

**PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM JUAL BELI SECARA *ONLINE*
DENGAN SISTEM COD (*CASH ON DELIVERY*) DI *MARKETPLACE*
(ANALISIS PERBANDINGAN PADA SHOPEE DAN TOKOPEDIA)**



SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Hukum
Pada Program Studi Hukum Perdata Fakultas Hukum
Universitas Sriwijaya**

Oleh :

Monalisa Kamin

02011181924014

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

2023

**HALAMAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

NAMA : MONALISA KAMIN
NIM : 02011181924014
PROGRAM KEKHUSUSAN : HUKUM PERDATA

JUDUL

**PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM JUAL BELI SECARA *ONLINE*
DENGAN SISTEM COD (*CASH ON DELIVERY*) DI *MARKETPLACE*
(ANALISIS PERBANDINGAN PADA SHOPEE DAN TOKOPEDIA)**

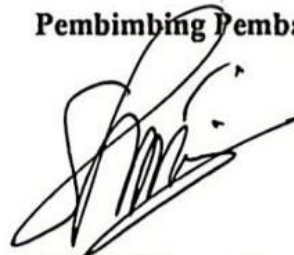
Telah diuji dan lulus ujian komprehensif pada tanggal 27 Maret 2023
dan dinyatakan memenuhi syarat memperoleh Gelar Sarjana Hukum pada
Program Studi Ilmu Hukum Universitas Sriwijaya

Palembang, Maret 2023

Menyetujui,

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pembantu,



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

Muhammad Svahri Ramadhan., S.H., M.H
NIP. 199203272019031008

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Hukum
Universitas Sriwijaya**



Dr. Febrian, S.H., M.S.
NIP. 196201311989031001

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Monalisa Kamin
Nomor Induk Mahasiswa : 02011181924014
Tempat, Tanggal Lahir : Palembang, 15 Maret 2001
Fakultas : Hukum
Strata Pendidikan : S1
Program Studi : Ilmu Hukum
Program Kekhususan : Hukum Perdata

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini tidak memuat bahan-bahan yang sebelumnya telah diajukan untuk memperoleh gelar di perguruan tinggi maupun tanpa mencantumkan sumbernya. Skripsi ini juga tidak memuat bahan-bahan yang sebelumnya telah dipublikasikan atau ditulis oleh siapapun tanpa mencantumkan sumbernya dalam teks.

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

Palembang, 27 Maret 2023



**Monalisa Kamin
NIM. 02011181924014**

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Apapun yang menjadi takdirmu, akan mencari jalannya menemukanmu.”

– Ali bin Abi Thalib

Skripsi ini kupersembahkan untuk:

- 1. Orang Tua**
- 2. Keluarga**
- 3. Teman – teman dan Sahabat**
- 4. Almamaterku Fakultas
Hukum Universitas
Sriwijaya**

KATA PENGANTAR

Puji syukur tak hentinya penulis sampaikan kehadiran Allah SWT karena atas rahmat dan kasih-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Perlindungan Konsumen dalam Jual Beli *Online* dengan sistem COD (*Cash On Delivery*) di *Marketplace* (Analisis Perbandingan pada Shopee dan Tokopedia)”**. Penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu mewujudkan skripsi ini. Semoga Allah SWT membalas semua kebaikannya, Aamiin.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini belum sempurna, baik dari segi materi maupun penyajian. Untuk itu saran dan kritik yang sangat membangun diharapkan dalam penyempurnaan skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap skripsi yang telah dibuat dapat berguna dan bermanfaat bagi penulis dan orang lain untuk menambah wawasannya mengenai jual beli secara *online* dengan sistem COD memerlukan ketelitian dan kecermatan bagi setiap pihak yang terlibat agar tidak terjadinya kerugian baik dari pihak konsumen maupun pelaku usaha.

Palembang, Maret 2023



Monalisa Kamin
NIM. 02011181924014

UCAPAN TERIMA KASIH

1. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Anis Sagaff, MSCE., IPU., ASEAN. Eng. selaku Rektor Universitas Sriwijaya;
2. Bapak Dr. Febrian, S.H., M.S. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
3. Bapak Dr. Mada Apriandi, S.H., M.CL. selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
4. Bapak Dr. Ridwan, S.H., M.Hum. selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya dan juga selaku Dosen pembimbing Akademik penulis yang bersedia meluangkan waktu untuk memberikan arahan dan saran dalam proses perkuliahan;
5. Bapak Drs. H. Murzal, S.H., M.Hum. 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. Bapak Muhammad Syahri Ramadhan., S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing Pembantu. Terima Kasih telah meluangkan waktu dan pikiran untuk membantu penulis menyelesaikan skripsi ini dengan baik;

9. Ibu Lusi Apriyani S.H.,LL.M selaku Dosen Pembimbing Kuliah Kerja Lapangan Terima Kasih atas waktu yang disediakan dalam membimbing penulis melaksanakan kuliah kerja lapangan sampai dengan selesai;
10. Ibu Dr. Suci Flambonita, S.H., M.H. Terima Kasih atas Ilmu dan waktu yang diberikan untuk membantu dan membimbing penulis dalam mengerjakan skripsi ini;
11. Seluruh Dosen Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya yang telah memberikan ilmu dan membentuk karakter mahasiswa menjadi pribadi yang baik;
12. Seluruh Staff dan Pegawai Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya yang dengan sabar melayani mahasiswa, memberikan kemudahan, dan kelancaran sarana prasarana selama penulis menjalani perkuliahan;
13. Kedua Orang tuaku yang telah memberikan dukungan untuk penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Terima Kasih atas doa, nasihat dan pembelajaran untuk penulis menjadi pribadi yang lebih baik;
14. Seluruh Staff Kantor Notaris/PPAT Alverina Adleine, S.H., M.Kn. yang telah menerima penulis untuk Kuliah Kerja Lapangan sehingga penulis banyak mendapatkan pengalaman dan ilmu yang berharga untuk menjadi pembelajaran di masa yang akan depan;
15. Kak Nina yang tidak hanya sebagai guru Agama sekaligus menjadi kakak bagi penulis yang tidak pernah lelah memberikan semangat dan motivasi dari awal skripsi ini dibuat hingga akhir;

16. Kakak dan Adikku Dicky Pratama Kamin dan Monica Kamin. Terima Kasih atas semangat yang diberikan penulis agar bisa menyelesaikan pendidikan Sarjana Hukum dengan baik.
17. *Asian Law Students Association Local Chapter* Universitas Sriwijaya tempat penulis berproses dalam berorganisasi dan mengembangkan diri. Terima Kasih atas Ilmu dan pengalaman yang sangat berarti bagi penulis.
18. Belisario Choir Universitas Sriwijaya tempat penulis menyalurkan minat dan bakat dalam Paduan Suara. Terima Kasih atas pengalaman dan pembelajaran yang telah diberikan selama ini.
19. Najwa Nashifa dan Larissa Levina sahabat penulis yang selalu mendukung dan menemani penulis dari semester 1 sampai akhir perkuliahan. Terima Kasih atas semua kebaikan dan bantuan selama penulis berada diperkuliahan.
20. Teman – teman seperjuangan Angkatan 2019 Rahma, Stefani, Niken, Raudy, Abid, Reza , Bayu, Humai, Cindy, Sherina, Nabil dan seluruh teman – teman yang sedang berproses di Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya. Terima Kasih atas pengalaman yang terjadi di perkuliahan. Semangat menggapai cita – cita dan semoga menjadi orang sukses.

