

**PEMBATALAN SEPIHAK DALAM METODE PEMBAYARAN COD CEK
DULU PADA PLATFORM MARKETPLACE SHOPEE PERSPEKTIF
UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN FATWA DSN MUI Fatwa DSN-MUI
No: 144/DSN-MUI/XII/2021 TENTANG MARKETPLACE
BERDASARKAN PRINSIP SYARIAH
(Studi di Shopee Express Malang)**

SKRIPSI

Oleh :

HAFIDZ HAMDANI

NIM : 19220099



**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG**

2026

**PEMBATALAN SEPIHAK DALAM METODE PEMBAYARAN COD CEK DULU
PADA PLATFORM MARKETPLACE SHOPEE PERSPEKTIF UNDANG-
UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN
DAN FATWA DSN MUI Fatwa DSN-MUI No: 144/DSN-MUI/XII/2021 TENTANG
MARKETPLACE BERDASARKAN PRINSIP SYARIAH**

(Studi di Shopee Express Malang)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Strata
Satu Hukum (S.H) dalam Program Studi Hukum Ekonomi Syariah

Oleh :

HAFIDZ HAMDANI

NIM : 19220099



PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS SYARIAH

UNIVERSITAS MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG

2026

Pernyataan Keaslian Skripsi

Pernyataan Keaslian Skripsi

Demi Allah,

Dengan kesadaran dan rasa tanggung jawab terhadap pengembangan keilmuan,

Penulis menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PEMBATALAN SEPIHAK DALAM METODE PEMBAYARAN COD CEK
DULU PADA PLATFORM MARKETPLACE SHOPEE (Studi di Shopee
Express Malang) PERSPEKTIF UNDANG – UNDANG NOMOR 8 TAHUN
1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN FATWA DSN MUI
Fatwa DSN-MUI No: 144/DSN-MUI/XII/2021 TENTANG MARKETPLACE
BERDASARKAN PRINSIP SYARIAH**

Benar-benar merupakan skripsi yang disusun sendiri berdasarkan kaidah penulisan karya ilmiah

yang dapat dipertanggung jawabkan. Jika dikemudian hari laporan penelitian skripsi ini merupakan hasil plagiasi karya orang lain baik sebagian maupun keseluruhan, maka skripsi sebagai prasyarat mendapat predikat gelar sarjana dinyatakan batal demi hukum.

Malang, 20 Mei 2026

Penulis,



Hafidz Hamdani

NIM 19220099

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PERSETUJUAN

Setelah membaca dan mengoreksi skripsi saudara Hafidz Hamdani NIM: 19220099 Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dengan judul :

PEMBATALAN SEPIHAK DALAM METODE PEMBAYARAN COD CEK DULU PADA PLATFORM MARKETPLACE SHOPEE PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN FATWA DSN MUI Fatwa DSN-MUI No: 144/DSN-MUI/XII/2021 TENTANG MARKETPLACE BERDASARKAN PRINSIP SYARIAH (Studi di Shopee Express Malang)

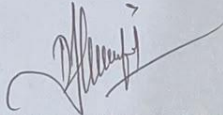
maka pembimbing menyatakan bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat ilmiah untuk diajukan dan diuji oleh Majelis Dewan Penguji.

Malang, 26 Juni 2026

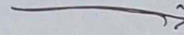
Mengetahui,

Ketua Program Studi Hukum
Ekonomi Syariah

Dosen Pembimbing,



DWI HIDAYATUL FIRDAUS, M.Si.
NIP. 198212252015031002



Prof. Dr. Khoirul Hidayah S.H., M.H.
NIP.197805242009122003

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

Dewan Penguji Skripsi saudara Hafidz Hamdani, NIM 19220099 , mahasiswa Program Studi Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, dengan judul:

**PEMBATALAN SEPIHAK DALAM METODE PEMBAYARAN COD CEK DULU
PADA PLATFORM MARKETPLACE SHOPEE PERSPEKTIF UNDANG-
UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN
DAN FATWA DSN MUI Fatwa DSN-MUI No: 144/DSN-MUI/XII/2021 TENTANG
MARKETPLACE BERDASARKAN PRINSIP SYARIAH**

(Studi di Shopee Express Malang)

Telah dinyatakan lulus dalam sidang ujian skripsi yang dilaksanakan pada tanggal

4 Juni 2026 Dengan Penguji:

1. Rizka Amaliah, M.Pd
NIP. 198907092019032012

(.....)
Ketua Penguji

2. Dr. H. Faishal Agil Al Munawar, Lc., M.Hum
NIP. 198810192019031010

(.....)
Penguji Utama

3. Prof. Dr. Khoirul Hidayah, M.H.
NIP 197805242009122003

(.....)
Sekretaris Penguji



22 Juni 2026

Umi Sumbulah, MAg
197108261998032002

BUKTI KONSULTASI



DEPARTEMEN AGAMA UNIVERSITAS
ISLAM NEGERI (UIN)

MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG FAKULTAS SYARIAH

Teakreditasi "A" SK BAN-PT Deptiknas Nomo: 013/BAN-PT/Ak-X/S1/VI/2007 Jl.
Gajawana No. 50 Malang 65144 Telp. 559399 / Fax (0341) 559399

BUKTI KONSULTASI SKRIPSI

Nama : Hafidz Hamdani
NIM/Jurusan : 19220099/ Hukum Ekonomi Syariah
Dosen Pembimbing : Prof. Dr. Khoirul Hidayah S.H., M.H
NIP : 197805242009122003
Judul Skripsi : Pembatalan sepihak dalam metode pembayaran COD cek dulu pada platform marketplace Shopee perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dan Fatwa DSN-MUI No. 144/DSN-MUI/XII/2021 tentang marketplace berdasarkan prinsip syariah (studi di Shopee Express Malang)

No.	Tanggal	Materi Konsultasi	TTD Pembimbing
1.	24 Februari 2024	Acc Proposal Skripsi	
2.	22 Mei 2024	Konsultasi Outline	
3.	20 Juli 2024	Konsultasi BAB I dan II	
4.	25 Agustus 2024	Revisi BAB I dan II	
5.	29 September 2025	Konsultasi BAB III dan IV	
6.	11 Januari 2026	Revisi BAB III dan IV	
7.	13 Mei 2026	Revisi BAB IV	
8.	20 Mei 2026	ACC Keseluruhan	

Malang, 20 Mei 2026 Mengetahui,
Ketua Jurusan Hukum Ekonomi Syariah

DWI HIDAYATUL FIRDAUS, M.Si.
NIP. 198212252015031002

Halaman Motto

إذا كنت تريد حياة سعيدة، فابتسم دائما، فالابتسامة هي مفتاح لفتح قلوب الناس وجلب الأمل والفرح للآخرين

(Idha kunt tureedu hayatan sa'ida, fa-ibtism da'iman, fa al-ibtisamah hiya
miftahun li Futuh qulub al-nas wa Jalb al-amal wa al-farah lil-akhirin)

Artinya: Jika kamu ingin hidup bahagia, senyumlah selalu, karena senyuman adalah kunci untuk membuka hati orang lain dan mendatangkan harapan dan kebahagiaan bagi orang lain.

KATA PENGANTAR



Segala keagungan dan kebesaran hanya miliki Allah SWT, dan segala pujian dan rasa syukur kami haturkan kepada-Nya yang telah memberi nikmat tak terhitung serta pertolongan untuk menyelesaikan penelitian skripsi ini yang berjudul: **PEMBATALAN SEPIHAK DALAM METODE PEMBAYARAN COD CEK DULU PADA PLATFORM MARKETPLACE SHOPEE (Studi di Shopee Express Malang) PERSPEKTIF UNDANG – UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN FATWA DSN MUI Fatwa DSN-MUI No: 144/DSN-MUI/XII/2021 TENTANG MARKETPLACE BERDASARKAN PRINSIP SYARIAH**

sesuai dengan harapan yang kami inginkan. Shalawat dan salam kami haturkan kepada Baginda Nabi Muhammad SAW yang telah menerangi segala sisi kehidupan ini dengan risalahnya, semoga tetap terus mengalir deras selama tulisan ini masih ada dan dimanfaatkan oleh banyak orang, dan selama siang malam silih berganti. Semoga kelak kita diakui sebagai umatnya nanti di hari kiamat. Amin.

