

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PELAKU USAHA PADA PLATFOM  
*E-COMMERCE* SHOPEE YANG MENGALAMI KERUGIAN  
*CASH ON DELIVERY (COD)***

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Hukum*



Disusun Oleh:

RIDHO HARMEN  
NO NPM. 1910012111012

**BAGIAN HUKUM PERDATA  
FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS BUNG HATTA  
PADANG  
2025**

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS BUNG HATTA

PENGESAHAN SKRIPSI

No. Reg : 700/Skripsi/Pdt/FH/VIII-2025

Nama : Ridho Harmen  
NPM : 1910012111012  
Bagian : Hukum Perdata  
Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Pada Platform E-commerce Shopee Yang Mengalami Kerugian Cash On Delivery (COD)

Telah Dipertahankan di depan Tim Penguji pada bagian Hukum Perdata pada Hari Rabu Tanggal Dua Puluh Tujuh Bulan Agustus Tahun Dua Ribu Dua Puluh Lima dan dinyatakan LULUS

SUSUNAN TIM PENGUJI

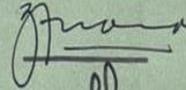
1. Dr. Suamperi, S.H., M.H.

(Ketua/Pembimbing)



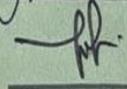
2. Dr. Elyana Novira, S.H., M.H

(Anggota Penguji)



3. Dr. Yofiza Media, S.H., M.H.

(Anggota Penguji)



Dekan Fakultas Hukum  
Universitas Bung Hatta



Dr. Sanidjar Pebrihariati R., S.H., M.H

FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS BUNG HATTA

PERSETUJUAN SKRIPSI

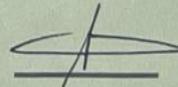
No. Reg : 700/Skripsi/PDT/FH/VIII-2025

Nama : Ridho Harmen  
NPM : 1910012111012  
Bagian : Hukum Perdata  
Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Pada Platform E-commerce Shopee Yang Mengalami Kerugian Cash On Delivery (COD)

Telah disetujui pada Hari **Senin** Tanggal **Dua Lima** Bulan **Agustus** Tahun **Dua Ribu Dua Puluh Lima** untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji :

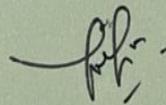
Dr. Suamperi, S.H., M.H.

(Pembimbing)



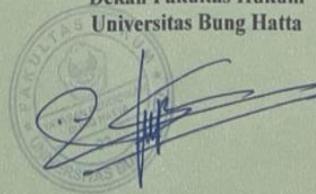
Mengetahui :

Ketua Bagian



(Dr. Yofiza Media, S.H., M.H)

Dekan Fakultas Hukum  
Universitas Bung Hatta



(Dr. Sanidjar Pebrihariati.R., S.H., M.H)

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PELAKU USAHA PADA PLATFOM  
E-COMMERCE SHOPEE YANG MENGALAMI KERUGIAN  
CASH ON DELIVERY (COD)**

Ridho Harmen<sup>1</sup>, Suamperi<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Bung Hatta

Email:[ridhoharmen8@gmail.com](mailto:ridhoharmen8@gmail.com)

