ctk. Pertama, Nusa Media.
- Abdulkadir Muhammad. (2014). *Hukum Perdata Indonesia*. PT. Citra Aditya Bakti.
- Adi Sulisty Nugroho. (2016). *E-Commerce Teori dan Implementasi*. Ekuilibria.
- Agus Yudha Hernoko. (2010). *Hukum Perjanjian (Asas Proporsionalitas dalam Kontrak Komersial)*. Kencana.
- Ahmad Miru, & Sutarman Yudo. (2004). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Raja Grafindo Persada.
- Amiruddin, & Zainal Asikin. (2014). *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. Rajawali Pers.
- Az. Nasution. (n.d.). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Diadit Media.
- Bambang Daru Nugroho, & Refika Aditama. (2017). *Hukum Perdata Indonesia* (D. Sumayah, Ed.; Cetakan kesatu). PT Refika Aditama.
- Bambang Sutiyoso. (2006). *Penyelesaian Sengketa Bisnis*. Citra Media.
- Happy Susanto. (2008). *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*. Transmedia Pustaka.
- Herlien Budiono. (2014). *Ajaran Umum Hukum Perjanjian dan Penerapannya di Bidang Kenotariatan* (Cetakan ke IV). PT Citra Aditya Bakti.
- Johannes Ibrahim, & Lindawaty Sewu. (2007). *Hukum Bisnis Dalam Persepsi Manusia Modern*. PT. Refika Aditama.
- Kalangi, A. (2015). *Kedudukan Dan Kekuatan Mengikat Perjanjian Transaksi Melalui Internet (E-commerce)*. *Lex Privatum*, 4, 15.
- M. Marwan, & Jimmy. P. (2009). *Kamus Hukum*. Reality Publisher.

- McLeod Pearson. (2008). *Sistem Informasi Manajemen*. Salemba.
- Muchsin. (2003). *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia*. Universitas Sebelas Maret.
- Muhammad. (2002). *Visi Al – Qur'an Tentang Etika dan Bisnis*. Salemba Diniyah.
- Philipus M. Hadjon. (1987). *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Di Indonesia: Sebuah Studi Tentang Prinsip-Prinsipnya*. PT. Bina Ilmu.
- Philipus M. Hadjon. (2011). *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia, Gajah Mada University Press*. Gajah Mada University Press.
- R. Soeroso. (2011). *Perjanjian Di Bawah Tangan Pedoman Praktis Pembuatan dan Aplikasi Hukum*. Sinar Grafika.
- R. Subekti. (1995). *Aneka Perjanjian*. Citra Aditya Bakti.
- Ratna Windari. (2022). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Graha Ilmu.
- Ridwan Khirandy. (2013). *Hukum Kontrak Indonesia dalam Perspektif Perbandingan (Bagian Pertama)*. FH UII Press.
- Salim H.S. (2014). *Hukum Kontrak (Teori & Teknik Penyusunan Kontrak)*. Sinar Grafika.
- Satjipto Rahardjo. (2000). *Ilmu Hukum*. PT. Citra Aditya Bakti.
- Shely Cashman. (2007). *Discovering Computers: Menjelajah Dunia Komputer Fundamental (Edisi 3)*. Salemba Infotek.
- Shidarta. (2006). *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Grasindo.
- Sofyana, D. (2022). *Perjanjian jual beli online melalui Marketplace ditinjau dari hukum perdata dan hukum islam*. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Medan.
- Subekti. (2005). *Hukum Perjanjian (Cet. 21)*. Intermedia.
- Subekti. (2005). *Pokok-Pokok Hukum Perdata (Cet. 32)*. Intermedia.
- Sudikno Mertokusumo. (2003). *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*. Liberty.
- Sudikno Mertokusumo. (2006). *Mengenal Hukum (Suatu Pengantar)*. Liberty.

Susanti A. N. (2008). *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara serta Kendala Implementasinya*. Kencana Prena Media Group.

