

**PERLINDUNGAN HUKUM PELAKU USAHA
TERKAIT PEMBATALAN PEMBAYARAN
KONSUMEN *E-COMMERCE* DALAM SISTEM *CASH
ON DELIVERY* (COD) MENURUT UNDANG-UNDANG
NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN
KONSUMEN**

SKRIPSI

Oleh:

RISHA PUTERI FAZIRA

201810115153



**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2022**

**PERLINDUNGAN HUKUM PELAKU USAHA
TERKAIT PEMBATALAN PEMBAYARAN
KONSUMEN *E-COMMERCE* DALAM SISTEM *CASH
ON DELIVERY (COD)* MENURUT UNDANG-UNDANG
NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN
KONSUMEN**

SKRIPSI

Oleh:

RISHA PUTERI FAZIRA

201810115153



**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

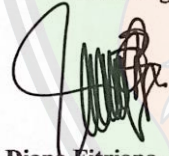
Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Pelaku Usaha Terkait
Pembatalan Pembayaran Konsumen *E-Commerce*
Dalam Sistem *Cash On Delivery* (COD) Menurut
Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang
Perlindungan Konsumen

Nama Mahasiswa : Risha Puteri Fazira
Nomor Pokok Mahasiswa : 201810115153
Program Studi / Fakultas : Ilmu Hukum / Hukum

Bekasi, 13 Juni 2022

MENYETUJUI,

Pembimbing I



Diana Fitriana, S.H., M.H

NIDN. 0424039003

Pembimbing II



Esther Masri, S.H., M.Kn

NIDN. 0312017904

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Pelaku Usaha Terkait
Pembatalan Pembayaran Konsumen *E-Commerce*
Dalam Sistem *Cash On Delivery* (COD) Menurut
Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang
Perlindungan Konsumen

Nama Mahasiswa : Risha Puteri Fazira
Nomor Pokok Mahasiswa : 201810115153
Program Studi / Fakultas : Ilmu Hukum / Hukum
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : Jumat, 15 Juli 2022

Bekasi, 15 Juli 2022

Ketua Penguji : Diana Fitriana, S.H, M.H
NIDN. 0424039003

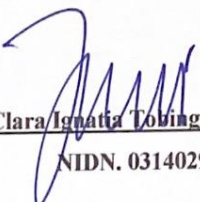
Penguji I : Anggreany Haryani Putri, S.H., M.H
NIDN. 0319018502

Penguji II : Jantarda Mauli Hutagalung, S.H., S.Pd., M.H
NIDN. 0308018202

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Ilmu Hukum

Dekan
Fakultas Hukum


Clara Ignatia Tobing, S.H., M.H
NIDN. 0314029002


Dr. Ika Dewi Sartika Samima, S.H, M.H, M.M
NIDN. 0312117102

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Risha Puteri Fazira
NPM : 201810115153
TTL : Surabaya, 14 Oktober 1999
Prodi : Ilmu Hukum

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul "*Perlindungan Hukum Pelaku Usaha Terkait Pembatalan Pembayaran Konsumen E-Commerce Dalam Sistem Cash On Delivery (COD) Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*" adalah benar-benar merupakan asli karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Bekasi, 13 Juni 2022

Yang membuat pernyataan,



Risha Puteri Fazira

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Risha Puteri Fazira
NPM : 201810115153
TTL : Surabaya, 14 Oktober 1999
Prodi : Ilmu Hukum
Fakultas : Hukum
Jenis Karya : SKRIPSI

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non Exclusive Royalty-Free Rights*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **PERLINDUNGAN HUKUM PELAKU USAHA TERKAIT PEMBATALAN PEMBAYARAN KONSUMEN E-COMMERCE DALAM SISTEM CASH ON DELIVERY (COD) MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Beserta perangkat yang ada (bila diperlukan). Dengan hak bebas royalti non-eksklusif ini, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggung jawab saya pribadi. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Bekasi, 13 Juni 2022

Yang membuat pernyataan



Risha Puteri Fazira

ABSTRAK

Risha Puteri Fazira. 201810115153. *Perlindungan Hukum Pelaku Usaha Terkait Pembatalan Pembayaran Konsumen E-Commerce Dalam Sistem Cash On Delivery (COD) Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*

Marketplace di Indonesia telah menawarkan sistem pembayaran baru yaitu *Cash on Delivery* (COD) untuk mempermudah konsumen dalam melakukan pembayaran tanpa harus memiliki rekening bank atau pergi ke ATM untuk melakukan transfer. COD merupakan sistem transaksi elektronik yang diberikan secara tunai melalui kurir sebagai pihak ketiga pada saat pengantaran barang kepada konsumen. Namun, seringkali COD memberikan kerugian bagi penjual dimana terdapat pembeli yang tidak bertanggung jawab untuk melakukan pembayaran karena pembeli tidak dapat dihubungi dan tidak jujur dalam memberikan informasi. Kurangnya pengaturan hukum mengenai perlindungan terhadap pelaku usaha menimbulkan kerugian bagi pelaku usaha dalam menjalankan usahanya terlebih dalam sistem pembayaran COD.