**ABSTRAK**

Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik Salah satu contoh kasus pelaku usaha *online* yang terjadi di kota Padang dimana konsumen tidak membayarkan kewajibannya saat barang yang di pesan secara *online* di salah satu platform jual beli *online* dan mengembalikan barang belanjanya kepada kurir untuk di serahkan kembali ke pelaku usaha Kerugian yang dialami oleh pelaku usaha disebabkan oleh tidak terpenuhinya prestasi yang seharusnya dilakukan oleh pihak konsumen. Rumusan Masalah 1)Bagaimana perlindungan hukum bagi pelaku usaha pada platform *e-commerce* Shopee yang mengalami kerugian dengan metode pembayaran COD? 2)Bagaimana penyelesaian sengketa jual beli online pada platform Shopee dengan sistem COD? Penelitian ini menggunakan metode yuridis sosiologis, Sumber data terdiri data sekunder dan data primer. Data sekunder diperoleh dengan studi dokumen, data primer diperoleh secara studi lapangan. Data-data yang telah terkumpul dianalisis secara kualitatif yang disajikan dalam bentuk deskriptif. Berdasarkan hasil pelitian yang penulis lakukan maka dapat disimpulkan, 1)Pelaku usaha yang mengalami kerugian akibat pembatalan sepihak oleh konsumen dalam transaksi COD di Shopee menghadapi ketidakpastian pembayaran dan risiko kerugian logistik yang tidak ditanggung oleh platform. 2)Penyelesaian sengketa dalam jual beli online di Shopee dengan sistem COD dilakukan melalui mekanisme internal seperti Pusat Resolusi, *Customer Service*, banding administratif, namun proses ini lebih bersifat administratif dibandingkan hukum formal.

**KATA KUNCI:** *Perlindungan, Pelaku Usaha, E-Commerce, Cash on Delivery*

## KATA PENGANTAR



### **Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh**

Puji Syukur kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya serta kekuatan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**BENTUK PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PELAKU USAHA ONLINE PADA PLATFOM E-COMMERCE SHOPEE YANG MENGALAMI KERUGIAN CASH ON DELIVERY (COD)**” Kemudian shalawat beriring salam penulis kirimkan kepada junjungan alam Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa umatnya dari alam jahiliah kepada alam yang berilmu pengetahuan seperti sekarang ini.

Skripsi ini telah diselesaikan dalam rangka memenuhi persyaratan menyelesaikan program Sarjana Strata 1 (S1) Fakultas Hukum, Jurusan Hukum Perdata Universitas Bung Hatta Padang.

Dalam menyusun skripsi ini penulis banyak mendapat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, untuk itu pada kesempatan ini, penulis menyampaikan banyak terimakasih kepada **Bapak Dr. Suamperi, S.H., M.H.** selaku Pembimbing yang telah banyak membantu dan memberikan nasehat maupun saran dalam menyelesaikan skripsi ini.

Selanjutnya penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Diana Kartika, Selaku Rektor Universitas Bung Hatta
2. Ibu Dr. Sanidjar Pebrihariati R, S.H., M.H. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta Padang sekaligus Penasehat Akademik

3. Bapak Dr. Suamperi., S.H., M.H. selaku Wakil Dekan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta Padang
4. Ibu Dr. Yofiza Meidia. SH., M.H. selaku Ketua Bagian Hukum Perdata
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta yang telah memberikan ilmu selama perkuliahan
6. Seluruh Staf Tata Usaha Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta yang telah memberikan bantuan pada administrasi
7. Kepada Para Narasumber Bapak Riski Novri Pimpinan Kepala Cabang Shopee Padang dan Bapak Hafiz Selaku Kurir Shopee Cabang Padang

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati, penulis sangat mengharapkan masukan baik berupa kritik dan saran yang membangun demi perbaikan dimasa yang akan datang.

Padang, Agustus 2025

**RIDHO HARMEN**  
**NPM. 191001211112**

## ***Yang Teristimewa Orang Spesial Dalam Hidup***

1. Terima kasih yang tiada terhingga penulis persembahkan kepada kedua Orang Tua yang tercinta yaitu ayahanda H. Harmen dan ibunda Hj. Refmalina. S.Pd untuk semua doa, kesabaran, pengorbanan, kasih sayang, dan kepercayaan yang diberikan kepada penulis. Serta Kakak Ira Rahmawati, S.Kom, Ayu Selvi Mardiah, Putri Harmen. S.Ked dan Abang tercinta Rezi Fernando. S.Kom. yang selalu memberikan doa dan semangat.
2. Teman-teman seperjuangan dan angkatan 19 Fakultas Hukum yang tidak dapat disebutkan namanya satu-persatu, yang telah memberikan bantuan, dorongan, dan motivasi kepada penulis