Palembang, Maret 2023



Monalisa Kamin
NIM. 02011181924014

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
ABSTRAK.....	xii
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	9
1. Manfaat Teoritis.....	9
2. Manfaat Praktis	9
E. Ruang Lingkup	10
F. Kerangka Teori.....	11
1. Teori Perlindungan Hukum	10
2. Teori Perjanjian dibidang <i>E-Commerce</i>	13
3. Teori Itikad Baik	15
G. Metode Penelitian.....	17
1. Jenis Penelitian.....	18
2. Pendekatan Penelitian	19
3. Bahan dan Sumber Hukum.....	20
4. Metode Pengumpulan Bahan Hukum	22
5. Analisis Bahan Hukum.....	22
6. Metode Penarikan Kesimpulan.....	22

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	23
A. Tinjauan Umum Tentang Perjanjian	23
1. Pengertian Perjanjian	23
2. Syarat Sahnya Perjanjian.....	24
3. Asas – Asas Perjanjian	27
B. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen.....	34
1. Pengertian Konsumen	34
2. Hak dan kewajiban Konsumen.....	39
3. Pengertian Pelaku Usaha.....	40
4. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha	42
C. Tinjauan Umum Tentang <i>E-Commerce</i>	45
1. Pengertian <i>E-Commerce</i>	45
2. Transaksi Elektronik	47
3. Sistem Pembayaran dalam Transaksi Elektronik	48
D. Tinjauan Umum Tentang Shopee.....	54
E. Tinjauan Umum Tentang Tokopedia	55
BAB III : PEMBAHASAN	57
A. Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam melakukan transaksi jual beli secara <i>online</i> dengan sistem COD (<i>Cash On Delivery</i>) di <i>Markertplace</i> Shopee dan Tokopedia	57
B. Tanggung Jawab Shopee dan Tokopedia dalam menyelesaikan sengketa terkait COD (<i>Cash On Delivery</i>)	88
BAB IV : PENUTUP.....	111
A. Kesimpulan	111
B. Saran	112
DAFTAR PUSTAKA.....	114
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Persentase dari metode Pembayaran yang sering digunakan <i>E-Commerce</i>	5
Tabel 2	Terdapat 4 macam Mekanisme penyelesaian <i>Online Dispute Resolution</i> (ODR).....	107

Nama : Monalisa Kamin
NIM : 02011181924014
Judul : **Perlindungan Konsumen dalam Jual beli secara Online dengan sistem COD (Cash On Delivery) di Marketplace (Analisis Perbandingan pada Shopee dan Tokopedia)**

ABSTRAK

Adanya sistem COD (*Cash On Delivery*) menimbulkan berbagai permasalahan Hukum yang mengakibatkan kerugian para pihak yaitu konsumen dan pelaku usaha. Maka sebab itu, adanya Perlindungan Konsumen menjadi suatu hal yang penting karena menyangkut hak dan kewajiban para pihak yang mengikatnya dengan mengacu pada Undang – Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Permasalahan dalam penulisan skripsi ini adalah : 1). Bagaimana perlindungan hukum konsumen dalam melakukan transaksi jual beli secara online dengan sistem COD (*Cash On Delivery*) di *Marketplace* Shopee dan Tokopedia 2). Bagaimana pertanggungjawaban Shopee dan Tokopedia dalam menyelesaikan sengketa terkait COD (*Cash On Delivery*). Penelitian ini bersifat Normatif dengan menggunakan pendekatan Perundang - Undangan (*Statute Approach*), Pendekatan Konseptual (*Conceptual Approach*), Pendekatan Analisis (*Analytical Approach*). Hasil Penelitian menyatakan pembayaran COD harus dilakukan dengan memenuhi kewajiban dari setiap pihak. Dalam hal ini pelaku usaha wajib memenuhi kewajibannya dengan memberikan barang yang sesuai dengan deskripsi dan harga yang dibayarkan. Dalam UU ITE jika terjadi pelanggaran hak dan kewajiban yang dilakukan oleh pelaku usaha dan merugikan konsumen dapat diselesaikan dengan tiga cara yaitu negosiasi atau mediasi, penyelesaian melalui badan penyelesaian konsumen dan melalui pengadilan.

Kata Kunci : *Cash On Delivery, Perlindungan Konsumen, Shopee, Tanggung Jawab, Transaksi Elektronik, Tokopedia.*

Pembimbing Utama,



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

Pembimbing Pembantu,



Muhammad Syahri Ramadhan, S.H., M.H.
NIP. 199203272019031008

Ketua Bagian Hukum Perdata



Dr. Muhammad Syaifuddin, S.H., M.Hum.
NIP. 197307281998021001

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berkembangnya teknologi informasi mempengaruhi segala bentuk kegiatan yang dilakukan oleh manusia dalam kesehariannya. Salah satu pengaruh tersebut adalah merubah kebiasaan masyarakat dalam melakukan transaksi jual beli. Masyarakat yang mulanya melakukan kegiatan perdagangan secara langsung atau *offline* kini dapat melakukan kegiatan tersebut secara *online* atau melalui internet. Aktivitas perdagangan dunia yang sangat berkembang saat ini dengan mengkaitkan penggunaan internet adalah *electronic commerce* atau bisa disebut *E-commerce*.¹

Dengan penggunaan internet yang semakin meningkat membuat *e-commerce* di Indonesia berkembang dengan pesat. Internet telah membawa perekonomian dunia ke tahap yang baru, atau biasa dikenal dengan *digital economics* atau perekonomian digital.² Terdapat pada Pasal 1 angka 2 Undang – Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (selanjutnya disebut “UU ITE) yang menjelaskan bahwa transaksi elektronik

¹ Sutan Remy Sjahdeini, *Hukum Cyber Sistem Pengamanan E-commerce*, makalah dalam seminar tentang Peran Penegak Hukum Dalam Kaitannya Dengan Transaksi Perbankan yang diselenggarakan oleh Bank Mandiri pada hari Kamis, 18 Januari 2001 di Mandiri Club Jakarta, hlm. 1

² Riyeke Ustadiyanto, *Framework E-Commerce*, ANDI, Yogyakarta, 2001, hlm. 11.

adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya”.³

Di era pertumbuhan dan perkembangan teknologi, internet bukan lagi hal baru. Pesatnya perkembangan teknologi telah membawa banyak perubahan pada gaya hidup sebagian masyarakat Indonesia. Pola hidup ini dapat ditemukan di hampir setiap bidang ilmu, baik sosial, budaya, komersial atau lainnya. Tak hanya itu saja internet juga memberikan sebuah sarana untuk melakukan *browsing*, mencari data, pengetahuan dan dapat berkomunikasi melalui situs jejaring sosial, serta termasuk perdagangan.⁴

Di Indonesia saat ini terdapat di UU ITE yang menjelaskan beberapa hal yang penting, yaitu pertama, adanya kepastian hukum yang dapat menjamin transaksi elektronik didukung dengan pengakuan transaksi elektronik beserta data – data elektronik dalam bagian hukum perikatan dan hukum pembuktian. Yang kedua diklasifikasinya perbuatan yang tergolong kedalam kondisi pelanggaran hukum yang berhubungan dengan penyalahgunaan IT (*Information Technology*) beserta sanksi pidana.

Munculnya *e-commerce* memudahkan konsumen untuk berbelanja tanpa keluar rumah. Melalui *e-commerce* konsumen juga mendapatkan informasi barang/jasa yang akan dibeli berdasarkan informasi dari penjual. Bahkan konsumen juga mendapatkan harga yang lebih murah jika dibandingkan dengan membeli

³ Undang – Undang nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

⁴ Yusli Yenni, *Pemanfaatan Internet sebagai Sumber Pembelajaran dan kemandirian Belajar Bagi Anak Tiban Lama, Jurdimas Royal*, Volume 2 Nomor 1, 2019, (<https://jurnal.stmikroyal.ac.id/index.php/jurdimas/article/view/278/239>), hlm. 8

secara langsung di tempat. Akan tetapi terdapat kelebihan dan kekurangan dalam transaksi jual beli secara *online*.