Atas segala bimbingan, layanan, serta pengajaran yang telah diberikan kepada peneliti, maka dengan segala kerendahan hati, peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Rektor UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, Prof. Dr. Hj. Ilfi Nur Diana, M.Si.
2. Dekan Fakultas Syariah UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, Prof. Dr. H. Sudirman, M.A.

3. Ketua Program Studi Ekonomi Syariah UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, Dr. Fakhruddin M.HI.
4. Dosen Pembimbing peneliti, Prof. Dr. Khoirul Hidayah S.H., M.H. yang telah meluangkan banyak waktu untuk membimbing dan mendidik peneliti. semoga kebaikan beliau dibalas oleh Allah SWT berupa nikmat sehat dan panjang umur.
5. Dosen Wali peneliti, Prof. Dr. Khoirul Hidayah S.H., M.H. beliau banyak membimbing peneliti selama menjadi mahasiswa UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, dan banyak memberi bantuan baik materi maupun non-materi. Semoga selalu dimudahkan urusan beliau oleh Allah SWT.
6. Dosen-dosen Program Studi Hukum Ekonomi Syariah UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, serta semua pihak yang turut andil yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu.
7. Keluarga peneliti, terutama pada orang tua Bapak Moh Solikan dan Ibu Dwi Astutik, kakak saya Afiana dan Khoirista serta adik saya zuhdan dan zahra yang telah memberikan dukungan dan arahan bagi peneliti dalam hal apapun itu. Semoga Allah membalas kebaikan keluarga dan orang tua peneliti.
8. Teman-teman peneliti dari Angkatan 2019 Jurusan Hukum Ekonomi Syariah, teman satu kelas HES C, teman pondok, teman kamar, teman ngopi
9. Pondok pesantren tercinta Anwarul Huda tempat peneliti menyusun skripsi ini.

Semoga tulisan sederhana ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan untuk menyongsong masa depan yang lebih baik lagi, serta

membawa perubahan nyata di tengah-tengah masyarakat. Peneliti menyadari bahwa tulisan ini masih amat jauh dari kata sempurna, oleh karena itu, saran kritik sangat peneliti harapkan dari pembaca untuk evaluasi penelitian di masa yang akan datang.

Malang, 12 Maret 2026

Peneliti,


Hafidz Hamdani

19220099

PEDOMAN TRANSLITERASI

Dalam penulisan karya ilmiah, penggunaan istilah asing kerap tidak terhindarkan. Secara umum sesuai Pedoman Umum Ejaan Bahasa Indonesia kata asing ditulis (dicetak) miring. Dalam konteks Bahasa Arab, terdapat pedoman transliterasi khusus yang berlaku internasional. Berikut ini disajikan tabel pedoman transliterasi sebagai acuan penulisan karya ilmiah.

Transliterasi Arab-Indonesia Fakultas Syariah UIN Maulana Malik Ibrahim Malang adalah berpedoman pada model Library of Congress (LC) Amerika Serikat sebagai berikut:

Arab	Indonesia	Arab	Indonesia
أ	`	ط	. t
ب	b	ظ	. z
ت	t	ع	'
ث	th	غ	gh
ج	j	ف	f
ح	h	ق	q
خ	kh	ك	k
د	d	ل	l
ذ	dh	م	m
ر	r	ن	n
ز	z	و	w
س	s	ه	h
ش	sh	ء	'
ص	. s	ي	y
ض	. d		

Untuk menunjukkan bunyi hidup panjang (madd), maka caranya dengan menuliskan coretan horisontal di atas huruf, seperti ā, ī dan ū. (أ, إ, و). Bunyi hidup

dobel Arab ditransliterasikan dengan menggabung dua huruf “ay” dan “aw” seperti layyinah, lawwāmah. Kata yang berakhiran tā’ marbūṭah dan berfungsi sebagai sifat atau muḍaf ilayh ditransliterasikan dengan “ah”, sedangkan yang berfungsi sebagai muḍaf ditransliterasikan dengan “at”

DAFTAR ISI

Pernyataan Keaslian Skripsi.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
BUKTI KONSULTASI	vi
Halaman Motto	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT.....	xvii
البحث مستخلص	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Definisi Operasional.....	6
F. Sistematika Pembahasan	9
BAB II.....	11
TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Penelitian Terdahulu	11
B. Kerangka teori	17
BAB III	28
METODOLOGI PENELITIAN	28
A. Jenis Penelitian.....	28

B. Lokasi Penelitian	29
C. Sumber Data.....	29
D. Metode Pengumpulan Data.....	32
E. Metode Pengolahan Data	33
BAB IV	36
Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	36
A. Perusahaan dan Metode Pembayaran COD Cek Dulu Pada Platform Marketplace Shopee.....	36
B. Persoalan – persoalan yang muncul dan penyelesaiannya dalam transaksi dalam metode pembayaran COD Cek Dulu Pada Platform Marketplace Shopee	39
C. Perlindungan Penjual terhadap Pembeli COD (Bayar di Tempat)	42
D. Analisis Undang - Undang perlindungan konsumen terhadap pembatalan sepihak dalam transaksi dalam metode pembayaran COD Cek Dulu Pada Platform Marketplace Shopee.....	56
E. Analisis Fatwa DSN MUI NOMOR 112/ DSN - MUI /2017 terhadap pembatalan sepihak dalam transaksi dalam metode pembayaran COD Cek Dulu Pada Platform Marketplace Shopee....	67
BAB V.....	76
PENUTUP	76
A. Kesimpulan	76
B. Saran	78
DAFTAR PUSTAKA.....	79
LAMPIRAN	83
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	86

DAFTAR LAMPIRAN

Gambar 4. 1 proses pengembalian barang.....	44
Gambar 4 .2 alasan pengembalian barang.....	44
Gambar 4. 3 pilihan solusi pengembalian barang	45
Gambar 4. 4 persiapan sebelum mengirim produk sumber	46
Gambar 4. 5 memproses pengajuan pengembalian barang sumber	46
Gambar 4. 6 urutan proses pengajuan banding sumber.....	48
Gambar 4. 7 upload bukti alasan pengembalian barang.....	49
Gambar 4. 8 contoh rincian penjualan setelah dipotong admin Shopee.....	50
Gambar 4. 9 Biaya iklan Shopee.....	50
Gambar 4. 10 gambar contoh pengembalian barang ke penjual.....	51
Gambar 4. 11 penilaian oleh pembeli.....	52

ABSTRAK

Hafidz Hamdani, 19220099, 2026, **Pembatalan sepihak dalam metode pembayaran COD cek dulu pada platform marketplace Shopee perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dan Fatwa DSN-MUI No. 144/DSN-MUI/XII/2021 tentang marketplace berdasarkan prinsip syariah (studi di Shopee Express Malang)**, skripsi, Program Studi Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, pembimbing skripsi: Prof. Dr. Khoirul Hidayah, S.H., M.H

Kata Kunci: Pembatalan Sepihak; Perlindungan Konsumen; social commerce

Penelitian ini membahas mengenai Pembatalan Sepihak dalam transaksi jual beli pada marketplace Shopee dengan metode pembayaran COD cek dulu, yang mana masih banyak persolan antara penjual dan pembeli yang tidak memperhatikan hak masing-masing, Praktik tersebut menimbulkan potensi kerugian bagi penjual yang telah mengirimkan barang