## DAFTAR ISI

LEMBARAN KEASLIAN SKRIPSI .....	i
LEMBARAN PENGESAHAN .....	ii
LEMBARAN PERSETUJUAN .....	iii
ABSTRAK .....	iv
ABSTRACT .....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI .....	vii

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	11
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Metode Penelitian.....	11

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

A. Tinjauan tentang Perlindungan Hukum .....	14
1. Pengertian Perlindungan Hukum.....	14
2. Macam-macam perlindungan Hukum .....	15
3. Tujuan Perlindungan Hukum .....	17
4. Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum .....	17
B. Tinjauan Tentang Pelaku Usaha .....	18
1. Pengertian Pelaku Usaha.....	18
2. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha .....	19
3. Larangan Pelaku Usaha .....	20
C. Jual Beli <i>Online</i> ( <i>E-Commerce</i> ) .....	23
1. Pengertian Jual Beli <i>Online</i> .....	23

2. Dasar Hukum Jual Beli <i>Online</i> .....	24
3. Subjek dan Objek Jual Beli <i>Online</i> .....	26
4. Proses Transaksi Jual Beli <i>Online</i> .....	27
5. Jenis Transaksi Jual Beli <i>Online</i> .....	28

### **BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Pada Platfom <i>E-Commerce</i> Shopee Yang Mengalami Kerugian Dengan Metode Pembayaran <i>Cash On Deliveri</i> (COD).....	30
B. Penyelesaian Dalam Jual-Beli Online Pada Platfom <i>E-Commerce</i> Shopee Dengan Sistem <i>Cash On Delivery</i> (COD).....	39

### **BAB IV PENUTUP**

A. Simpulan.....	60
B. Saran.....	61

### **DAFTAR PUSTAKA**

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Undang-Undang Dasar 1945 menegaskan bahwa negara Republik Indonesia adalah negara yang berdasarkan atas hukum (*rechtstaat*).<sup>1</sup> Di Indonesia dalam rangka menegakkan negara hukum sebagaimana yang dicitacitakan, perlu dilakukan usaha-usaha agar masyarakat mengenal seluk-beluk hukum yang berlaku dan memang pada dewasa ini usaha itu sudah cukup banyak dilakukan, melalui pemberian penerangan, penyuluhan dan lain sebagainya.<sup>2</sup>

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong transformasi signifikan dalam sistem perdagangan di Indonesia. Aktivitas jual beli tidak lagi terbatas pada tatap muka secara konvensional, tetapi juga dilakukan melalui media elektronik. Untuk menjamin kepastian hukum dan perlindungan bagi para pelaku usaha serta konsumen, pemerintah menetapkan berbagai regulasi yang mengatur perdagangan, baik secara luring maupun daring.

Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan mengatur semua hal yang berkaitan dengan perdagangan baik online maupun offline. Usaha online saat ini diatur dalam Pasal 65 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan, yang berbunyi sebagai berikut:

1. Setiap Pelaku Usaha yang memperdagangkan Barang dan/atau Jasa dengan menggunakan sistem elektronik wajib menyediakan data dan/atau informasi secara lengkap dan benar.

---

<sup>1</sup> Bambang Waluyo, 2004, *Pidana dan Pemidanaan*, Sinar Grafika, Jakarta, hml. 33.

<sup>2</sup> *Ibid*, hlm 1.