Wirjono Prodjodikoro. (2007). *Asas-asas Hukum Perdata* (Cetakan ketujuh). Sumur Bandung.

Wong Jony. (2010). *Internet Marketing for Beginners..* Elex Media Komputindo.

Yahman. (2011). *Karakteristik Wanprestasi dan Tindak Pidana Penipuan Yang Lahir Dari Hubungan Kontraktual..* Prestasi Pustakarya.

Zainuddin Ali. (2010). *Metode Penelitian Hukum*. Sinar Grafika.

## **B. PERATURAN PERUNDANG UNDANGAN**

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan Konsumen (Lembaran negarara tahun 1999 nomor 22/tambahan lembaga negara nomor 3821)

Undang- Undang Nomor 19 tahun 2016 tentang perubahan atas Undang-Undang (Nomor 11 tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik (Lembaran negara tahun 2016 Nomor 251/tambahan lembaga negara nomor 5925)

## **C. JURNAL**

Alhabsyi, J., Prabowaty, R., Samman, F., & Ilham, A. A. (2014). *Perancangan E-Commerce dengan Dukungan Layanan Cash On Delivery (COD)*. Jurnal Tugas Akhir Informatika, Universitas Hasanuddin.

Ambo Aco, & Andi Hutami Endang. (2017). *Analisis Bisnis E-Commerce pada Mahasiswa Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar*. Jurnal Insypro (*Information System and Processing*), 2, 5–6.

Apandy, P. A. O., Melawati, & Adam, P. (2021). *Pentingnya Hukum Perlindungan Konsumen dalam Jual Beli*. Jurnal Manajemen & Bisnis Jayakarta, 3(1), 12–18. <https://doi.org/10.53825/jmbjayakarta.v3i1.85>

Dewi Hendrawati. (2011). Penerapan Asas Kebebasan Berkontrak dalam pembuatan perjanjian Baku. *Jurnal Hukum Masalah, Studi Normatif Pada Perjanjian Pembiayaan Konsumen*.

- Fitria, T. N. (2017). *Bisnis Jual Beli Online (Online Shop) Dalam Hukum Islam dan Hukum Negara*. Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, 3(01), 52. <https://doi.org/10.29040/jiei.v3i01.99>
- Hanim, L. (2014). *Perlindungan Hukum bagi Para Pihak dalam E-Commerce sebagai Akibat Dari Globalisasi Ekonomi*. Jurnal Pembaharuan Hukum, 1(2), 191. <https://doi.org/10.26532/jph.v1i2.1476>
- Kurniawan. (2012). *Permasalahan Dan Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*. Jurnal Dinamika Hukum, 12(1). <https://doi.org/10.20884/1.jdh.2012.12.1.113>
- Mardiana. (2016). *Perilaku Konsumen dalam Berbelanja Pakaian Wanita di Pasar Pagi Samarinda*. Jurnal Manajemen Dan Akuntansi, 5, 1.
- Rokfa, A. A., Pratama Tanda, A. R., Anugraheni, A. D., & Kristanti, W. A. (2022). *Penyelesaian Sengketa Sistem Pembayaran Cash On Delivery (COD) Pada Media E-Commerce*. Jurnal Bina Mulia Hukum, 6(2), 161–173. <https://doi.org/10.23920/jbmh.v6i2.533>
- Tendiyanto, T., Tsurayya Istiqamah, D., & Suwandoko, S. (2023). *Perlindungan Pelaku Usaha Jual Beli Online dengan Sistem Pembayaran Cash on Delivery*. JCIC : Jurnal CIC Lembaga Riset Dan Konsultan Sosial, 5(1), 39–44. <https://doi.org/10.51486/jbo.v5i1.89>
- Utomo, Y. A., Putri, C. K. E., & Sabrie, H. (2020). *Tanggung Gugat Shopee Sebagai Online Marketplace Provider dalam Pengiriman Barang*. Jurnal Bina Mulia Hukum, 4(2), 347. <https://doi.org/10.23920/jbmh.v4i2.297>
- Wicaksono, D. (2022). *Perbandingan Sistem Hukum Pidana Indonesia dengan Belanda Ditinjau Berdasarkan Karakteristik Romano-Germanic Legal Family*. Ajudikasi : Jurnal Ilmu Hukum, 6(2), 181–196. <https://doi.org/10.30656/ajudikasi.v6i2.5360>