Penelitian ini berfokus pada bentuk transaksi pada marketplace Shopee dengan metode COD cek dulu dan perlindungan hukum bagi penjual yang dirugikan dalam transaksi pada aplikasi Shopee. yang bertujuan untuk melindungi hak-hak penjual dan konsumen serta bagaimana implementasi perlindungan tersebut diintegrasikan dengan perspektif Undang-undang perlindungan konsumen dan fatwa DSN MUI dengan Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis empiris dengan pendekatan sosiologi hukum.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh melalui metode wawancara dan dokumentasi, ditemukan jual beli metode COD cek dulu pada platform marketplace shopee belum sepenuhnya menerapkan prinsip-prinsip syariah maupun ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia. Salah satu di antaranya adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Diperlukan penguatan regulasi turunan (baik dari pemerintah maupun kebijakan internal Shopee) yang secara spesifik mengatur kewajiban itikad baik konsumen dalam transaksi COD, mekanisme verifikasi identitas pembeli, serta sanksi yang lebih tegas dan konsisten terhadap pembatalan sepihak agar perlindungan hukum berjalan seimbang bagi kedua belah pihak (konsumen dan pelaku usaha), bukan hanya berat ke salah satu sisi.Terkait hak pembeli seharusnya mengikuti hak-hak yang telah diberikan

Ditinjau dari Fatwa DSN-MUI No. 144/2021 Pembatalan karena ketidaksesuaian barang, penggunaan hak khiyar yang sah dan sesuai syariah.Pembatalan sepihak tanpa alasan syar'i setelah akad sempurna berpotensi melanggar prinsip kemengikatan akad (lazim al-'aqd), menimbulkan kerugian sepihak, dan bertentangan dengan asas keadilan & kerelaan (an-taradin) yang menjadi fondasi fatwa ini.

ABSTRACT

Hafidz Hamdani, 19220099, 2026, **Unilateral Cancellation in the "Check First" COD Payment Method on the Shopee Marketplace Platform (A Study at Shopee Express Malang) from the Perspective of Law Number 8 of 1999 on Consumer Protection and DSN-MUI Fatwa No. 144/DSN-MUI/XII/2021 on Sharia-Based Marketplaces (A Study at Shopee Express Malang)**, Undergraduate Thesis, Department of Islamic Economic Law, Faculty of Sharia, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Thesis Advisor: Prof. Dr. Khoirul Hidayah, S.H., M.H.

Keywords: Unilateral Cancellation; Consumer Protection; Social Commerce

This study examines unilateral cancellation in buying and selling transactions on the Shopee marketplace using the "check first" Cash on Delivery (COD) payment method, in which numerous issues persist between sellers and buyers who fail to respect each other's rights. This practice creates potential losses for sellers who have already shipped their goods.

The research focuses on the form of transactions on the Shopee marketplace using the "check first" COD method and the legal protection available to sellers who suffer losses in transactions on the Shopee application. It aims to identify how the rights of both sellers and consumers are protected, and how such protection is implemented in light of the Consumer Protection Law and the DSN-MUI fatwa. The research method used is empirical-juridical with a sociology-of-law approach.

Based on findings obtained through interviews and documentation, it was found that buying and selling using the "check first" COD method on the Shopee marketplace platform has not yet fully implemented sharia principles or the prevailing statutory provisions in Indonesia, one of which is Law Number 8 of 1999 on Consumer Protection.

There is a need to strengthen derivative regulations (both from the government and from Shopee's internal policies) that specifically govern consumers' obligation to act in good faith in COD transactions, mechanisms for verifying buyer identity, and stricter and more consistent sanctions against unilateral cancellation so that legal protection is balanced for both parties (consumers and business actors), rather than favoring only one side. Regarding buyers' rights, these should remain aligned with the rights already granted to them. Viewed from the perspective of DSN-MUI Fatwa No. 144/2021, cancellation due to non-conforming goods constitutes a legitimate and sharia-compliant exercise of the *khiyar* (option to cancel) right. However, unilateral cancellation without a *syar'i* (sharia-justified) reason after the contract (*akad*) has been perfected has the potential to violate the principle of contractual bindingness (*lazim al-'aqd*), cause one-sided harm, and contradict the principles of justice and mutual consent (*an-taradin*) that form the foundation of this fatwa.

البحث مستخلص

الاستلام عند الدفع طريقة في الانفرادي الإلغاء" ٢٠٢٦، سنة ١٩٢٢٠٠٩٩، الجامعي الرقم حمداني، حافظ شوبي في دراسة: شوبي منصة على (الدفع قبل السلعة معاينة مع الاستلام عند الدفع) أولا السلعة فحص مع الشريعة مجلس وفتوى المستهلك حماية بشأن ١٩٩٩ لسنة ٨ رقم القانون منظور من مالانغ إكسبريس مبادئ على القائمة الإلكترونية السوق بشأن DSN-MUI/XII/٢٠٢١ رقم الإندونيسي الوطني جامعة الشريعة، كلية الإسلامي، الاقتصادي القانون قسم، (البكالوريوس رسالة) جامعي بحث "الشريعة الماجستير الهداية، خير الدكتور: المشرف، مالانغ الحكومية الإسلامية إبراهيم مالك مولانا الاستلام عند الدفع الإلكترونية، السوق المستهلك، حماية الانفرادي، الإلغاء: المفاتيح الكلمات، الإسلامية الشريعة، (التسليم

عند نقدًا الدفع

يتناول هذا البحث ظاهرة الإلغاء الانفرادي في معاملات البيع والشراء عبر منصة شوبي باستخدام طريقة ولا تزال هذه الممارسة تثير العديد من الإشكالات بين الدفع عند الاستلام مع فحص السلعة قبل الدفع البائعين والمشتريين نتيجة ضعف الوعي بالحقوق والالتزامات المتبادلة وعدم مراعاتها على النحو كما أن الإلغاء الانفرادي قد يترتب عليه إلحاق الضرر بالبائع الذي قام بإرسال البضاعة وفقا. المطلوب للطلاب

ويركز هذا البحث على آلية المعاملات باستخدام طريقة الدفع عند الاستلام مع فحص السلعة أولا في منصة شوبي، وكذلك على أشكال الحماية القانونية المقررة للبائع المتضرر من الإلغاء الانفرادي من قبل المشتري وتمت دراسة هذه المسألة من منظور القانون الإندونيسي رقم ٨ لسنة ١٩٩٩ بشأن حماية المستهلك، وفتوى ٢٠٢١ بشأن السوق الإلكترونية القائمة DSN-MUI/XII/مجلس الشريعة الوطني الإندونيسي رقم ١٤٤ مع المدخل (اليوردي الإمبريقي) واعتمد البحث المنهج القانوني التجريبي. على مبادئ الشريعة السوسولوجي القانوني، وجمعت البيانات من خلال المقابلات والتوثيق

وأظهرت نتائج البحث أن ممارسات البيع والشراء باستخدام طريقة الدفع عند الاستلام مع فحص السلعة أولا في منصة شوبي لم تطبق بصورة كاملة مبادئ الشريعة الإسلامية ولا الأحكام القانونية النافذة، ولا سيما فيما ومن منظور القانون رقم ٨ لسنة ١٩٩٩. يتعلق بتحقيق التوازن بين حقوق والتزامات أطراف المعاملة بشأن حماية المستهلك، لا تزال هناك أوجه قصور في الحماية القانونية الممنوحة للبائع الذي يتعرض ولذلك، تبرز الحاجة إلى تعزيز اللوائح التنفيذية، سواء للخسارة نتيجة الإلغاء الانفرادي من قبل المشتري من جانب الحكومة أو من خلال السياسات الداخلية لمنصة شوبي، لتنظيم التزام المستهلك بحسن النية، وآليات التحقق من هوية المشتري، وفرض جزاءات أكثر صرامة واتساقا تجاه حالات الإلغاء الانفرادي