2. Setiap Pelaku Usaha dilarang memperdagangkan Barang dan/atau Jasa dengan menggunakan sistem elektronik yang tidak sesuai dengan data dan/atau informasi sebagaimana dimaksud pada Ayat (1).
3. Penggunaan sistem elektronik sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) wajib memenuhi ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik.
4. Data dan/atau informasi sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) paling sedikit memuat:
  - a. identitas dan legalitas Pelaku Usaha sebagai produsen atau Pelaku Usaha Distribusi;
  - b. persyaratan teknis Barang yang ditawarkan;
  - c. persyaratan teknis atau kualifikasi Jasa yang ditawarkan;
  - d. harga dan cara pembayaran Barang dan/atau Jasa; dan
  - e. cara penyerahan barang.
5. Dalam hal terjadi sengketa terkait dengan transaksi dagang melalui sistem elektronik, orang atau badan usaha yang mengalami sengketa dapat
6. menyelesaikan sengketa tersebut melalui pengadilan atau melalui mekanisme penyelesaian sengketa lainnya.
7. Setiap Pelaku Usaha yang memperdagangkan Barang dan/atau Jasa dengan menggunakan sistem elektronik yang tidak menyediakan data dan/atau informasi secara lengkap dan benar sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) dikenai sanksi administratif berupa pencabutan izin.

Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik mengatur tentang Pihak-pihak yang melakukan, persyaratan, penyelenggaran, kewajiban pelaku usaha, iklan, penawaran, penerimaan, konfirmasi, kontrak, pembayaran, pengiriman barang, penukaran barang dalam Perdagangan dengan Sistem Elektronik, perlindungan data pribadi, penyelesaian sengketa PMSE hingga pengawasan dan pembinaan Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik ini dibuat sebagai pelaksana amanat yang lebih lanjut dari ketentuan Pasal 66 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan yang berbunyi:

“Ketentuan lebih lanjut mengenai transaksi Perdagangan melalui Sistem Elektronik diatur dengan atau berdasarkan Peraturan Pemerintah.”

Selain UU Perdagangan dan Peraturan Pemerintah yang menunjang aturan tentang bisnis online, selanjutnya yang perlu diketahui adalah Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Segala hal yang menyangkut hak dan kewajiban baik konsumen maupun pelaku bisnis dijelaskan dalam Undang-Undang ini.

Serta di dalamnya dijelaskan bahwa pelaku usaha tidak diperbolehkan menjual barang yang tidak sesuai dengan yang dijanjikan pada label atau iklan, ketentuan produksi secara halal, dan mencantumkan tanggal kadaluwarsa juga disebutkan dalam UU ini. Tujuannya agar pelaku bisnis dapat memperhatikan secara detail ketentuan-ketentuan yang ada dan memahaminya seiring dengan praktik usahanya.

Perlu untuk diketahui setiap pelaku bisnis online bahwa dalam UU ini mengatur seluruh penyebaran informasi dan transaksi secara elektronik. Dengan berkembangnya transaksi dengan alat bukti yang sebelumnya hanya berupa bukti fisik seperti: struk/bon/kwitansi dan lain-lain), kini berubah dan disesuaikan dengan alat bukti elektronik. Hal ini sesuai penjelasan pada Pasal 5 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik selanjutnya disebut UU ITE, yang menyatakan bahwa informasi elektronik, dokumen elektronik, dan hasil cetaknya merupakan alat bukti sah dan merupakan perluasan dari alat bukti yang sah dengan hukum acara yang berlaku di Indonesia

Manusia merupakan salah satu makhluk ciptaan Tuhan yang pada hakekatnya memiliki sifat yang cenderung melakukan interaksi sosial atau

bersosialisasi dengan manusia lainnya guna memenuhi kepentingan maupun kebutuhan pribadinya yang mana dapat lebih mudah dicapai apabila ada andil atau bantuan dari manusia lainnya.<sup>3</sup>