Dengan menggunakan metode penelitian yuridis normatif, dalam penelitian ini akan membahas mengenai sistem pembayaran transaksi *e-commerce* antara konsumen dan pelaku usaha serta perlindungan bagi pelaku usaha apabila konsumen membatalkan transaksi *e-commerce* dalam sistem pembayaran *cash on delivery*. Tujuan adanya penelitian ini adalah guna menjelaskan sistem pembayaran antara konsumen dan pelaku usaha dalam transaksi *e-commerce* serta menganalisis perlindungan bagi pelaku usaha apabila terjadi pembatalan transaksi konsumen *e-commerce* dalam sistem *cash on delivery*.

Permasalahan yang akan penulis angkat dalam penelitian ini adalah faktor – faktor apa saja yang menyebabkan pelaku usaha dapat dirugikan dalam praktik pembayaran *cash on delivery* (COD), serta perlindungan hukum terhadap pelaku usaha yang dirugikan konsumen dalam sistem pembayaran *cash on delivery* (COD) pada *e-commerce*. Mengenai Hak dan kewajiban konsumen diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang dimana konsumen harus memiliki itikad baik dalam bertransaksi untuk membeli barang dan jasa, serta konsumen juga wajib menukarkan menurut nilai tukar upah yang disepakati. Rendahnya pemahaman konsumen mengenai metode pembayaran COD pada *e-commerce* menimbulkan kerugian bagi pelaku usaha. Marketplace perlu bertanggung jawab untuk memberikan edukasi mengenai proses jual beli *online* termasuk dengan sistem pembayaran COD pada masyarakat.

Kata Kunci: *Cash On Delivery, E-Commerce, Perlindungan Hukum, Pelaku Usaha*

ABSTRACT

Risha Puteri Fazira. 201810115153. *Legal Protection of Business Actors Related to Cancellation of E-Commerce Consumer Payments in the Cash On Delivery (COD) System according to Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection*

Marketplaces in Indonesia have offered a new payment system, namely Cash on Delivery (COD) to make it easier for consumers to make payments without having to have a bank account or go to an ATM to make transfers. COD is an electronic transaction system that is given in cash via courier as a third party when delivering goods to consumers. However, often COD provides a loss for the seller where there are buyers who are not responsible for making payments because buyers cannot be contacted and are not honest in providing information. The lack of legal regulation regarding the protection of business actors causes losses for business actors in running their business, especially in the COD payment system.

By using normative juridical research methods, this study will discuss the payment system for e-commerce transactions between consumers and business actors as well as protection for business actors if consumers cancel e-commerce transactions in the cash on delivery payment system. The purpose of this study is to explain the payment system between consumers and business actors in e-commerce transactions and to analyze the protection for business actors in the event of cancellation of e-commerce consumer transactions in the cash on delivery system. The problem that the author will raise in this research is what factors cause business actors to be disadvantaged in the practice of cash on delivery (COD) payments, as well as legal protection for business actors who are harmed by consumers in the cash on delivery (COD) payment system in the e-commerce. Regarding the rights and obligations of consumers, it is regulated in Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, which requires consumers to have good faith in transactions to buy goods and services, and consumers are also required to exchange according to the agreed wage exchange rate. The low understanding of consumers regarding COD payment methods in the marketplace causes losses for business actors. E-commerce need to be responsible for providing education about the online buying and selling process, including the COD payment system to the public.

Keywords: *Cash On Delivery (COD), E-Commerce, Legal Protection, Businessmen*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin, puji syukur atas rahmat, karunia yang diberikan oleh Allah Tuhan Yang Maha Esa sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir dalam bentuk Skripsi yang berjudul **“Perlindungan Hukum Pelaku Usaha Terkait Pembatalan Pembayaran Konsumen E-Commerce Dalam Sistem Cash On Delivery (COD) Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Jakarta Raya dapat diselesaikan oleh penulis dengan baik dan tepat waktu.

Penulis menyadari bahwa dalam pembuatan tugas akhir dalam bentuk skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa bimbingan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak yang turut serta dalam proses terciptanya karya tulis ini. Pada kesempatan ini, penulis menciptakan banyak terima kasih kepada semua pihak yang terlibat dalam penyelesaian studi ini, kepada:

1. Bapak Dr. Drs. Bambang Karsono, S.H., M.M, selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Ibu Ika Dewi Sartika Salmima, S.H., M.H., M.M, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Ibu Clara Ignatia Tobing, S.H., M.H, selaku Kepala Program Studi Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
4. Ibu Diana Fitriana, S.H., M.H selaku Sesprodi sekaligus sebagai Dosen Pembimbing I penulis, yang telah memberikan waktu, tenaga, dorongan, serta masukan yang sangat membantu penulis untuk penulisan skripsi ini sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Ibu Esther Masri, S.H., M.Kn, selaku Dosen Pembimbing II penulis, yang telah memberikan waktu, tenaga, dorongan, serta masukan yang sangat membantu penulis untuk penulisan skripsi ini sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Bapak Indra Lorenly Nenggolan, S.H., M.H, selaku Dosen Pembimbing Akademik penulis, yang telah memberikan waktu, tenaga, motivasi, serta membantu penulis dalam hal akademik selama masa perkuliahan.