٢٠٢١، فإن إلغاء DSN-MUI/XII/ومن منظور فتوى مجلس الشريعة الوطني الإندونيسي رقم ١٤٤ الخيار (المعاملة بسبب عدم مطابقة السلعة للمواصفات المتفق عليها يُعد ممارسة مشروعة لحق الخيار أما الإلغاء الانفرادي دون سبب شرعي بعد اكتمال العقد، ومتوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية (الشرعي فإنه قد يُعد مخالفة لمبدأ لزوم العقد، ويؤدي إلى إلحاق الضرر بأحد الطرفين، كما يتعارض مع مبادئ العدالة والتراضي اللذين يشكلان الأساس الرئيس للمعاملات المالية الإسلامية

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Saat ini teknologi informasi dan elektronik berkembang begitu pesat menyebabkan pembaharuan kehidupan sosial, ekonomi budaya dan penegakkan hukum, penggunaan teknologi informasi dan elektronik juga berperan penting terhadap pertumbuhan ekonomi dan perdagangan untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Salah satu bentuk bentuk perkembangan teknologi dan informasi adalah dibuktikan dengan kegiatan perdagangan dengan pemanfaatan internet salah satunya dapat ditemukan dalam jual beli pada Marketplace

Marketplace merupakan merupakan suatu sistem informasi dimana pembeli dan penjual di pasar mengkomunikasikan informasi tentang harga, produk dan mampu menyelesaikan transaksi melalui saluran komunikasi elektronik. Marketplace dapat memberikan peluang untuk melakukan bisnis dan melaksanakan transaksi melalui saluran elektronik, biasanya pada platform yang berbasisan internet¹ Salah satu platform marketplace yang banyak digunakan masyarakat di Indonesia adalah shopee karena banyak menawarkan promo dan kemudahan dalam dalam berbelanja.

Kemudahan berbelanja juga diimbangi dengan perkembangan metode pembayaran, metode pembayaran yang tersedia pada platform shopee diantaranya melalui kartu kredit, kartu debit, dompet elektronik, paylater, COD bayar ditempat dan metode pembayaran terbaru yang ditawarkan shopee yaitu COD cek dulu.

¹ 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.

Mekanisme Cash on Delivery yang memiliki beberapa keunggulan sehingga metode pembayaran ini banyak dipilih oleh masyarakat. Pembayaran COD adalah pembayaran yang dilakukan secara tunai saat barang sudah sampai di rumah. Pembayaran COD banyak digunakan oleh konsumen karena dianggap mampu untuk menghindari tindak penipuan yang dilakukan oleh penjual. Dengan pembayaran COD konsumen tidak merasa khawatir jika barang tidak dikirim atau semacamnya karena yang terpenting belum mengeluarkan uang untuk membayar. Terlebih baru-baru ini Shopee menawarkan fitur pembayaran terbaru yaitu Shopee "COD cek dulu" sehingga konsumen tidak merasa khawatir jika barang tidak dikirim atau semacamnya karena yang terpenting belum mengeluarkan uang untuk membayar. Namun dibalik banyaknya keunggulan pembayaran "COD cek dulu" muncul permasalahan baru yang dihadapi oleh penjual. Semakin maraknya penggunaan sistem pembayaran COD sistem pembayaran tersebut perlu diteliti dan ditelaah mengenai permasalahan-permasalahan atau ketidakpastian hukum yang mungkin terjadi dalam penggunaannya.

Pembatalan sepihak menimbulkan konsekuensi bagi penjual dan jasa kurir. Kerugian yang dialami penjual disebabkan adanya itikad tidak baik dari konsumen yang tidak melakukan kewajibannya untuk menyelesaikan transaksi. Kerugian timbul juga dari ekspedisi barang yang tidak amanah dalam melaksanakan tugasnya, namun rasio kerugian dan kejadian tidak sesering resiko yang diakibatkan oleh itikad tidak baik konsumen. Tindakan tersebut merugikan penjual karena tidak ada pendapatan yang seharusnya didapatkan dari penjualan barang yang dipesan.

oleh konsumen. Konsekuensi yang muncul adalah beberapa kerugian diantaranya kerugian imateril dan kerugian materil.

Jika terjadi pembatalan transaksi dalam sistem “COD cek dulu” akan menimbulkan kekecewaan dan kerugian yang dirasakan oleh penjual karna sudah mengeluarkan tenaga dan waktu untuk menyiapkan barang dan packing barang dan merasa barangnya akan terjual lagi dan kembali mendapat keuntungan yang selanjutnya bisa diputar namun pembatalan sepihak yang dilakukan pembeli karena Tindakan tersebut merugikan penjual karena tidak ada pendapatan yang seharusnya didapatkan dari penjualan barang yang dipesan oleh konsumen.

Sistem pembayaran “COD cek dulu” memang banyak memberikan kemudahan dalam berbelanja bagi pembeli dan pembeli juga bisa langsung bisa membatalkan transaksi jika barang yang di pesan tidak sesuai atau terjadi kerusakan barang saat diterima pembeli. namun pembatalan sepihak oleh pembeli ini akan merugikan penjual karena ketidaksesuaian barang yang diterima pembeli ini terjadi bukan hanya kesalahan dari penjual tetapi banyak faktor yang mempengaruhi diantaranya kelalaian dari pihak jasa kirim yang mengakibatkan rusaknya barang yang di pesan oleh pembeli atau terjadi keterlambatan pengiriman yang mengakibatkan kondisi barang yang di pesan kurang baik atau kurang telitinya pembeli ketika membaca deskripsi sehingga barang yang diterima tidak sesuai yang diinginkan pembeli

Dalam prakteknya, COD ini muncul berbagai permasalahan. Penjual dan konsumen secara tidak langsung telah melakukan kesepakatan untuk sama-sama melakukan kewajiban. Namun, seringkali banyak yang mengabaikannya. Siapapun

orang berhak atas segala perjanjian atau perikatan. Hak atas kebebasan berkontrak ini diatur dalam Pasal 1338 KUH Perdata. Berdasarkan pada asas kebebasan berkontrak, para pihak bebas membuat perjanjian.

Sebagaimana dalam Pasal 1338 KUH Perdata: Semua persetujuan yang dibuat sesuai dengan undang-undang berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Perjanjian tidak hanya ditentukan oleh para pihak dalam perumusan perjanjian tetapi juga ditentukan oleh itikad baik dan kepatutan, jadi itikad baik dan kepatutan ikut pula menentukan isi dari perjanjian itu. Dengan demikian suatu perjanjian khususnya perjanjian tukar tambah benda bergerak jenis kendaraan apabila dilaksanakan tidak dengan itikad baik (itikad buruk) maka perjanjian tersebut bertentangan dengan ketertiban umum dan kesusilaan serta norma-norma hukum yang berlaku.

Namun karena faktor inilah terhadap permasalahan baru yang dihadapi oleh penjual. Permasalahan yang dihadapi bukanlah permasalahan sepele namun lebih kepada membentuk hubungan yang positif antara semua pihak dengan memberikan kesadaran terkait pentingnya perlindungan konsumen. Perlindungan konsumen telah dimulai dengan dibentuknya UU yang mengatur terkait hak dan kewajiban konsumen. Serta hak dan kewajiban penjual untuk memenuhi hak konsumen dengan cara memberikan produk yang berkualitas, mementingkan keamanan dan kenyamanan konsumen dan melakukan kegiatan produksi maupun penjual sesuai dengan standar yang telah ditetapkan

Sampai saat ini tidak ada aturan yang secara jelas mengatur tentang *cash on delivery* termasuk ketika terjadi pembatalan transaksi. Ketika ada pihak konsumen

yang melakukan pembatalan transaksi tidak dapat dikenakan sanksi karna belum ada aturan yang mengikat. dalam pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Penjual, diantaranya adalah hak pelaku usaha dalam mendapatkan perlindungan hukum atas tindakan konsumen yang dilandasi itikad tidak baik dan hak mendapatkan pembayaran dari konsumen. Namun, baik dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan penjual tidak mengatur secara detail terkait pembatalan transaksi dan sanksi apabila konsumen membatalkan transaksi secara sepihak apalagi sampai saat ini belum ada aturan yang secara spesifik membahas tentang COD, akibatnya pelaku usaha sering mengalami kerugian. menunjukkan bahwa perjanjian kerjasama antara penjual dan Shopee dibuat secara sepihak oleh Shopee.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian masalah di atas maka penulis mendapatkan beberapa pembahasan dalam tulisan ini yaitu:

1. Bagaimana persoalan hukum pembatalan sepihak dalam transaksi jual beli pada platform shopee dengan metode pembayaran “COD cek dulu”?
2. Bagaimana perlindungan hukum bagi penjual dan pembeli dalam transaksi jual beli pada platform shopee dengan metode pembayaran “COD cek dulu” pada Shopee Express perspektif Undang - undang nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dan DAN Fatwa DSN-MUI No: 144/DSN-MUI/XII/2021 tentang marketplace berdasarkan prinsip syariah?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan diatas maka penulis berkeinginan untuk memberikan solusi mengenai perlindungan hukum pada setiap pihak yang terlibat dalam pelaksanaan Metode Pembayaran “COD Cek Dulu” Pada platform Markeplace dengan merumuskan beberapa isu permasalahan.