Teknologi informasi dan komunikasi banyak membantu masalah masalah sosial dan ekonomi. Transaksi jual beli online merupakan salah satu hasil dari perkembangan teknologi di era globalisasi seperti sekarang ini, transaksi jual beli online juga merupakan kegiatan yang sering terjadi, hal ini dipengaruhi berkembangnya teknologi informasi yang dimanfaatkan para pedagang yang biasa disebut *electronic commerce* selanjutnya disebut *e-commerce* adalah kegiatan-kegiatan bisnis yang menyangkut konsumen, manufaktur, *services providers* dan pedagang perantara. Perkembangan teknologi informasi menyebabkan dunia menjadi tanpa batas dan menyebabkan perubahan sosial yang signifikan berlangsung cepat. Teknologi informasi saat ini selain memberikan kontribusi bagi peningkatan kesejahteraan, kemajuan dan peradaban manusia, sekaligus menjadi sarana efektif perbuatan melawan hukum.

Misalnya dalam jual beli *online* yang sering terjadi yaitu penipuan, karena pada umumnya hubungan produsen dan konsumen merupakan hubungan interaksi secara anonim, dimana masing masing pihak tidak mengetahui secara pasti mengenai pribadi-pribaditertentu kecuali hanya berdasarkan dugaan kuat. Para pihak hanya berbekal rasa saling percaya untuk menjalankan jual beli, sangat memungkinkan terjadinya pelanggaran yang bisa

---

<sup>3</sup> Syifa Aulia Ratna Fadjarwati, 2021 “Perindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Jual Beli Online atas Pembatalan Pemesanan oleh Pembeli Ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik dan Implementasinya Terhadap Pembatalan oleh Pembeli dalam Transaksi Online”, Prosiding Ilmu Hukum, Vol.6, No.2, hlm 1.

dilakukan oleh konsumen maupun pelaku usaha, keduanya mempunyai kesempatan yang sama, sehingga memerlukan payung hukum untuk melindungi konsumen dan pelaku usaha.<sup>4</sup>

Dalam ketentuan Pasal 1 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, selanjutnya disebut UU ITE menjelaskan bahwa Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan Komputer, jaringan Komputer, dan/atau media elektronik lainnya. Atas dasar tersebut menjelaskan bahwa dalam menjalankan transaksi elektronik tidak diperlukan pertemuan secara langsung antara kedua pihak yang akan melaksanakan transaksi.<sup>5</sup>

Sederhananya, setiap orang bisa membuka aplikasi toko *online* di ponselnya, seperti Shopee, Tokopedia, Lazada. Setiap toko *online* juga memiliki beberapa metode pembayaran. Internet saat ini sudah menjadi kebutuhan bagi manusia untuk mempercepat dan memudahkan menerima atau menyampaikan informasi dari berbagai sumber. Kondisi seperti sekarang ini teknologi berkembang dengan sangat pesat. Teknologi informasi dan komunikasi banyak membantu masalah-masalah sosial dan ekonomi.

Transaksi melalui media elektronik diatur dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Pada Pasal 1 angka 6 UU ITE mengatur bahwa penyelenggaraan sistem elektronik adalah

---

<sup>4</sup> Muhammad, 2018, *Etika Bisnis*, Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, Yogyakarta, hlm. 159-160

<sup>5</sup> Shelva Shendy Bennedicta dan Al Qodar Purwo Sulisty, 2023, *Perlindungan Hukum Terhadap Penjual Dalam Transaksi Jual Beli Online Dengan Metode Pembayaran Cash On Delivery (COD)*, <https://review-unes.com/index.php/law/article/view/558> diakses pada Selasa 07 Oktober 2024, Pukul 00.22 WIB.

pemanfaatan sistem elektronik oleh penyelenggara negara, orang, badan usaha, dan/atau masyarakat.

Dalam hal ini penyelenggara sistem elektronik adalah TokoPedia, Shoppe dan Lazada. Selanjutnya, Pasal 15 Ayat (1) UU ITE mengatur bahwa setiap penyelenggara sistem elektronik harus menyelenggarakan sistem elektronik secara andal dan aman serta bertanggungjawab terhadap beroperasinya sistem elektronik sebagaimana mestinya. karena langsung bertatap muka atau bertemu langsung berdasarkan Pasal 15 Ayat (1) UU ITE masih terbuka kemungkinan terjadi pelanggaran atau kesalahan dalam melakukan jual beli *online* tersebut.