6. Bapak Indra Lorenly Nenggolan, S.H., M.H, selaku Dosen Pembimbing Akademik penulis, yang telah memberikan waktu, tenaga, motivasi, serta membantu penulis dalam hal akademik selama masa perkuliahan.
7. Seluruh dosen dan staff civitas akademik Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah banyak memberikan kontribusi dan sumbangsih dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Orang tua dan Adik tercinta, Ibu Ria Susanti dan Aulia Putri Sandrika yang selama ini banyak sekali memberikan dukungan baik materiil maupun non-materiil berupa dorongan, nasihat dan doa yang tiada henti kepada Allah SWT sehingga penulis mencapai keberhasilan dalam menyelesaikan studi ini.
9. Terimakasih kepada sahabat sekaligus yang telah saya anggap seperti keluarga sendiri Alivia Putri Aina yang telah mendukung dan menemani penulis pada saat pembuatan skripsi ini.
10. Terimakasih kepada Dewi dan Devincka selaku teman penulis yang telah menjadi teman yang baik bagi penulis selama menjalani masa perkuliahan.
11. Terimakasih kepada teman-teman kelas A-3 Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Demikianlah penulis berharap semoga penulisan skripsi ini dapat memberi manfaat bagi semua pihak. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan baik dalam segi penulisan maupun materi, oleh karenanya penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk penyempurnaan skripsi ini. Semoga Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan dari semua pihak yang membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Bekasi, 13 Juni 2022



Risha Puteri Fazira

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	11
1.3 Rumusan Masalah	12
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	12
1.5 Kerangka Teoritis, Kerangka Konseptual, Kerangka Pemikiran.....	13
1.5.1 Kerangka Teoritis.....	13
1. Teori Kepastian Hukum.....	Error! Bookmark not defined.
2. Teori Perlindungan Hukum	Error! Bookmark not defined.
1.5.2 Kerangka Konseptual	18
1. Pengertian E-Commerce.....	18
2. Pengertian Cash On Delivery (COD)	19
1.5.3 Kerangka Pemikiran	21
1.6 Sistematika Penulisan.....	22
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	23
2.1. Tinjauan Umum Mengenai Jual Beli <i>Jual Beli Online</i>	23
2.1.1. Pengertian Jual Beli	23
2.1.2. Pengertian <i>Jual Beli Online</i>	24
2.1.3 Praktik <i>Jual Beli Online</i> Melalui Sistem <i>Cash On Delivery</i> (COD)	26
2.1.4 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha Dalam Tindakan <i>Jual Beli Online</i> Menggunakan Metode <i>Cash On Delivery</i> (COD).....	27
2.2 Tinjauan Hukum Mengenai Transaksi Elektronik	30
2.2.1 Jenis-Jenis Transaksi Elektronik	31
2.2.2 Penyelenggaraan Transaksi Elektronik (<i>E-Commerce</i>).....	33
2.2.3 Proses Transaksi Elektronik (<i>E-Commerce</i>).....	35
2.2.4 Hak dan Kewajiban Konsumen Dalam Pelaksanaan <i>Jual Beli Online</i>	37
BAB III METODE PENELITIAN	40
3.1 Jenis Penelitian.....	42
3.2 Pendekatan Penelitian.....	43
3.3 Sumber Bahan Hukum	44
3.4 Metode Pengumpulan Bahan Hukum	45

3.5 Metode Analisis Bahan Hukum	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	47
4.1 Apa Saja Faktor-Faktor Yang Menyebabkan Pelaku Usaha Dapat Dirugikan Dalam Praktik Pembayaran <i>Cash On Delivery</i> (COD) Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen	47
4.1.1 Terdapat Kekosongan Hukum Atas Perlindungan Hukum Yang Diberikan Kepada Pelaku Usaha Dalam Sistem Pembayaran <i>Cash On Delivery</i> (COD) Pada Transaksi <i>E-Commerce</i>	55
4.2 Bagaimana Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Apabila Konsumen Membatalkan Transaksi <i>E-Commerce</i> Dalam Sistem <i>Cash On Delivery</i> (COD) Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999	57
4.2.1 Penyelesaian Kasus <i>Marketplace</i> <i>Smell Good Shop</i> Terkait Pembatalan Sepihak Oleh Konsumen Dalam Sistem Pembayaran <i>Cash On Delivery</i> (COD) Pada <i>E-Commerce</i>	65
BAB V PENUTUP	70
5.1 Kesimpulan	70
5.2 Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA.....	73
LAMPIRAN	79
RIWAYAT HIDUP PENULIS.....	79