Pertama, berkaitan dengan persoalan hukum yang terjadi dalam transaksi jual beli pada platform shopee dengan metode pembayaran “COD cek dulu”, sehingga dapat diketahui pihak siapa saja yang akan terlibat dalam mekanisme tersebut dan berbagai macam persoalan hukum yang dapat terjadi. Kedua, berkaitan dengan urgensi perlindungan hukum bagi para pihak yang terlibat, khususnya bagi pihak penjual dan pembeli yang seringkali menjadi korban atas kekosongan hukum pada permasalahan ini.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian diharapkan dapat memberikan pemahaman bagi masyarakat luas mengenai perlindungan hukum bagi pelaku usaha dan pembeli dalam jual beli online dengan metode metode pembayaran “COD cek dulu” yang penting untuk diketahui demi terwujudnya jual beli online yang tidak merugikan salah satu pihak.

E. Definisi Operasional

Agar mempermudah pembaca dalam memahami penulisan dalam penelitian ini, perlu dijelaskan beberapa poin yang mungkin akan menimbulkan perbedaan dalam pemahaman, maka penulis akan menjelaskan beberapa istilah yang digunakan di dalam penelitian ini, sebagai berikut :

1. Pembatalan sepihak

pembatalan sepihak (unilateral cancellation) adalah tindakan mengakhiri atau membatalkan suatu perjanjian yang dilakukan oleh salah satu pihak saja, tanpa persetujuan atau kesepakatan dari pihak lainnya yang terikat dalam perjanjian tersebut. Tindakan ini bertentangan dengan prinsip dasar hukum perjanjian yang menghendaki adanya kesepakatan kedua belah pihak, baik dalam membuat maupun mengakhiri suatu perikatan.

Menurut Pasal 1338 ayat (1) KUHPdata, perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi para pihak yang membuatnya (asas pacta sunt servanda). Konsekuensinya, suatu perjanjian seharusnya hanya dapat ditarik kembali atau dibatalkan atas kesepakatan kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang ditentukan oleh undang-undang.

2. Metode pembayaran “COD cek dulu”

Sistem COD dapat diartikan sebagai metode bisnis, di mana perusahaan akan mengirimkan barang ke pelanggan dan mengambil pembayaran untuk barang tersebut pada saat barang diserahkan kepada pelanggan.²

Sistem transaksi “COD cek dulu” adalah pembayaran yang dilakukan secara tunai saat barang sudah sampai di rumah, dan sebelum pembayaran diserahkan kepada kurir pengantar barang pembeli bisa melakukan pengecekan terlebih dahulu barang yang sudah dipesan apakah sesuai atau tidak jika sudah sesuai maka pembayaran bisa

²Pengertian Cash on Delivery (COD) dari Cambridge Business English Dictionary.

langsung diserahkan kepada kurir, tetapi jika barang yang dipesan ketika di cek tidak sesuai maka barang bisa dikembalikan kepada penjual dengan syarat dan ketentuan yang telah ditetapkan oleh platform marketplace Shopee

3. Platform marketplace shopee

Shopee merupakan aplikasi belanja berbasis online yang menjual beraneka macam produk, mulai dari fashion, peralatan rumah tangga, produk kecantikan, hingga peralatan elektronik sehingga masyarakat yang ingin berbelanja melalui Shopee tidak perlu untuk mengelilingi beberapa toko/pasar

4. Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Dasar hukum utama perlindungan konsumen di Indonesia adalah Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Menurut Satjipto Rahardjo, perlindungan hukum merupakan pengayoman terhadap hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum. Pada dasarnya, perlindungan hukum terdiri atas dua bentuk, yaitu perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif.

perlindungan hukum preventif diartikan pencegahan, yang bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa. Adapun perlindungan hukum represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa yang telah muncul akibat adanya pelanggaran. Perlindungan ini merupakan

perlindungan akhir yang berupa pemberian sanksi terhadap pelanggaran yang telah dilakukan

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika penulisan dapat memberikan kemudahan dalam memahami skripsi ini serta memberikan gambaran yang menyeluruh secara garis besar. Untuk itu skripsi ini disusun menjadi tiga bagian yang mencakup lima bab, yaitu:

1. Bagian Awal Skripsi

Bagian awal skripsi merupakan bagian pendahuluan skripsi yang terdiri dari halaman sampul, halaman pengesahan, halaman pernyataan, halaman motto, halaman abstrak, halaman kata pengantar, halaman daftar isi, daftar tabel, maupun daftar gambar.

2. Bagian Pokok Skripsi

Bagian pokok skripsi terdiri atas lima bab yaitu Bab I Pendahuluan, Bab II Tinjauan Pustaka, Bab III Metode Penelitian, Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan, dan Bab V Penutup.

Bab I Pendahuluan

Bab ini membahas latar belakang penelitian yang dirumuskan ke dalam rumusan masalah guna mencapai tujuan penelitian yang bermanfaat bagi pihak yang menjadi sasaran penelitian. Selain itu, disajikan definisi operasional untuk mempermudah pemahaman terhadap makna variable-variabel yang digunakan. Sistematika pembahasan juga disusun untuk memberikan Gambaran singkat mengenai keseluruhan isi penelitian.

Bab II Tinjauan Pustaka

Bab ini memuat penelitian terdahulu, kerangka teori dan konsep yang relevan dengan topik penelitian. Selain itu, disajikan penelitian terdahulu sebagai referensi dan pembeda dengan penelitian yang sedang dilakukan, serta kerangka teori yang menjadi dasar analisis dalam penelitian ini.

Bab III Metode Penelitian

Bab ini menjelaskan jenis penelitian, pendekatan yang digunakan, sumber data, teknik pengumpulan data, serta metode analisis data yang diterapkan dalam penelitian ini.

Bab IV Hasil penelitian dan Pembahasan

Bab ini menguraikan hasil penelitian dan analisis untuk menjawab rumusan masalah yang telah disampaikan pada Bab I, khususnya mengenai Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Jual Beli Barang Preloved

Bab V Penutup

Bab terakhir berisi kesimpulan dari hasil penelitian dan saran yang dapat dijadikan acuan untuk penelitian berikutnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu berisi informasi tentang penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti-peneliti sebelumnya, yang mempunyai keterkaitan dengan permasalahan penelitian. Penelitian terdahulu berfungsi sebagai pendukung penelitian dan juga penguat dalam penelitian yang akan dilakukan penulis, yang kemudian digunakan untuk menghindari bentuk plagiasi, repetisi, dan duplikasi. Berikut merupakan penelitian terdahulu yang memiliki relevansi dengan penelitian ini :

1. **Nanda Latansa Maftukulhuda (2021)**, dalam penelitian yang berjudul *Perlindungan Hukum Terhadap Seller Shopee Dalam Praktik Pembayaran Cash On Delivery (COD) Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) (Studi Kasus Di Toko Online Shopee Skinbae.Id)* Hasil penelitian yang dilaksanakan oleh peneliti menyimpulkan bahwasanya iktikad baik sebagai bentuk kewajiban pelaku usaha pada Marketplace Shopee (Skinbae.Id) telah ditunaikan.

namun adanya ketimpangan dari pembeli yang melakukan pembatalan secara sepihak sehingga pihak Skinbae.Id tidak mendapatkan haknya berupa pembayaran atas barang. Dalam hal ini, menurut KHES menyatakan apabila adanya resiko yang diakibatkan oleh pembeli. maka pihak penjual harus menanggung resikonya. Maka dari itu, untuk menghindari hal demikian,

diharapkan adanya iktikad baik dari kedua belah pihak agar tujuan dari jual-beli dapat tercapai yaitu ta`awun yang didasari asas an-tarodhin.