*Cash On Delivery* (COD) bisa dijelaskan sebagai sebuah metode Jumlah yang dibayar pembeli kepada penjual untuk membeli suatu barang bayar barang secara tunai saat memesan secara *online* Sudah sampai ke tangan pembeli. Konsumen dapat memperoleh layanan ini melalui jalur berikut: penjual daring. Layanan ini digunakan untuk mengakses bayar saat barang sudah sampai alamat yang ditunjuk. Satu hal yang harus dipastikan untuk menerapkan sistem COD ini maka orang yang menerapkan sistem COD harus di rumah atau di alamat yang ditentukan saat pemesanan pengiriman barang akan dilakukan. Kalau konsumen memilih sistem COD untuk pengadaannya, konsumen bisa memastikan keamanan kargo kami terlebih dahulu sebelum pembayaran. Hal ini bisa membuat konsumen lebih percaya diri pergi ke toko atau penjual. Ada beberapa hal yang perlu konsumen pertimbangkan jika bayar pakai sistem COD, ini dikenakan biaya tambahan mengirimkan barang.

Dalam transaksi perjanjian jual beli online mekanisme pembayaran yang biasa digunakan adalah pembeli melakukan transfer sejumlah uang kepada penjual (*seller*). Setelah pembeli melakukan transfer uang maka penjual mengirimkan barang kepada pembeli namun pembayaran dengan mekanisme transfer tersebut memiliki risiko yang tinggi karena kemungkinan terjadi penipuan cukup besar. Pembeli dituntut untuk sangat hati-hati apabila ingin melakukan transaksi dengan mekanisme transfer. Mekanisme pembayaran selain transfer antara lain dengan *cash on delivery* (COD)<sup>6</sup> ataupun rekening bersama (*rekber*), *Rekber* adalah Pelaksanaan jual beli secara *online* dalam prakteknya menimbulkan beberapa permasalahan, misalnya pembeli yang seharusnya bertanggungjawab untuk membayar sejumlah harga dari produk atau jasa yang dibelinya, tapi tidak melakukan pembayaran<sup>7</sup>.

Meskipun transaksi pembeliannya dilakukan secara *online* tetapi untuk proses pembayarannya dilakukan secara offline antara si penjual dan si pembeli. Sehingga sistem COD ini dapat dikatakan bahwa proses menghilangkan unsur kenyamanan yang merupakan poin utama dalam melakukan transaksi bisnis *online*. Sistem ini masih sering digunakan orang-orang yang ingin bertransaksi dengan melihat barang atau produknya secara langsung sebelum memilih untuk membayarnya.<sup>8</sup>

---

<sup>6</sup> Imam, 2016, *Tanggung Jawab Lazada Terhadap Barang Yang Rusak Dalam Perjanjian Jual Beli Online Di Kota Padang*, hlm 2 <http://scholar.unand.ac.id/56244/2/Bab%20I.pdf>. Diakses pada Hari Selasa, Tanggal 30 Oktober 2024, Pukul 00.44 WIB.

<sup>7</sup> Ari Wahyudi Hertanto, "Pencantuman Batasan Tanggung Jawab Pemilik/Pengelola Situs Dalam Transaksi Jual Beli Secara Online dan Dampaknya Bagi Konsumen", *Jurnal Hukum dan Pembangunan*, Vol 45, No.1, Januari-Maret 2015, hlm. 109 <https://scholarhub.ui.ac.id/jhp/vol45/iss1/5> diakses pada Hari Kamis 10 Oktober 2024 Pukul 22.30 WIB

<sup>8</sup> Mohammad Aldrin Akbar dan Sitti Nur Alam, 2020, *E-Commerce Dasar Teori Dalam Bisnis Digital*, Yayasan Kita Menulis, Yogyakarta. hlm. 2