Kelebihan dari jual beli secara *online* ini adalah barang/jasa yang bervariasi membuat konsumen dapat memilih secara bebas sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen. Serta terdapat deskripsi barang dari kegunaan, kualitas dan jenis secara praktis dan efisien melalui gawai. Kelebihan lainnya adalah terdapat banyaknya potongan harga yang membuat konsumen ingin membeli barang/jasa yang ada di *marketplace* dan pembayarannya cenderung lebih mudah dan praktis.

Hubungan hukum antara pihak *marketplace* dan Pelaku usaha (*Merchant*) adalah hubungan kerjasama dan pemberian kuasa. Dari hubungan hukum tersebut akan menimbulkan beberapa hal yang menjadi hak dan kewajiban penjual dalam bertransaksi jual beli. Penjual sebagai penyedia barang dan shopee sebagai penyedia *platform marketplace*/penyedia layanan.

Dalam transaksi jual beli shopee dengan pihak penjual mempunyai hubungan hukum yaitu sebagai pengguna layanan/ kerjasama di situs yang disediakan oleh pihak shopee untuk memperjual belikan berbagai macam produk yang ingin di jual oleh penjual.⁵ *Marketplace* sebuah *platform* yang bertindak sebagai perantara antara pelaku usaha dan konsumen melaksanakan transaksi elektronik melalui internet.⁶ Contoh *Marketplace* di Indonesia adalah Shopee, Tokopedia, dan lain – lain.

⁵ Shopee, *Kebijakan shopee*, 2021 <http://shopee.co.id> diunduh 22 September 2022, Pukul 13:40.

⁶ Robert Marco dan Bernadheta Tyas, “*Analisis Sistem Informasi E-Marketplace Pada Usaha Kecil Menengah (UKM) Kerajinan Bambu Dusun Brajan*,” *Jurnal Ilmiah DASI* 18, no. 2 (2017): 49.

Shopee bagian dari perusahaan Sea Group yang pertama kali diluncurkan pada tahun 2015 di 7 negara sekaligus, antara lain Singapura, Malaysia, Thailand, Taiwan, Indonesia, Vietnam, dan Filipina. Sea Group berdedikasi untuk meningkatkan kehidupan konsumen dan pemilik usaha kecil melalui teknologi menjadi lebih baik. Pada Akhir Mei 2015 Shopee memasuki perekonomian Indonesia dan mulai bergerak di Indonesia pada akhir Juni 2015.

Aplikasi *online* yang memudahkan pengguna untuk bertransaksi serta terdapat beberapa penawaran berbagai jenis barang dari pakaian hingga kebutuhan sehari – hari. Maka dari itu Shopee memiliki daya tarik pengguna untuk berbelanja dengan mudah dan cepat tanpa membuka *website* dari perangkat komputer. Saat ini jumlah unduhan Shopee di Google *Play Store* telah mencapai 50 juta unduhan.⁷

Tokopedia termasuk salah satu perusahaan perdagangan digital terbesar di Indonesia.⁸ Tokopedia muncul pada 17 Agustus 2009 dan menjadi salah satu perusahaan internet dengan pertumbuhan tercepat di Indonesia. Berupaya memahami pasar *online* dan model bisnis, Tokopedia memulai setiap usaha kecil dan merek untuk menjalankan toko *online*.

Alasan penulis memilih untuk meneliti *Marketplace* Shopee dan Tokopedia adalah berdasarkan jumlah pengguna *Marketplace* tersebut. Berdasarkan laporan peta *e-commerce i-price* menunjukkan bahwa Tokopedia berada ditingkat pertama dengan jumlah 137 juta pengunjung. Dan diikuti oleh Shopee yang berada pada peringkat kedua. Selain itu, banyak temuan pada kedua *marketplace* tersebut yang

⁷ Shopee, 2015, *Shopee adalah platform belanja online terdepan di Asia tenggara dan Taiwan*, (<https://careers.shopee.co.id/about>) diakses pada tanggal 31 Agustus 2022 pukul 9:56

⁸ Tokopedia, 2009, *Kisah Kami*, (<https://www.tokopedia.com/about?lang=id>) diakses pada tanggal 2 Agustus 2022 pukul 16:57

mengalami permasalahan metode pembayaran salah satunya adalah COD (*Cash On Delivery*).⁹

Pada prinsipnya sistem pembayaran COD (*Cash On Delivery*) adalah metode pembayaran dengan membayar secara tunai (*cash*) yang dimana pembayaran dilakukan pada saat barang tersebut sampai di tujuan. Akan tetapi dalam metode pembayaran ini, konsumen melakukan pembayaran tidak langsung diberikan kepada penjual namun melalui perantara kurir yang mengantarkan pesanan tersebut. Berikut ini merupakan Tabel persentase dari sistem pembayaran yang sering digunakan *E-Commerce*.¹⁰

Tabel 1

No.	Sistem Pembayaran	Persen (%)
1.	Cash On Delivery (COD)	83,11
2.	Transfer Bank	12,57
3.	E-Wallet	2,24
4.	Kartu	2,08

Sumber : Badan Pusat Statistik (BPS), 19 Desember 2022

Berdasarkan tabel diatas Sistem COD menjadi pilihan yang paling sering digunakan konsumen untuk melakukan transaksi jual beli. Sekitar 83% dari 15.677 sampel usaha *e-commerce* yang tersebar di 34 provinsi dan 159

⁹ Tim, CNBC Indonesia, 2022, “*Ini Dia Raja E-Commerce di Asia Tenggara, Bisa Tebak?*”, (<https://www.cnbcindonesia.com/tech/20220602154502-37-343830/ini-dia-raja-e-commerce-di-asia-tenggara-bisa-tebak>) diakses pada tanggal 2 Agustus 2022 pukul 17:12

¹⁰ Databoks, 2022, “*Persentase pelaku usaha E-commerce menurut metode pembayaran yang sering digunakan*”, <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/12/19/survei-mayoritas-pelaku-usaha-e-commerce-di-indonesia-gunakan-pembayaran-tunai-cod> diakses pada tanggal 31 Januari 2023 pukul 13:23

kabupaten/kota.¹¹ Konsumen memilih sistem COD karna merasa lebih aman untuk memastikan barang tersebut sampai ditujuan.¹² Sistem COD ini dapat menjangkau konsumen yang tidak memiliki akses keuangan digital. Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa banyaknya pengguna sistem pembayaran COD ini akan menimbulkan berbagai permasalahan hukum/ isu hukum yang terjadi di masyarakat.

Salah satu contoh kasus akibat dari penggunaan sistem COD adalah ditemukan sebuah video yang beredar di sosial media, menunjukkan seseorang yang membeli *handphone* merek xiaomi seharga Rp. 2.500.000,00 namun isi dari kotak Paket tersebut bukan *handphone* yang dipesan melainkan sebuah kotak yang berisi batu. Dalam hal ini, karena pembeli menggunakan sistem pembayaran COD maka konsumen harus tetap membayar kepada kurir yang mengantarkan barang sesuai dengan ketentuan COD pada umumnya meskipun barang yang dipesan tidak sesuai.¹³

Terdapat kasus lain, yaitu paket datang kerumah namun konsumen merasa tidak memesan barang tersebut. Kejadian ini dialami oleh istri dari agus mulyadi, seorang kurir mengantarkan sebuah paket ke alamat rumahnya. Paket itu kemudian diterima sang istri. Melihat alamat dan namanya sesuai, istri Agus lantas menerima dan membayar Rp 100.000. setelah itu istri memberi tahu

¹¹ *Ibid.*

¹² Rizaty, Monavia Ayu, 2021, *Alasan Konsumen menggunakan Metode Cash On Delivery (COD) saat berbelanja di e-commerce*, databok <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/06/11/jumlah-pengunjung-tokopedia-kalahkan-shopee-pada-kuartal-i-2021> diakses pada tanggal 21 September 2022 pukul 13:43