Perbedaan penelitian ini dengan penulis terletak pada Fokus penelitian dalam skripsi ini adalah untuk mengkaji dan menganalisis konsep perlindungan konsumen terhadap seller Shopee yang menerapkan sistem pembayaran COD dengan tinjauan Undang-Undang Perlindungan Konsumen maupun Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah. Sedangkan Penulis membahas metode pembayaran terbaru yang ditawarkan oleh shopee yaitu pembayaran “COD cek dulu” dan permasalahan permasalahan baru yang muncul serta berfokus pada perlindungan bagi penjual jika terjadi pembatalan sepihak oleh pembeli.

2. **Arleani Firizki Rimanadi (2022)**, dengan judul Skripsi “PEMBATALAN SEPIHAK OLEH CUSTOMER SHOPEE DALAM TRANSAKSI CASH ON DELIVERY (PERSPEKTIF HUKUM POSITIF DAN FIKIH MUAMALAH) ’. skripsi ini membahas tentang Bagaimana praktik transaksi cash on delivery pada e-commerce Shopee dan Bagaimana praktik dan akibat pembatalan sepihak oleh customer Shopee dalam transaksi cash on delivery serta membahas perspektif hukum positif dan fikih muamalah terhadap pembatalan sepihak oleh customer Shopee dalam transaksi cash on delivery.³

Berbeda dengan penelitian sebelumnya, penulis membahas permasalahan tentang persoalan hukum yang terjadi dalam transaksi jual beli pada platform shopee dengan metode pembayaran “COD cek dulu”, dimana

³ Bustami Shidqi, ‘Kesadaran Hukum Hak Konsumen Mahasiswa Atas Jaminan Produk Halal’ (UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG, 2022).

barang dicek terlebih dahulu oleh pembeli jika barang yang dipesan tidak sesuai bisa dibatalkan oleh pembeli dan barang akan dikembalikan kepada penjual yang tentunya akan menimbulkan kerugian bagi penjual dan akan dibahas bagaimana perlindungan hukum bagi penjual.

3. **Grace Evelyn Pardede dan Ferdinand Sujanto (2021)** dengan judul *URGENSI PENYERAGAMAN KEBIJAKAN COD PADA MARKETPLACE INDONESIA DEMI MEWUJUDKAN PERLINDUNGAN HUKUM* penelitian ini membahas adanya kekosongan hukum yang berkaitan dengan mekanisme COD pada marketplace di Indonesia. Sehingga mengakibatkan tidak adanya penyeragaman kebijakan mekanisme COD di Indonesia. Yang mengakibatkan problematika pada perlindungan hukum bagi pihak yang terlibat dalam marketplace, khususnya bagi pihak yang terlibat. penelitian ini merupakan penelitian yuridis normatif.⁴

Perbedaan penelitian dengan penulis terletak pada fokus penelitian, dimana penelitian sebelumnya membahas penyeragaman kebijakan mekanisme COD di Indonesia dan Urgensi perlindungan hukum bagi pihak yang terlibat pada marketplace dengan sistem COD. Sedangkan pada penelitian penulis membahas persoalan hukum yang terjadi dalam transaksi jual beli pada platform shopee dengan metode pembayaran “COD cek dulu.”

4. **Nafa Sofiyana Reza (2020)** dengan judul *Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Dalam Jual Beli Online Dengan Metode Pembayaran Cash On*

⁴ Grace Evelyn Pardede dan Ferdinand Sujanto, “*URGENSI PENYERAGAMAN KEBIJAKAN COD PADA MARKETPLACE INDONESIA DEMI MEWUJUDKAN PERLINDUNGAN HUKUM*”, jurnal hukum, Fakultas Hukum Universitas Padjadjaran. JEBLR, Vol. 1, No. 2, November 2021.

Delivery (COD) di PT. Shopee Indonesia. penelitian ini membahas perlindungan hukum terhadap pelaku usaha dalam transaksi jual beli online metode pembayaran Cash On Delivery (COD).

dengan hasil penelitian bahwa hubungan hukum antara para pihak dalam jual beli online metode pembayaran Cash On Delivery (COD) termasuk hubungan hukum bersegi dua karena kedua belah pihak saling memberikan dan meminta sesuatu. Kedua, secara perlindungan hukum yang didapatkan pelaku usaha menggunakan akibat hukum jika ingkar janji yaitu Pasal 1266 KUH Perdata tentang pembatalan perjanjian.⁵

Berbeda dengan penelitian penulis pada penelitian sebelumnya membahas tentang konsumen yang dirugikan oleh PT Shopee atas tindakan pembatalan sepihak. Sedangkan pada penelitian penulis membahas persoalan hukum penjual/seller yang dirugikan oleh pembeli/customer atas pembatalan sepihak dalam transaksi metode terbaru yang ditawarkan oleh shopee yaitu cash on delivery “(COD) cek dulu”.

5. **Sylva Dhia Saifana, Istikomah (2021)**, dengan judul artikel **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENJUAL DALAM SISTEM JUAL BELI CASH ON DELIVERY (COD)** (Studi kasus perspektif hukum islam). hasil dari artikel penelitian ini dijelaskan dalam hukum ekonomi syariah sistem cash on delivery pada dasarnya dibolehkan karna telah sesuai dengan syarat dan rukun dalam proses jual beli secara online.

⁵ Nafa Sofiyana Reza, “*Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Dalam Jual Beli Online Dengan Metode Pembayaran Cash On Delivery (COD) di PT. Shopee Indonesia.*”, Skripsi, (Semarang: UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO 2020)

Praktik pembatalan transaksi dalam sistem cash on delivery pada dasarnya tidak dibolehkan, karna tidak sesuai dengan prosedur dan merugikan salah pihak yang melakukan praktik jual beli kecuali pihak yang dirugikan ridho atas pembatalan yang dilakukan secara sepihak maka itu dibolehkan.⁶

Berbeda dengan penelitian sebelumnya, penulis membahas tentang persoalan hukum yang muncul dalam metode pembayaran “COD cek dulu” dengan obyek penelitian di shopee exprees malang sedangkan dalam artikel ini fokus pada perspektif hukum ekonomi

Tabel 2.1
Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu

No	JUDUL	PENULIS	PERSAMAAN	PERBEDAAN
1	Perlindungan Hukum Terhadap Seller Shopee Dalam Praktik Pembayaran Cash On Delivery (COD) Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) (Studi Kasus Di Toko Online Shopee Skinbae.Id)	Nanda Latansa Maftukulhuda	Persamaan dari penelitian ini terletak pada objek yang akan diteliti yaitu Shopee	Perbedaan dengan penelitian penulis dengan penelitian sebelumnya adalah fokus penelitiannya, penelitian sebelumnya menggunakan perspektif Undang – Undang konsumen dan KHES sedangkan penulis berfokus pada persoalan-persoalan yang muncul pada