Dalam melaksanakan transaksi elektronik, berupa *e-commerce* sangat perlu diperhatikan dasar hukum yang mengaturnya, terkait dengan regulasi hukum yang ada tentu pelaku usaha harus secara terbuka memberikan informasi mengenai barang dan jasa yang akan dijual kepada konsumen secara akurat. Dalam hal ini jika peraturan hukum tersebut dilanggar maka ada sanksi yang dapat dijatuhkan yang diatur dalam Pasal 80 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik dimana dalam hal ini pelaku yang terbukti melakukan pelanggaran akan dikenakan sanksi berupa pencabutan izin usaha, didaftarkan ke *blacklist* (daftar hitam) perdagangan, akan diawasi ketat usahanya dengan dimasukkan dalam daftar pengawasan perdagangan.

Adapun upaya hukum yang dapat dipakai dalam menyelesaikan sengketa konsumen ini, salah satunya jalur pengadilan yang diatur dalam Pasal 45 dan Pasal 46 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, serta Pasal 47 mengenai penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Dalam penyelesaian melalui luar pengadilan akan dibahas ganti kerugian yang terjadi dan akan didiskusikan melalui dua pihak yaitu pihak konsumen dan pelaku usaha, serta jaminan akan tidak terjadinya lagi sengketa yang ada, yang telah merugikan konsumen

Layanan COD ini memiliki kelebihan dan kekurangannya, keuntungan dan kekurangannya bisa dirasakan dari sisi pembeli dan penjual. Berikut kelebihan dan kekurangan dari sistem COD yaitu:

1. Kelebihan COD

- a. Layanan COD dapat memudahkan konsumen ketika akan membeli barang atau produk yang diinginkan. Layanan ini biasanya tersedia untuk area yang sama sehingga pembeli/konsumen tidak mencari barang dari luar kota.
- b. Sebagai pembeli, Konsumen dapat melihat kondisi barang atau produk yang akan kita beli sebelum kita membayarnya. Konsumen juga dapat meminta pengembalian barang apabila barang tidak sesuai dengan pesanan.
- c. akan lebih mudah dan cepat dalam menerima uang.

## 2. Kerugian COD

- a. Area pengiriman terbatas. Umumnya hanya satu atau beberapa kota saja.
- b. Adapun kemungkinan pemalsuan produk, baik dari penjual maupun pembeli.

Berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan konsumen hak konsumen antara lain:

- a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Persoalan Anda secara tegas diatur dalam Pasal 8 Ayat (1) huruf f UU Perlindungan Konsumen yang melarang pelaku usaha untuk memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut.
- f. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;

- g. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- h. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- i. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- j. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan

Konsumen, mengatur hak-hak pelaku usaha, diantaranya:

- a. hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang di perdagangkan;
- b. hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang tidak beritikad baik;
- c. hak untuk melakukan pembelaan dari sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang di perdagangkan;
- e. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Salah satu contoh kasus pelaku usaha *online* yang terjadi di kota Padang yaitu dimana konsumen tidak membayarkan kewajibannya saat barang yang di pesan secara *online* di salah satu platform jual beli *online* dan mengembalikan barang belanjannya kepada kurir untuk di serahkan kembali ke pelaku usaha, dimana kejadian tersebut membuat kerugian bagi pelaku usaha, sehingga barang yang seharusnya sudah dibayarkan, tetapi konsumen tidak membayarkannya dan membuat toko *online* tersebut menjadi citra yang jelek pada saat penilaian di platform tersebut.

Kerugian yang dialami oleh pelaku usaha disebabkan oleh tidak terpenuhinya prestasi yang seharusnya dilakukan oleh pihak konsumen. Walaupun dari kedua belah pihak sama-sama belum menunaikan prestasinya

namun dari pihak pelaku usaha telah memproses barang yang telah dipesan oleh konsumen dengan menggunakan uang pribadinya.