¹³ Tim Tvone, 2021, "Viral! Beli HP Rp. 2,5 Juta yang diterima malah 7 batu", <https://www.tvonenews.com/berita/nasional/11884-viral-beli-hp-rp25-juta-yang-diterima-malah-7-batu> diakses pada tanggal 30 agustus 2022 pukul 15:20

tentang paket tersebut kepada agus mulyadi, namun agus mengaku tidak pernah memesan paket COD.¹⁴

Terjadi pada platform Tokopedia yang berawal dari membeli Hardisk external WD 1 Tb dengan harga Rp.450.000.- setelah membayar ke kurir konsumen langsung membuka paket tersebut namun yang ditemukan bukan hardisk berbentuk fisik melainkan selembar kertas yang bergambar hardisk. Konsumen langsung menghubungi platform namun tidak memiliki penyelesaian dengan baik.¹⁵

Banyaknya kasus COD yang terjadi akibat ketidaksesuaian barang pada transaksi COD yang berujung pada kerugian yang dialami oleh pembeli dan perlakuan kasar terhadap kurir yang mengantar barang pesanan perlu menjadi perhatian serius. Banyak pelaku usaha yang melakukan perbuatan kesalahan baik disengaja maupun tidak disengaja sehingga muncul permasalahan yang tidak di inginkan oleh berbagai pihak.

Berdasarkan Undang –undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen diatur hak konsumen yang terdapat pada pasal 4 huruf a sampai dengan i salah satunya menjabarkan konsumen memiliki “*hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak*

¹⁴ Tim Kompas,2020 "Marak Lagi, Paket Misterius via COD yang Tak Dipesan Penerima", <https://tekno.kompas.com/read/2020/12/24/11200007/marak-lagi-paket-misterius-via-cod-yang-tak-dipesan-penerima?page=1>. Diakses pada tanggal 29 Agustus 2022 pukul 12:30

¹⁵ Rivki,2018,"Kasus Jual-Beli Online Gambar Hard Disk, Ahli Hukum:ada Unsur menipu" <https://news.detik.com/berita/d-4302473/kasus-jual-beli-online-gambar-hard-disk-ahli-hukum-ada-unsur-menipu> diakses pada tanggal 2 desember 2022 pukul 01:23

sebagaimana mestinya".¹⁶ Maka dari itu, peneliti ingin menganalisis perlindungan konsumen dalam jual beli secara *online* dengan sistem COD melalui penelitian yang akan dilakukan dengan judul **“Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli Secara *Online* Dengan Sistem COD (*Cash On Delivery*) di *Marketplace* (Analisis Perbandingan Pada Shopee dan Tokopedia)”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang diuraikan pada latar belakang diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana perlindungan hukum konsumen dalam melakukan transaksi jual beli secara *online* dengan sistem COD (*Cash On Delivery*) di *Marketplace* Shopee dan Tokopedia ?
2. Bagaimana pertanggungjawaban Shopee dan Tokopedia dalam menyelesaikan sengketa terkait COD (*Cash On Delivery*)?

C. Tujuan Penelitian

Sebuah penelitian yang dilakukan oleh seseorang tentunya memiliki tujuan yang ingin dicapai. Tujuan penulis dalam penelitian kali ini adalah :

1. Untuk menjelaskan dan menganalisis perlindungan hukum konsumen dalam melakukan perjanjian jual beli secara *online* dengan sistem COD (*Cash On Delivery*) di *Marketplace* Shopee dan Tokopedia.

¹⁶ Pasal 4 ayat h Undang – Undang nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan Konsumen

2. Untuk menjelaskan dan menganalisis tanggung jawab Shopee dan Tokopedia dalam menyelesaikan sengketa terkait COD (*Cash On Delivery*).

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian ini, peneliti berharap dapat memberikan manfaat yang berguna bagi yang membutuhkannya. Manfaat yang diharapkan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Melalui penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat yang berupa sumbangan dalam pengembangan ilmu hukum perdata terutama kajian terkait perlindungan konsumen jual beli secara *online* dengan sistem COD (*Cash On Delivery*).

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Dilihat dari segi praktis melalui penelitian ini diharapkan mampu untuk dijadikan referensi untuk mengembangkan dan memperluas wawasan berpikir dalam menganalisis suatu masalah, serta melalui penelitian ini penulis dapat memenuhi persyaratan dalam meraih gelar sarjana hukum.

b. Bagi masyarakat

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan pemahaman kepada masyarakat terutama para pihak yang secara langsung ikut serta dalam melakukan proses jual beli secara *online*

dengan menggunakan sistem COD (*Cash On Delivery*) di Shopee dan Tokopedia.

c. Bagi Platform *E-Commerce*

Dalam Penelitian ini memaparkan kelebihan dan kekurangan dari sistem COD hal tersebut dapat dijadikan sebuah ulasan atau sarana untuk meningkatkan kebijakan dan peraturan sebuah platform *e-commerce*. dan juga untuk meningkatkan rasa kepercayaan masyarakat terhadap *e-commerce* dalam melakukan transaksi jual beli secara *online*.

E. Ruang Lingkup

Melihat pembahasan tentang ilmu hukum yang cakupan pembahasannya cukup luas maka diperlukan batasan dalam penelitian ini, sehingga dalam hal ini ruang lingkup penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu kajian tentang ilmu hukum perdata khususnya yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dalam jual beli secara *online*, proses jual beli *online* dengan sistem COD (*Cash On Delivery*) di Shopee dan Tokopedia, serta bagaimana Undang – Undang perlindungan konsumen melindungi hak dan kewajiban konsumen dalam melakukan jual beli *online* apabila terdapat ketidaksesuaian dengan objek perjanjian yang disepakati.

F. Kerangka Teori

1. Teori Perlindungan Konsumen

Dalam Undang – Undang Republik Indonesia nomor 8 Tahun 1999, dalam pasal 1 terdapat definisi mengenai “*Perlindungan konsumen adalah*

segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”. Arti dari konsumen disini termuat dalam pasal 2 UUPK yang menjabarkan “*Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan*”.¹⁷

Perlindungan konsumen merupakan perangkat hukum yang dibuat oleh lembaga pemerintah dengan tujuan untuk memberi perlindungan hukum dan jaminan kepastian hukum kepada setiap konsumen dari berbagai konflik ataupun sengketa karena merasa dirugikan oleh pelaku usaha.¹⁸ Menurut Sidobalok mengenai Perlindungan konsumen adalah keseluruhan peraturan dan hukum yang mengatur hak dan kewajiban konsumen dan produsen yang timbul dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dan mengatur upaya-upaya untuk menjamin terwujudnya perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen.¹⁹

Perlindungan hukum dapat digunakan untuk melindungi kepentingan umum sebelum tindakan sewenang-wenang yang merupakan tujuan hukum yang dapat diwujudkan dalam bentuk kepastian hukum.

Berlandaskan teori perlindungan hukum dari Philipus M. Hadjon, Perlindungan Hukum adalah perlindungan harkat dan martabat, serta

¹⁷ Toman Sony Tambunan, dkk. 2018. “*Hukum Bisnis*”. Jakarta: Prenadamedia Group. Hlm. 247

¹⁸ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Ctk. Pertama, Kharisma Putra Utama, Jakarta, 2013, hlm. 22.

¹⁹ Sidobalok, J., 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti. hlm 39

pengakuan terhadap hak – hak manusia yang dimiliki oleh subjek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari kesewangan.²⁰ Pendapat lain dari Muchsin, Perlindungan hukum adalah suatu hal yang melindungi subyek-subyek hukum melalui peraturan perundang – undangan yang berlaku dan dipaksakan pelaksanaannya dengan suatu sanksi. Perlindungan hukum dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:²¹

- i. Perlindungan Hukum Preventif, yaitu pemberian perlindungan dari pemerintah dengan tujuan dapat menghindari terjadinya pelanggaran. Keadaan ini termuat dalam peraturan perundang – undangan dengan tujuan untuk menghindari terjadinya pelanggaran serta memberikan tanda atau batasan-batasan dalam melaksanakan kewajiban.
- ii. Perlindungan Hukum Represif, adalah bentuk dari perlindungan akhir berbentuk sanksi seperti denda, penjara, dan hukuman tambahan yang diberikan jika hal tersebut sudah terjadi adanya sengketa atau telah dilakukan suatu pelanggaran.