⁶Sylva Dhia Saifana, Istikomah, “*PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENJUAL DALAM SISTEM JUAL BELI CASH ON DELIVERY (COD) (Studi kasus perspektif hukum islam)*”, Artikel Hukum,(Jember Mahasiswa Program Studi Ekonomi SyariahUniversitas Muhammadiyah Jember, 2021)

				metode pembayaran “COD cek dulu” dan upaya penyelesaiannya
2	PEMBATALAN SEPIHAK OLEH CUSTOMER SHOPEE DALAM TRANSAKSI CASH ON DELIVERY (PERSPEKTIF HUKUM POSITIF DAN FIKIH MUAMALAH)	Arleani Firizki Rimanadi	Persamaan dari penelitian ini terletak pada objek yang akan diteliti yaitu Shopee	Perbedaannya terletak pada metode pembayarannya dalam penelitian sebelumnya yang dibahas metode pembayaran COD sedangkan yang dibahas oleh penulis adalah metode terbaru dari marketplace Shopee yaitu “COD cek dulu”
3	URGENSI PENYERAGAMAN KEBIJAKAN COD PADA MARKETPLACE INDONESIA DEMI MEWUJUDKAN PERLINDUNGAN HUKUM	Grace Evelyn Pardede dan Ferdinand Sujanto	Persamaan dari penelitian ini yaitu memiliki tujuan penelitian yang sama yaitu untuk mewujudkan perlindungan hukum bagi penjual dan pembeli dalam metode pembayaran COD	Perbedaan dari penelitian ini adalah penelitian penulis berfokus pada objek marketplace Shopee dengan metode pembayaran terbaru yaitu “COD cek dulu”
4	Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Dalam Jual Beli Online Dengan Metode Pembayaran Cash On Delivery (COD) di PT. Shopee Indonesia.	Nafa Sofiyana Reza	Persamaan dari penelitian ini terletak pada objek yang akan diteliti yaitu Shopee.	Perbedaan dari penelitian ini adalah peneliti melakukan penelitian secara langsung pada shopee exspress malang

				sebagai jasa kirim
5	Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Dalam Jual Beli Online Dengan Metode Pembayaran Cash On	Sylva Dhia Saifana, Istikomah	Persamaan dari penelitian ini terletak pada objek yang akan diteliti yaitu Shopee	Perbedaan penelitian ini adalah fokus penelitiannya, pada penelitian sebelumnya hanya berfokus pada perlindungan hukum terhadap pelaku usaha sedangkan penulis berfokus pada persoalan-persoalan hukum yang muncul pada metode pembayaran "COD cek dulu"

Penelitian ini memiliki keterbaruan dibandingkan dengan penelitian-penelitian terdahulu yang membahas mengenai pembayaran COD . Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang umumnya berfokus pada metode pembayaran COD penelitian ini mengkaji aspek baru, metode pembayaran terbaru dampak perkembangan teknologi terhadap norma hukum yang berlaku. Selain itu, penelitian ini menggunakan pendekatan sosio-legal

b. Kerangka teori

1. Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum adalah segala upaya pemenuhan hak dan pemberian bantuan untuk memberikan rasa aman kepada subjek hukum, baik berupa perlindungan yang bersifat preventif maupun represif, baik tertulis maupun tidak tertulis, dalam rangka menegakkan ketentuan hukum.

Beberapa definisi dari para ahli yang sering dikutip:

Satjipto Rahardjo mendefinisikan perlindungan hukum sebagai upaya melindungi kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan suatu hak asasi manusia (kekuasaan) kepadanya untuk bertindak dalam rangka kepentingannya tersebut.

CST Kansil memandang perlindungan hukum sebagai berbagai upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun.⁷

2. Fatwa DSN MUI

Fatwa secara bahasa berarti jawaban atas suatu permasalahan atau pendapat yang dikemukakan oleh seorang mufti (ahli fiqh) atas pertanyaan yang diajukan. Secara istilah, fatwa adalah penjelasan hukum syara' atas suatu persoalan yang diberikan oleh seseorang/lembaga yang berkompeten (mufti) kepada peminta fatwa (mustafti), baik diminta maupun tidak.

DSN-MUI dibentuk MUI tahun 1999 sebagai respons atas pertumbuhan lembaga keuangan syariah (LKS) di Indonesia, agar ada satu otoritas fatwa terpusat (sebelumnya fatwa ekonomi syariah tersebar di komisi-komisi daerah/berbagai ulama).

DSN-MUI adalah bagian dari MUI, namun secara fungsi otonom mengurus bidang ekonomi/keuangan syariah. Berperan sebagai *single authority* fatwa ekonomi syariah di Indonesia. Di tiap lembaga keuangan syariah ada

⁷ C.S.T. Kansil, Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia (Jakarta: Balai Pustaka, 1989), hlm. 102.

Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang diangkat atas rekomendasi DSN-MUI, bertugas mengawasi kepatuhan operasional terhadap fatwa.

3. Perjanjian dalam jual beli online

Jual beli diatur dalam buku III KUHPerdato, bab ke V tentang jual beli. Pengertian jual beli terdapat pada Pasal 1457 KUHPerdato, jual beli adalah suatu persetujuan dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu barang, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang dijanjikan.⁸

Berdasarkan ketentuan tersebut dapat disimpulkan bahwa unsur esensial dari perjanjian jual beli adalah “harga” dan “barang”. Harga pembelian harus ditetapkan oleh kedua belah pihak (Pasal 1465 KUH Perdata), sedang barang merupakan obyek dari perjanjian jual beli, menurut pasal 1333 KUH Perdata, objek perjanjian harus hal tertentu, atau setidaknya dapat ditentukan. Selanjutnya menurut ketentuan Pasal 1334 (1) KUH Perdata, objek perjanjian yang baru akan ada di kemudian hari dapat menjadi objek perjanjian. Misalnya jual beli satuan rumah susun yang belum selesai dibangun.⁹

4. Hubungan hukum

Hubungan hukum adalah setiap hubungan yang terjadi diantara dua subyek hukum atau lebih di mana hak dan kewajiban di satu pihak berhadapan dengan hak dan kewajiban pihak yang lain. Hak dan kewajiban timbul karena

⁸ Soedharyo Soimin, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Jakarta: Sinar Grafika, 2016), hlm.356

⁹ Djaja S. Meliala, Hukum Perjanjian Khusus (Bandung: Nuansa Aulia, 2012), hlm.3.

adanya peristiwa yang diatur oleh hukum. Hubungan hukum mempunyai tiga unsur, yaitu :

- a. adanya orang-orang yang hak dan kewajibannya saling berhadapan
- b. adanya objek yang berlaku berdasarkan hak dan kewajiban
- c. adanya hubungan antara pemilik hak dan pengembalian kewajiban, atau adanya hubungan terhadap objek yang bersangkutan¹⁰

5. Persoalan hukum

Menurut Sajojo Rahardjo dalam bukunya yang berjudul Ilmu Hukum menyatakan bahwa perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia (HAM) yang dirugikan oleh orang lain dan perlindungan hukum itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.¹¹ Sesuai dengan fungsi hukum, menurut Theo Huijbers bahwa fungsi hukum adalah memelihara kepentingan umum dalam masyarakat, menjaga hak-hak manusia, mewujudkan keadilan dalam hidup bersama.¹²

6. Landasan hukum jual beli online

Dalam KUHPdata jual beli diatur dalam Buku III, tepatnya pada BAB V pasal 1457 sampai pasal 1540 tentang jual beli. Menurut definisinya jual beli adalah perikatan, berarti perikatan sebagaimana dimaksud dalam pasal 1313 KUHPdata, yaitu suatu persetujuan adalah suatu perbuatan dimana satu orang

¹⁰ Yunasril Ali, Dasar-Dasar Ilmu Hukum (Jakarta: Sinar Grafika, 2012), hlm.84-85.

¹¹ Edi Setiadi dan Kristian, Sistem Peradilan Pidana Terpadu dan Sistem Penegakan Hukum di Indonesia, (Jakarta: Kencana, 2017), hlm.277.