Berdasarkan uraian di atas untuk mengetahui pandangan hukum tentang perlindungan hukum dalam sistem pembayaran COD bagi penjual seperti kejadian diatas maka penulis akan melakukan penelitian dengan judul: **“BENTUK PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PELAKU USAHA ONLINE PADA PLATFOM E-COMMERCE SHOPEE YANG MENGALAMI KERUGIAN CASH ON DELIVERY (COD)”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan diatas, maka rumusan masalah yang akan diteliti sebagai berikut:

1. Bagaimanakah perlindungan hukum bagi pelaku usaha pada platfom *e-commerce* shopee yang mengalami kerugian dengan metode pembayaran *Cas On Delivery* (COD)?
2. Bagaimanakah penyelesaian dalam jual-beli *online* pada platfom *e-commerce* shopee dengan sistem *cash on delivery* (COD)?

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai oleh penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui perlindungan hukum bagi pelaku usaha pada platfom *e-commerce* shopee yang mengalami kerugian dengan metode pembayaran *Cas On Delivery* (COD)
2. Untuk mengetahui penyelesaian masalah dalam jual-beli *online* pada platfom *e-commerce* shopee dengan sistem *cash on delivery* (COD).

## **D. Metode Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian yuridis sosiologis yang dapat disebut pula dengan penelitian lapangan, yaitu untuk menjawab masalah di atas penulis melakukan penelitian ke lapangan untuk mendapatkan data primer. Di samping itu juga dilakukan penelitian kepustakaan untuk mendapatkan data sekunder.

### **2. Sumber Data**

Penelitian ini menggunakan dua sumber data, yaitu data primer dan data sekunder:

#### **a. Data Primer**

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subyek penelitian dengan melakukan wawancara<sup>9</sup> dengan Bapak Rizki Novri Selaku Kepala Kantor Cabang Shopee Kota Padang.

#### **b. Data Sekunder**

Data sekunder adalah buku/literatur, bahan-bahan, jurnal, hasil-hasil penelitian, karya ilmiah para sarjana dan lain-lain yang erat hubungannya dengan data primer

### **3. Teknik Pengumpulan Data**

#### **a. Wawancara**

Wawancara yang dimaksud untuk melakukan tanya jawab secara langsung antara penelitian dengan responder atau narasumber atau

---

<sup>9</sup> Beni Achmad Sabani, 2008, *Metode Penelitian*, CV Pustaka Setia, Bandung, hlm. 90

informasi untuk mendapatkan informasi.<sup>10</sup> Wawancara dilakukan secara semi terstruktur yaitu sebelum melakukan wawancara dilakukan sudah mempersiapkan daftar pertanyaan dan dapat dikembangkan sewaktu wawancara dengan informasi sesuai dengan permasalahan. Wawancara dilakukan dengan Kepala kantor Cabang Shopee Kota Padang dan Pelaku Usaha Kota Padang.

b. Studi Dokumen

Studi dokumen merupakan teknik pengumpulan data yakni dengan mempelajari peraturan perundang-undangan, buku-buku, atau literature dan artikel ataupun dokumen-dokumen yang mendukung permasalahan yang akan dibawah oleh penulis.

#### **4. Analisi Data**

Analisis data dari penelitian ini menggunakan metode analisis kualitatif, yaitu dengan mengelompokkan data-data sesuai dengan aspek yang akan diteliti, diolah dan didapat kesimpulan yang akan diurai dalam bentuk kalimat yang sesuai dengan permasalahan.<sup>11</sup>

---

<sup>10</sup> Muhaimin, 2020, *Metode Penelitian Hukum*, Cetakan ke-1, Mataram Universitas Press, Mataram, hlm 95.

<sup>11</sup> Bambang Sugono, 2006, *Metode Penelitian Hukum*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, hlm.72.