Teori perlindungan konsumen ini digunakan untuk menjawab rumusan masalah kedua. Serta bertujuan melindungi konsumen karna pelaku usaha telah melanggar prinsip kehati – hatian.

²⁰ 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. Hal, 25

²¹ Muchsin. 2003. *“Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia”*. Surakarta. Universitas Sebelas Maret. Hal, 20.

2. Teori Perjanjian di bidang *E-Commerce*

Menurut subekti, perjanjian adalah peristiwa ketika seseorang atau lebih berjanji melaksanakan perjanjian untuk melaksanakan sesuatu hal tertentu, dan istilah ini sering juga disebut dengan kontrak.²² Hukum perjanjian merupakan hukum yang terbentuk akibat adanya suatu pihak yang mengikatkan dirinya kepada pihak lain atau dapat juga dikatakan hukum perjanjian adalah suatu hukum yang terbentuk akibat seseorang yang berjanji kepada orang lain untuk melakukan sesuatu hal.²³ Dalam hal ini, kedua belah pihak telah menyetujui untuk melakukan suatu perjanjian tanpa adanya paksaan maupun keputusan yang hanya bersifat satu pihak.

Untuk dinyatakan sahnya suatu perjanjian harus memenuhi 4 syarat yang terdapat dalam pasal 1320 Kitab Undang – Undang Hukum Perdata sebagai berikut :²⁴

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

Dari 4 syarat diatas dapat dibagi ke dalam 2 kelompok yaitu syarat subjektif dan syarat objektif. Yang termasuk ke dalam syarat subjektif adalah syarat 1 dan 2 karena berkaitan dengan orang – orang atau bisa dikatakan subjeknya yang melakukan perjanjian serta kemampuan subjek

²² Subekti, *Hukum Perjanjian*, Jakarta: Intetmasa, 1991, Hlm 1.

²³ Subekti, *Pokok – Pokok Hukum Perdata*, Jakarta: PT. Intermasa, 1998, Hlm 122

²⁴ Kitab Undang – Undang Hukum Perdata

melakukan suatu perjanjian. Namun jika suatu perjanjian tidak memenuhi syarat subjek, maka dapat disimpulkan perjanjian tersebut dapat dibatalkan.

Sedangkan yang termasuk ke dalam syarat objektif adalah syarat 3 dan 4 dikarenakan syarat tersebut berkaitan dengan objek dari suatu perjanjian atau perbuatan hukum yang dibuat. Sehingga akibat hukum dari tidak terpenuhinya syarat objektif dari perjanjian tersebut adalah batal demi hukum.

Jual beli adalah suatu perjanjian timbal balik di mana satu pihak (penjual) berjanji untuk melepaskan kepemilikan barang dan pihak lain (pembeli) berjanji untuk membayar harga yang terdiri dari sejumlah uang sebagai imbalan untuk memperoleh hak milik tersebut. Barang yang akan dijual harus dapat diidentifikasi sekurang-kurangnya bentuk dan jumlahnya pada saat diserahkan kepada pembeli.²⁵

Berdasarkan pasal 1457 KUHPerdota pengertian jual beli adalah suatu perjanjian, dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan.²⁶ Pengertian dalam pasal 1457 KUHPerdota tersebut dapat diartikan bahwa terdapat dua unsur pokok jual beli yaitu²⁷ :

- a) Barang atau benda yang diperjualbelikan

²⁵ R. Subekti, *Aneka Pejanjian*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 1989), hlm. 1.

²⁶ Pasal 1457 Kitab Undang – undang Hukum Perdata

²⁷ Dhira Utari Umar, *Penerapan Asas Konsensualisme Dalam Perjanjian Jual Beli Menurut Perspektif Hukum perdata, Lex Privatum*, Volume 8 Nomor 1, 2020, (<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/lexprivatum/article/view/28519/27871>), hlm.39.

Sebagaimana diatur dalam pasal 1332 KUHPerdara, objek perjanjian dan persetujuan yang diperbolehkan hanya barang yang biasa diperdagangkan. Maka yang dapat menjadi objek jual beli adalah sebuah benda bergerak yang tidak bergerak, baik menurut tumpukan, berat dan ukurannya.

b) Harga

Dalam hal ini harga artinya suatu jumlah yang harus dibayarkan dalam bentuk uang. Harga ditetapkan oleh kesepakatan antara para pihak. Pembayaran harga yang disepakati merupakan kewajiban utama dari pihak pembeli dalam suatu perjanjian jual beli.

Teori ini digunakan untuk menjawab rumusan masalah pertama dengan memperhatikan pelaksanaan jual beli *online* yang memenuhi syarat sahnya perjanjian serta pemenuhan hak dan kewajiban para pihak.

3. Teori Itikad Baik

Terkait teori Asas Itikad baik diatur dalam pasal 1338 ayat (3) KUHPerdara yang menjabarkan “Suatu perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik.” Itikad baik menurut pasal tersebut adalah bahwa pelaksanaan perjanjian itu harus berjalan dengan mengindahkan norma-norma kepatutan dan kesusilaan.²⁸ Itikad baik menurut M.L. Wery adalah perbuatan tanpa tipu daya, tanpa tipu muslihat, tanpa cilat-cilat, akal-akal,

²⁸ Muhammad Abdulkadir, *Hukum Perikatan*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 1992), hlm. 99.

tanpa mengganggu pihak lain, tidak dengan melihat kepentingan sendiri saja tetapi juga dengan melihat kepentingan orang lain.²⁹

Terkait apa yang dimaksud dengan kepatutan dan kesusilaan, Undang – Undang tidak memberikan rumusnya. Oleh karena itu, tidak ada ketetapan batasan mengenai pengertian istilah tersebut. Berdasarkan arti kedua kata tersebut, kiranya digambarkan dengan kesusilaan dan kepatutan sebagai nilai yang pantas, layak, patut, cocok, sopan, sesuai dan beradab, dengan dikehendaki bersama – sama oleh setiap pihak yang membuat perjanjian.

Akan tetapi, pengertian itikad baik dalam pasal 1338 ayat (3) KUHPerdara yang berarti melaksanakan perjanjian dengan itikad baik adalah bersifat dinamis. Dapat dikatakan dengan melakukan suatu perbuatan yang jujur harus sejalan dalam hati sanubari seorang manusia. Maka dari itu akan selalu terkenang bahwa manusia merupakan bagian dari masyarakat yang harus saling menguntungkan dengan menggunakan kata – kata yang baik dan dimengerti selama membuat suatu perjanjian. Setiap pihak harus memperhatikan hal – hal yang penting dan tidak boleh menggunakan pihak lain untuk menguntungkan diri sendiri.³⁰

Dengan dimasukkannya itikad baik dalam pelaksanaan perjanjian berarti juga bahwa kita harus menafsirkan perjanjian itu berdasarkan

²⁹ Khoirul, *Hukum Kontrak*, Slide 1, Ppt. [http://Sunan-ampel.ac.id.http://www.blogger.com/postcreate.g?blogID=4721434971760548512#_ftnref2](http://Sunan-ampel.ac.id/http://www.blogger.com/postcreate.g?blogID=4721434971760548512#_ftnref2), diakses pada tanggal 7 Agustus 2022 pukul 20:20

³⁰ P.L. Werry, *Perkembangan Hukum tentang Itikad Baik di Netherland*, (Jakarta: Percetakan Negara RI, 1990), hlm. 10.

keadilan dan kepatutan. Kepatutan (asas kepatutan) dituangkan dalam Pasal 1339 KUHPerdara yang menyatakan bahwa perjanjian tidak hanya mengikat untuk hal-hal yang dengan tegas dinyatakan di dalamnya, tetapi juga untuk segala sesuatu yang menurut kepatutan, kebiasaan atau Undang-Undang. Teori ini digunakan untuk menjawab rumusan masalah yang pertama dan kedua untuk menjelaskan bahwa setiap pihak dalam melakukan transaksi elektronik harus memiliki itikad baik agar tidak mengakibatkan kerugian.