#### **D. WEBSITE**

- Aldwin Naoyan, “*Apa Itu E-commerce Berikut Jenisnya!*”, Niagahoster, <https://www.niagahoster.co.id/blog/apa-itu-ecommerce/>, diakses pada: 18 Juni 2022
- Amelia, “*7 Cara Melaporkan Penipuan Ke Pihak Berwenang, Orami Online*”, <https://www.arami.co.id/magazine/cara-melaporkan-penipuan-online>, diakses pada: 22 Maret 2024.

- Badan Perlindungan Konsumen Nasional Republik Indonesia, 2023, “*statistik jumlah pengaduan*”, [https://bpkn.go.id/statistik\\_pengaduan](https://bpkn.go.id/statistik_pengaduan) AKSES pada tanggal 5 Oktober 2023 pada pukul 15.49 WIB.
- Detik finance, 2022, “*Cara Menolak Barang COD yang Tak Sesuai, biar Nggak Viral*”, <https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-6086529/cara-menolak-barang-cod-yang-tak-sesuai-biar-nggak-viral> di akses pada tanggal 20 oktober 20.42 WIB
- Fazz, 2023, “*Apa Itu Pembayaran Online? Pengertian, Kelebihan dan Jenisnya*”. <https://fazz.com/id/newsroom/business/metode-pembayaran-online-adalah/> diakses pada tanggal 17 februari pada pukul 17:37 WIB
- International Finance Corporation. “*E- and m-commerce and payment sector development in Vietnam (2014)*”. <http://www.ifc.org/wps/wcm/connect/67a0740047f652aab0d3f5299ede9589/EMcommerce.pdf?MOD=AJPERES> diakses pada tanggal 2 oktober 2022 pukul 19:32 WIB
- KBBI, 2022, “*itikad*” <https://kbbi.web.id/itikad> diakses pada tanggal 10 Oktober 2022 pukul 21:15 WIB
- Kedai pena, 2023, “*Niat Beli Baju Muslim, Perempuan Ini Ditipu Jutaan Rupiah di Instagram*” <https://www.kedaipena.com/niat-beli-baju-muslim-perempuan-ini-ditipu-jutaan-rupiah-di-shooper> di akses pada tanggal 20 oktober pada pukul 20:28 WIB
- Kepaniteraan Mahkamah Agung, “*Actori In Cumbit Probatio*”, <https://kepaniteraan.mahkamahagung.go.id/glosarium-hukum/2192-actori-in-combit-probatio#:~:text=Actori%20In%20Cumbit%20Probatio%20adalah,RBg%20dan%20Pasal%201863%20KUHP,diakses%20pada%2026%20Mei%202023>
- Mitralogistics, 2023, “*Pengertian DFOD dan Perbedaan DFOD dan COD*”, <https://www.mitralogistics.co.id/> di akses pada tanggal 23 januari pada pukul 20:21 WIB
- Nusantara pos, 2022, “*Awas ! Warga Jombang Tertipu Beli Baju di Toko Online Fb Mella dari Ciamis*” <https://nusantarapositionline.com/awas-warga-jombang-tertipu-beli-baju-di-toko-online-shooper-mella-dari-ciamis/> di akses pada tanggal 20 oktober pada pukul 20:32 WIB
- Pasarind, 2023, “*Apa itu COD, Mempunyai Kelebihan dan Kekurangan?*”. <https://pasarind.id/blog/Apa-itu-COD-Mempunyai-Kelebihan-dan-Kekurangan>. Di akses pada tanggal 29 februari pada pukul 16.04 WIB