G. Metode Penelitian

Metode merupakan jalan yang berkaitan dengan cara kerja dalam mencapai sasaran yang diperlukan dalam penggunaannya, sehingga dapat memahami objek sasaran yang dikehendaki dalam upaya mencapai sasaran atau tujuan pemecahan permasalahan. Metode penelitian adalah suatu prosedur atau cara yang dilakukan secara ilmiah untuk memperoleh data penelitian.³¹

Metode penelitian menyangkut prosedur dan teknik yang akan digunakan dalam suatu penelitian. Prosedur menunjuk pada urutan pekerjaan yang harus dilakukan, sedangkan teknik mengarah pada alat yang akan digunakan. Prosedur dan teknik akan sangat menentukan bagaimana hasil dan proses dari penelitian yang akan dilakukan. Sehingga peneliti harus memahami bagaimana prosedur dan teknik yang akan digunakan

³¹ Suratman dan H. Philips Dillah, *Metode Penelitian Hukum*, Cetakan ke 1, Bandung: CV. Alfabeta, 2013, Hlm 46.

dalam penelitian. Di bawah ini akan di paparkan mengenai metode yang akan dilakukan oleh penulis dalam penelitian kali ini.

1. Jenis Penelitian

Pada skripsi ini menggunakan jenis penelitian normatif. Pada penelitian normatif yang juga disebut sebagai penelitian hukum kepustakaan atau studi dokumen. Penelitian kepustakaan merupakan suatu cara yang dipakai dalam penelitian hukum dengan meneliti bahan – bahan pustaka yang ada.³²

Dalam penelitian ini dilakukan atau ditunjukkan hanya pada peraturan yang tertulis atau bahan-bahan hukum yang lain. Penelitian hukum yang berfokus pada kaidah-kaidah atau asas-asas dalam arti hukum dikonsepsikan sebagai norma atau kaidah yang bersumber dari peraturan perundang-undangan, putusan pengadilan, maupun doktrin dari para pakar hukum terkemuka. Pada penelitian ini juga didukung data empiris yaitu dengan mewawancarai *customer service* via telepon dari kedua *marketplace* dengan tujuan agar dapat menjawab rumusan masalah dari penelitian ini.

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang di gunakan dalam membahas pokok permasalahan yaitu sebagai berikut :³³

- a) Pendekatan Perundang – Undangan (*statue approach*)

³² Soerjono Soekanto & Sri Mamudji, 2009, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, Cetakan ke-11, PT. Raja rafindo Persada, Jakarta, hlm 13-14.

³³ Johhny Ibrahim, *Teori dan Metode Penelitian Hukum Normatif*, Malang: Bayumedia, 2006, Hlm 267.

Pendekatan ini dilakukan dengan menelaah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan regulasi yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang dikaji.³⁴ Pendekatan Perundang – undangan (*Statute Approach*) dilaksanakan dengan cara meneliti isi dalam Perundang-undangan dan aturan yang bersangkutan dengan isu hukum yang diteliti.³⁵

b) Pendekatan Perbandingan (*comparative approach*)

Jenis pendekatan ini merupakan suatu pendekatan yang digunakan dalam penelitian hukum dengan memberikan perbandingan terhadap isu hukum dengan mengkaji perbandingan mengenai konsepsi – konsepsi intelektual yang ada di balik institusi/lembaga hukum. Penyelesaian permasalahan dalam penelitian hukum dapat dilihat dari aspek konsep – konsep hukum yang melihat unsur – unsur dibelakangnya atau bisa dilihat dari suatu nilai yang terdapat dalam penormaan sebuah peraturan yang berkaitan dengan konsep yang akan dipakai.

c) Pendekatan Analisis (*Analytical Approach*).

Pendekatan Analisis (*Analytical Approach*) pendekatan ini dilakukan dengan cara mencari makna pada istilah-istilah hukum yang terdapat dalam perundang – undangan, dengan memperoleh

³⁴ Petter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum Normatif*, Jakarta: Kencana, 2010, Hlm 93.

³⁵ Amiruddin, dkk, 2018. *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, hlm. 164

pengertian atau makna baru dari istilah-istilah hukum dan menguji penerapannya secara praktis dengan menganalisis kasus – kasus.³⁶

3. Bahan Hukum dan Sumber Hukum

Penelitian ini menggunakan bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier.

a. Bahan hukum primer.

Bahan hukum primer yaitu bahan hukum yang bersifat mengikat antara lain:

- 1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata;
- 2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
- 3) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
- 4) Undang – undang nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
- 5) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan sistem dan Transaksi Elektronik

b. Bahan hukum sekunder.

Bahan hukum sekunder merupakan bahan hukum yang memberikan penjelasan dari bahan hukum primer.³⁷ Hal ini seperti buku-buku

³⁶ Mukti fajar dan Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif Dan Empiris*. (Yogyakarta: pustaka pajar, 2010), hal 34.

³⁷ Ibid

mengenai perjanjian, bahan kepustakaan yang bersumber dari jurnal, majalah, *website*, tesis, artikel dan laporan mengenai penelitian yang relevan dari pembahasan penelitian.

c. Bahan hukum tersier

Bahan Hukum Tersier merupakan bahan hukum yang melengkapi dan menjelaskan bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Hal ini seperti Kamus Besar Bahasa Indonesia, dan Kamus Hukum.

4. Metode Pengumpulan Bahan Hukum

Penelitian ini tergolong dalam penelitian kepustakaan dan adanya data pendukung melalui media elektornik seperti internet, website yang berhubungan dengan penelitian ini. Penelitian kepustakaan ini menjelaskan suatu metode kualitatif yaitu metode yang melakukan uraian secara deskriptif dari media elektronik dan buku – buku literature atau dari bahan hukum primer, sekunder, dan tersier yang telah dikumpulkan dengan permasalahan yang berkaitan dengan penulisan skripsi ini.³⁸

5. Analisis Bahan Hukum

Bahan hukum yang didapatkan mengenai penelitian ini dianalisis secara kualitatif. Bahan hukum yang diperoleh kemudian diklasifikasi dan di selektif mengenai relevan dan representatif yang berkaitan dengan permasalahan, diteliti dan dianalisis secara mendalam, dipaparkan secara deskriptif sehingga diharapkan dapat menjawab permasalahan yang dibahas.

³⁸ Mestika Zed, *Metode Penelitian Kepustakaan*, Yayasan Obor Indonesia, Jakarta, 2008, hlm 3.

6. Metode Penarikan Kesimpulan

Dalam metode penarikan kesimpulan yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode deduktif, artinya penalaran yang berlandaskan pada keadaan secara umum dan selanjutnya akan menghasilkan kesimpulan secara khusus yang berhubungan dengan permasalahan dalam penelitian ini.³⁹

³⁹ Surakhamad Winarto, *Metode dan Teknik dalam Bukunya Pengantar Penelitian Ilmiah Dasar Metode Teknik*, Tarsio, Bandung, 1994, hlm. 17.

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

- Abdulkadir, Muhammad, 1992, *Hukum Perikatan*, Bandung, Citra Aditya Bakti.
- Amiruddin,dkk, 2018, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada.
- Alhabsyi, J., Prabowaty, R., Samman, F. A., & Ilham, A. A.. 2014 “*Perancangan E-Commerce dengan Dukungan Layanan Cash On Delivery (COD)*”, Makassar, Universitas Hasanuddin.
- Barkatullah, Abdul Halim, 2010, *Hak-Hak Konsumen*, Ctk. Pertama, Bandung : Nusa Media.
- Cashman, Shely, 2007, *Discovering Computers, Menjelajah Dunia Komputer Fundamental*, Edisi 3. Jakarta, Salemba Infotek.
- Cita Yustisia, 2013, *Transaksi elektronik*, Jakarta:Gramedia Pustaka
- Az. Nasution, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*, Jakarta: Diadit Media.
- Dewi, Eli Wuria, 2015, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Yogyakarta, Graha Ilmu.
- Purwaningsih, Endang. 2010, *Hukum Bisnis* , Bogor: Ghalia Indonesia.
- Harjono. 2008. *Konstitusi sebagai Rumah Bangsa. Sekretariat Jenderal dan Kepaniteraan Mahkamah Konstitusi*. Jakarta : Konstitusi Press.
- Hernoko, Agus Yudha, 2010, *Hukum Perjanjian (Asas Proporsionalitas dalam Kontrak Komersial)*, Jakarta, Kencana.
- HS, Salim, 2014, *Hukum Kontrak (Teori & Teknik Penyusunan Kontrak)*, Jakarta, Sinar Grafika.
- Husni Syawali dan Neni Sri. 2000. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung, PT. Mandar Maju.
- John M.Echols dan Hassan Shadily, 2003, *Kamus Inggris Indonesia*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

- Joni Emirzon, 2001, *Alternatif Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan (Negosiasi, Mediasi, Konsiliasi, Arbitrase)*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Jony, Wong. 2010, *Internet Marketing for Beginners*, Jakarta, PT Elex Media Komputindo.
- Kusumaatmadja, Mochtar , 2002, *Konsep-Konsep Hukum Dalam Pembangunan*, PT. Alumni, Bandung.
- N.H.T. Siahaan, 2005. *Hukum Konsumen : Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, Penerbit Panta Rei, Jakarta.
- Nugroho, 2016, Adi Sulisty, *E-Commerce Teori dan Implementasi*, Yogyakarta: Ekuilibria.
- Marzuki, Petter Mahmud, 2010, *Penelitian Hukum Normatif*, Jakarta, Kencana.
- Mertokusumo, 2003 Sudikno, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, Yogyakarta, Liberty.
- Muhammad, 2002, *Visi Al – Qur'an Tentang Etika dan Bisnis*, Jakarta: Salemba Diniyah.
- Mukti, fajar dan Yulianto Achmad, 2010, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif Dan Empiris*. Yogyakarta, Pustaka Pajar.
- Pearson, McLeod, 2008, *Sistem Informasi Manajemen*, Jakarta, Salemba.
- 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.
- Prasetyo, Teguh,dkk, 2005, *Bisnis E-Commerce Studi: Sistem Keamanan Dan Hukum di Indonesia*, Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Prodjodikoro, Wirjono, *Asas-Asas Hukum Perdata*, Sumur, Bandung , 1992, hlm., 56- 62.
- P.L. Werry, 1990, *Perkembangan Hukum tentang Itikad Baik di Netherland*. Jakarta, Percetakan Negara RI.
- Ronny Hanitijo, 1984, *Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Shidarta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta:Grasindo.

- Sidabalok, Janus, 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Soekanto, Soerjono & Sri Mamudji, 2009, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, PT. Jakarta, Raja rafindo Persada, Cet 11.
- Soeroso, 2006, *Pengantar Ilmu Hukum*, Yogyakarta: Sinar Grafika, cetakan kedelapan.
- Suharnoko, 2004, *Hukum Perjanjian: Teori dan Analisis Kasus*, Jakarta:Kencana.
- R. Subekti, 1989, *Aneka Pejanjian*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- _____, 1991. *Hukum Perjanjian*, Jakarta, Intermedia.
- _____, 1998. *Pokok – Pokok Hukum Perdata*, Jakarta, PT. Intermedia.
- _____, 2002, *Hukum Perjanjian*, cetakan 20, Jakarta, Intermedia.
- _____, dan Tjirosudibio, 2016, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata,. Dikutip dari Abdul Halim Barkatullah, Framework Sistem Perlindungan Hukum bagi Konsumen di Indonesia*, Ctk. Pertama, Bandung : Nusa Media.
- Suharnoko, 2004, *Hukum Perjanjian: Teori dan Analisis Kasus*, Kencana, Jakarta.
- Sukarmi, 2008. *Cyber Law: Kontrak Elektronik Dalam Bayang Bayang Pelaku Usaha*, (pustaka sutra: bandung),
- Suratman dan H. Philips Dillah, 2013, *Metode Penelitian Hukum*, Bandung, CV. Alfabeta, Cet 1.
- Muchsin. 2003. *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia*. Surakarta. Universitas Sebelas Maret.
- M. Marwan dan Jimmy. P, 2009, *Kamus Hukum*, Surabaya: Reality Publisher.
- M. Suyanto, 2003, *Strategi Periklanan pada E-Commerce Perusahaan Top Dunia*, Yogyakarta: penerbit Andi.
- Rahardjo, Satjipto, 2000, *Ilmu Hukum*, Bandung : PT. Citra Aditya Bakti.
- Tambunan, Toman Sony, dkk, 2018, *Hukum Bisnis*, Jakarta, Prenadamedia Group.

- Tutik, Triwulan Titik, 2008, *Hukum Perdata dalam Sistem Hukum Nasional*, Cet ke- 2, Jakarta:Kencana.
- Ustadiyanto, Rieyke, 2001, *Framework E-Commerce*, Yogyakarta, Andi.
- Winarto, Surakhmad, 1994, *Metode dan Teknik dalam Bukunya Pengantar Penelitian Ilmiah Dasar Metode Teknik*, Bandung, Tarsio.
- Yudo, Sutarman, dkk. 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Yustisia, Cita, 2013, *Transaksi elektronik*, Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Zulham, 2013, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Kharisma Putra Utama, Cet 1.
- Zed, Mestika, 2008, *Metode Penelitian Kepustakaan*, Jakarta, Yayasan Obor Indonesia

B. Jurnal

- Biondi, Glenn, 2014, Analisis yuridis keabsahan kesepakatan melalui surat elektronik berdasarkan hukum indonesia, Jakarta: *Jurnal Media Neliti*.
- Dian, A., Helena, P.S, 2017. Implementasi Prinsip Strict Liability (Prinsip Tanggung Jawab Mutlak) Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen, Palembang: *Majalah Ilmiah Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya* Simbur Cahaya: Volume XXIV No. 3
- Hendrawati D, “Penerapan Asas kebebasan berkontrak dalam pembuatan perjanjian Baku (Studi Normatif pada Perjanjian Pembiayaan Konsumen)” (2011) 40 (4) *Jurnal Hukum Masalah – Masalah Hukum*.
- Hardjasoemantri, Koesnadi, 1988, *Hukum Tata Lingkungan*, Yogyakarta: *Gajah Mada University Press*.
- Kalangi, A. 2015. Kedudukan Dan Kekuatan Mengikat Perjanjian Transaksi Melalui Internet (E-commerce). *Jurnal Lex Privatum*, 3(4).
- Khirandy, Ridwan, 2013, *Hukum Kontrak Indonesia dalam Perspektif Perbandingan*, Bagian Pertama, Yogyakarta, *Jurnal FH UII Press*.
- Maghfiroh, Rochati, 2020, “Perlindungan Hukum terhadap Barang Kiriman Konsumen Pengguna Jasa Go-send Instant Courier Melalui Tokopedia”, *Jurnal Lex Renaissance*, Vol. 5 No.1.