Pusat edukasi shoopee, ” *Apa itu Metode Pembayaran COD (Bayar di Tempat)?*”, <https://seller.shopee.co.id/edu/article/3360> di akses pada tanggal 29 februari pada pukul 17:14 WIB

Pusat bantuan shopee, ” *Pengembalian Dana*”, [https://help.shopee.co.id/portal/article/73212-\[Pengembalian-Barang%2FDana\]-Bagaimana-cara-mengajukan-permintaan-pengembalian-barang%2Fdana%3F](https://help.shopee.co.id/portal/article/73212-[Pengembalian-Barang%2FDana]-Bagaimana-cara-mengajukan-permintaan-pengembalian-barang%2Fdana%3F) diakses pada tanggal 29 Januari 2023 pukul 02:23 WIB

Pusat bantuan shopee, ” *Dokumen Pendukung yang Digunakan Untuk Bukti Pengembalian Barang/Dana*” [https://help.shopee.co.id/portal/article/72582-\[Pengembalian-Barang%2FDana\]-Apa-saja-dokumen-pendukung-yang-dapat-saya-kirimkan-untuk-bukti-pengajuan-pengembalian-barang%2Fdana-saya?previousPage=other%20articles](https://help.shopee.co.id/portal/article/72582-[Pengembalian-Barang%2FDana]-Apa-saja-dokumen-pendukung-yang-dapat-saya-kirimkan-untuk-bukti-pengajuan-pengembalian-barang%2Fdana-saya?previousPage=other%20articles) diakses pada pukul 02:12 WIB

Pusat bantuan Shopee, ” *Perlindungan Penjual Terhadap Pembeli COD (Bayar Ditempat)*” <https://seller.shopee.co.id/edu/article/15308> diakses pada pukul 02:43 WIB

Pusat bantuan shoopee, ” *Apa yang harus saya lakukan jika ada transaksi Shopee yang tidak sah pada laporan mutasi kartu kredit atau rekening bank saya?*”, <https://help.shopee.co.id/portal/4/article/125351-%5BKeamanan%20Akun%5D%20Apa%20yang%20harus%20saya%20lakukan%20jika%20ada%20transaksi%20Shopee%20yang%20tidak%20sah%20pada%20laporan%20mutasi%20kartu%20kredit%20atau%20rekening%20bank%20saya%3F#:~:text=Hubungi%20Customer%20Service%20Shopee%20untuk,baik%20dari%20transaksi%20penipuan%20tersebut.> di akses pada pukul 21:53 WIB

Shopee, 2021, ” *Syarat Layanan*”, <https://shopee.co.id/docs/3001> diakses pada tanggal 18 april pukul 2024 pukul 21:03 WIB

Renatha Christa, ” *Asas-Asas dalam Pasal 1338*”, HukumOnline, <https://www.hukumonline.com/klinik/a/asas-asas-dalam-pasal-1338-kuh-perdata-lt6572e2d46785c/>,diakses pada: 8 Desember 2023.

Teten tendiyanto, 2023 ” *Perlindungan Pelaku Usaha Jual Beli Online dengan Sistem Pembayaran Cash on Delivery*” *Jurnal CIC lembaga riset dan konsultan*, Vol 5, No 01, hlm 41-42

<https://journal.cicofficial.com/index.php/jbo/article/view/89> di akses pada tanggal 7 september 2023 pada pukul 11:54 WIB

Tim Shopee, “*Syarat Layanan Shopee*” dikutip dari [www.shopee.co.id](http://www.shopee.co.id), diakses pada tanggal 10 Desember 2022, pukul 16.24 WIB

Wonk Dermayu, “*Metode Penulisan dan Penelitian Hukum*”, <https://wonkdermayu.wordpress.com/kuliah-hukum/metode-penulisan-hukum/>, diakses pada tanggal 15 September 2023 pukul 15.57 WIB.