- Marco, Robert dan Bernadheta Tyas, 2017, “Analisis Sistem Informasi E-Marketplace Pada Usaha Kecil Menengah (UKM) Kerajinan Bambu Dusun Brajan,” *Jurnal Ilmiah DASI* 18, No. 2.
- Philipus M. Hadjon, 2011, Pengantar Hukum Administrasi Indonesia, *Jurnal Gajah Mada University Press*, Yogyakarta.
- Robert Marco dan Bernadheta Tyas, 2017, “Analisis Sistem Informasi E-Marketplace Pada Usaha Kecil Menengah (UKM) Kerajinan Bambu Dusun Brajan,” *Jurnal Ilmiah DASI* 18, no. 2
- Shidarta, 2021, Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, dikutip dari Abdul Halim Barkatullah, “Urgensi Perlindungan Hak-Hak Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce” dalam *Jurnal Hukum* , edisi No.2 Vol. 4
- Suwandono, Agus, 2018, Implementasi Asas Itikad Baik dalam Perlindungan Konsumen atas Pembatalan Transaksi yang Dilakukan oleh Situs Belanja Elektronik, Bandung, *Jurnal Kenotariatan Padjajaran*.
- Umar, Dhira Utari, 2020, “Penerapan Asas Konsensualisme Dalam Perjanjian Jual Beli Menurut Perspektif Hukum perdata”, *Lex Privatum*, Vol. 8 No.1.
- Yusli Yenni, 2019 “Pemanfaatan Internet sebagai Sumber Pembelajaran dan kemandirian Belajar Bagi Anak Tiban Lama”, *Jurdimas Royal*, Vol.2 No. 1.

C. Internet

- Adi Fida Rahman - detikIne, "Misi Shopee di e-Commerce: ke Indonesia Lalu Kuasai Asia" <https://inet.detik.com/business/d-3054826/misi-shopee-di-e-commerce-ke-indonesia-lalu-kuasai-asia>. Diakses pada tanggal 24 November 2022 pukul 20:32
- Esther van den Heuvel, “*Online Dispute Resolution as a Solution to Cross Border E-Disputes: An Introduction to ODR*”, OECD, diakses <https://www.oecd.org/digital/consumer/1878940.pdf> pada tanggal 12 Desember 2022 pukul 12:24
- KBBI, 2022, “*itikad*” <https://kbbi.web.id/itikad> diakses pada tanggal 10 Oktober 2022 pukul 21:15
- KBBI, *Konsumen*, <https://kbbi.kemdikbud.go.id/> diakses pada tanggal 24 November 2022 pukul 20:51

- Hukum Online,2021, “*mengenai sanksi pidana, perdata dan administrasi negara*”
<http://www.hukumonline.com/klinik/detail/lt4be012381c490/sanksi-hukum> . Diakses pada tanggal 1 Oktober 2022 pada pukul 16:10
- 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
- Maulidya, Isty, 2021 " *Polisi Selidiki Kasus Pria Ancam Kurir COD dengan Borgol*" <https://www.inews.id/news/megapolitan/polisi-selidiki-kasus-pria-ancam-kurir-cod-dengan-borgol> di akses pada tanggal 6 Agustus 2022 pukul 14:32
- Prasojo,Dimas, 2019, “*Hal-Hal Penting Dalam Perjanjian Elektronik (Clik-Wrap Ageement)*,” <https://www.daya.id/usaha/artikeldaya/hukum-perizinan/hal-hal-penting-dalamperjanjian-elektronik-clik-wrap-agreement> diakses pada tanggal 13 Januari 2023 pukul 13:51
- Rivki,2018,”*Kasus Jual-Beli Online Gambar Hard Disk, Ahli Hukum:ada Unsur menipu*” <https://news.detik.com/berita/d-4302473/kasus-jual-beli-online-gambar-hard-disk-ahli-hukum-ada-unsur-menipu> diakses pada tanggal 2 desember 2022 pukul 01:23
- Shopee, 2015,*Shopee adalah platform belanja online terdepan di Asia tenggara dan Taiwan*, (<https://careers.shopee.co.id/about>) diakses pada tanggal 31 Agustus 2022 pukul 9:56
- _____, “*shopee center*”<https://seller.shopee.co.id/account/signin?next=%2F> diakses pada tanggal 2 Oktober 2022 pukul 21:07
- _____, “*Syarat Layanan Shopee*” dikutip dari www.shopee.co.id, diakses pada tanggal 10 Desember 2022, pukul 16.24 wib.
- _____, *Kebijakan shopee*, 2021 <http://shopee.co.id> diunduh 22 September 2022, Pukul 13:40.
- _____, 2022, “*Perlindungan Penjual terhadap Pembeli COD (Bayar di tempat)*” <https://seller.shopee.co.id/edu/article/15308> diakses pada tanggal 12 desember 2022 pukul 16:44
- _____,*Kebijakan barang yang dilarang dibatasi* <https://shopee.co.id/docs/3000> diakses pada tanggal 11 Desember 2022 pukul 12:11

- _____, 2022, “*Bagaimana cara mengajukan permintaan pengembalian barang dana*” <https://help.shopee.co.id/portal/article/73212-5BPengembalian-Barang%2FDana%5D-Bagaimana-cara-mengajukan-permintaan-pengembalian-Barang%2Fdana%3F#:~:text=Anda%20dapat%20mengajukan%20pengembalian%20barang,%3E%20pilih%20Solusi%20%3E%20pilih%20Kirimkan.> di akses pada tanggal 6 Oktober 2022 pukul 23:54
- Tim, CNBC Indonesia, 2022, “*Ini Dia Raja E-Commerce di Asia Tenggara, Bisa Tebak?*”, <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20220602154502-37-343830/ini-dia-raja-e-commerce-di-asia-tenggara-bisa-tebak> diakses pada tanggal 2 Agustus 2022 pukul 17:12
- Tim Kompas, 2020 “*Marak Lagi, Paket Misterius via COD yang Tak Dipesan Penerima*”, [https://tekno.kompas.com/read/2020/12/24/11200007/marak-lagi-paket-misterius-via-cod-yang-tak-dipesan-penerima?page=1.](https://tekno.kompas.com/read/2020/12/24/11200007/marak-lagi-paket-misterius-via-cod-yang-tak-dipesan-penerima?page=1) Diakses pada tanggal 29 Agustus 2022 pukul 12:30
- Tim Tvone, 2021, “*Viral! Beli HP Rp. 2,5 Juta yang diterima malah 7 batu*”, <https://www.tvonenews.com/berita/nasional/11884-viral-beli-hp-rp25-juta-yang-diterima-malah-7-batu> diakses pada tanggal 30 agustus 2022 pukul 15:20
- Tokopedia, 2009, *Kisah Kami*, <https://www.tokopedia.com/about?lang=id> diakses pada tanggal 2 Agustus 2022 pukul 16:57
- _____, 2010, *Pusat Resolusi*, <https://www.tokopedia.com/help/article/apa-itu-pusat-resolusi> diakses pada tanggal 14 Desember 2022 pukul 02:21
- _____, 2022 *syarat dan ketentuan*, <https://www.tokopedia.com/help/article/syarat-dan-ketentuan-mitra-tokopedia> diakses pada tanggal 8 Desember 2022 pukul 21:15
- _____, 2022, *COD Aktifkan bayar ditempat* <https://seller.tokopedia.com/edu/fitur-bayar-di-tempat/> diakses pada tanggal 2 Oktober 2022 pukul 21:22
- YLKI, 2022, “*Pelebagaan Perlindungan Konsumen*” <https://ylki.or.id/2016/12/pelebagaan-perlindungan-konsumen/> diakses pada tanggal 29 Januari 2023 pukul 23:26

D. Peraturan Perundang – Undangan

Kitab Undang – Undang Hukum Perdata.

Undang – Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang – Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Undang – Undang nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan sistem dan Transaksi Elektronik.

Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 350/ MPP/Kep/12/2001.