¹² Ishaq, Dasar-Dasar Ilmu Hukum (Jakarta: Sinar Grafika, 2016), hlm.12.

atau lebih mengikatkan diri terhadap satu orang lain atau lebih.¹³ Selain dalam KUHPerdata, jual beli online juga diatur dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). Menurut pasal 1 ayat 2 UU ITE, transaksi elektronik yaitu perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya.¹⁴

a. Hukum perlindungan konsumen di Indonesia

Pengertian konsumen dalam arti umum adalah pemakai pengguna dan atau pemanfaatan barang dan atau jasa untuk tujuan tertentu¹⁵ sedangkan pengertian menurut undang-undang Perlindungan Konsumen di atas adalah setiap pemakai barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat baik bagi kepentingan diri sendiri keluarga orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan¹⁶ berdasarkan pengertian di atas, subjek yang disebut sebagai konsumen berarti setiap orang yang berstatus sebagai pemakai barang dan jasa sebab yang memakai menggunakan dan atau memanfaatkan barang dan atau jasa untuk kepentingan sendiri keluarga orang lain maupun makhluk hidup lain tidak bisa tidak untuk diperdagangkan hanyalah orang alami atau manusia.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UU No. 8 Tahun 1999) dengan jelas mempunyai tujuan:

¹³ Soedharyo Soimin, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Jakarta: Sinar Grafika, 2016), hlm.328

¹⁴ Republik Indonesia, Undang-Undang RI Nomor 11 Tahun 2008 tentang informasi dan Transaksi Elektronik, bab 1, pasal 1, angka 2

¹⁵ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

¹⁶ *Ibid*

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian untuk melindungi diri.
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa.
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
6. Meningkatkan kualitas barang atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen.

Untuk itu Undang-Undang perlu mengatur kepentingan produsen/pelaku usaha dengan konsumen, yaitu dengan mengatur tentang hak dan kewajiban konsumen.¹⁷

b. Hak dan kewajiban konsumen

Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen tidak hanya mencantumkan hak-hak dan kewajiban-kewajiban dari konsumen, melainkan juga hak-hak dan kewajiban-kewajiban dari pelaku usaha. Namun, kelihatan bahwa hak

¹⁷ *Ibid*

yang diberikan kepada konsumen (yang diatur dalam Pasal 4) lebih banyak dibandingkan dengan hak pelaku usaha (yang dimuat dalam Pasal 6), dan kewajiban pelaku usaha (dalam Pasal 7) lebih banyak dari kewajiban konsumen (yang termuat dalam Pasal 5).

Berikut ini adalah hak dan kewajiban konsumen yang diberikan/dibebankan oleh Undang-undang yang merupakan bagian dari implementasi sebagai suatu negara untuk kesejahteraan, karena Undang-undang Dasar 1945 di samping sebagai konstitusi politik juga dapat disebut konstitusi ekonomi, yaitu konstitusi yang mengandung ide negara kesejahteraan yang tumbuh berkembang karena pengaruh sosialisme sejak abad sembilan belas. Melalui Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menetapkan 9 (sembilan) hak konsumen, yaitu:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. Hak untuk memilih barang dan/jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
5. Hak untuk mendapatkan advokasi perlindungan konsumen secara patut;

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

Dari sembilan butir hak konsumen yang diberikan di atas, terlihat bahwa masalah kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen merupakan hal yang paling pokok dan utama dalam perlindungan konsumen. Barang dan/atau jasa yang penggunaannya tidak memberikan kenyamanan, terlebih lagi yang tidak aman atau membahayakan keselamatan konsumen jelas tidak layak untuk diedarkan dalam masyarakat.

Selanjutnya, untuk menjamin bahwa suatu barang dan/atau jasa dalam penggunaannya akan nyaman, aman maupun tidak membahayakan konsumen penggunaannya, maka konsumen diberikan hak untuk memilih barang dan/ atau jasa yang dikehendakinya berdasarkan atas keterbukaan informasi yang benar, jelas, dan jujur. Jika terdapat penyimpangan yang merugikan, konsumen berhak untuk didengar, memperoleh advokasi, pembinaan, perlakuan yang adil, kompensasi sampai ganti rugi.

Hak-hak dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen di atas merupakan penjabaran dari Pasal-pasal yang bercirikan negara kesejahteraan, yaitu Pasal 27 ayat (2) 47 dan Pasal 3348 Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia.

Betapa pentingnya hak-hak konsumen, sehingga melahirkan pemikiran yang berpendapat bahwa hak-hak konsumen merupakan "generasi keempat hak asasi manusia", yang merupakan kata kunci dalam konsepsi hak asasi manusia dalam perkembangan di masa-masa yang akan datang.

a) Kewajiban konsumen

Kewajiban Konsumen menurut Pasal 5 UUPK, adalah:

- a. membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan atau jasa demi keamanan dan keselamatan;
- b. beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan atau jasa;
- c. membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. Mengikuti upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.¹⁸

Secara umum dan mendasar hubungan produsen (pelaku usaha) dengan konsumen merupakan hubungan yang terus menerus dan kesinambungan. Hubungan tersebut terjadi karena keduanya memang saling menghendaki dan mempunyai tingkat ketergantungan yang cukup tinggi antara satu dengan yang lain. Produsen sangat membutuhkan dan sangat bergantung atas dukungan konsumen sebagai pelanggan. Tanpa dukungan konsumen tidak mungkin produsen dapat

¹⁸ Pentingnya Hukum Perlindungan Konsumen dalam Mencegah Praktik Bisnis Tidak Sehat (D. Utomo & E. Rahayu, 2008).

terjamin kelangsungan usahanya. Sebaliknya, pemenuhan kebutuhan konsumen sangat tergantung pada hasil produksi produsen (pelaku usaha).¹⁹

Saling ketergantungan karena kebutuhan tersebut dapat saling menciptakan hubungan yang terus menerus dan berkesinambungan sepanjang masa, sesuai dengan tingkat ketergantungan akan kebutuhannya yang tidak terputus-putus. Hubungan antara produsen dan konsumen yang berkelanjutan terjadi sejak proses produksi, distribusi di pemasaran dan penawaran. Rangkaian kegiatan tersebut merupakan rangkaian perbuatan dan perbuatan hukum yang tidak mempunyai akibat hukum dan yang mempunyai akibat hukum baik terhadap semua pihak maupun hanya kepada pihak-pihak tertentu saja.

Hak tersebut secara sistematis dimanfaatkan oleh produsen dalam suatu sistem distribusi dan pemasaran produk agar guna mencapai suatu tingkat produktivitas dan aktivitas tertentu dalam rangka mencapai sasaran usaha.

b) Prinsip tanggung jawab perlindungan konsumen

Prinsip tanggung jawab yang juga dianut dalam Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab (*presumption of liability principle*). Prinsip ini merupakan salah satu modifikasi dari prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan dengan beban pembuktian terbalik. Oleh karena itu, penulis berkesimpulan bahwa secara keseluruhan, undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 menganut prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan dengan dua modifikasi, yaitu pertama prinsip tanggung jawab berdasarkan praduga bersalah lalu atau produsen sudah dianggap

¹⁹ Husni Syawali dan Neni Sri Imayanti, Ed, hlm 36

bersalah, sehingga tidak perlu dibuktikan kesalahannya (*presumption of negligence*) dan kedua adalah prinsip untuk selalu bertanggung jawab dengan beban pembuktian terbalik (*presumption of liability principle*).

Jelas, bahwa kontruksi hukum yang demikian menggambarkan adanya kemajuan dari sistem tanggung jawab sebelumnya, tetapi belum sepenuhnya menganut prinsip tanggung jawab mutlak sebagaimana yang secara tegas dirumuskan dalam beberapa hukum positif dinegara lain. Hal ini tergambar pula dalam pendapat akhir ketika memberikan persetujuan terhadap Rancangan tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan: "Dalam undang-undang ini, dimasukkan pasal yang memungkinkan adanya pembuktian terbalik baik dalam hal pidana maupun perdata.

Hal ini merupakan suatu terobosan baru didunia hukum negara kita di era reformasi."²⁰ Perkembangan tersebut menunjukkan bahwa Indonesia masih dalam tingkat modifikasi terhadap prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan, suatu langkah di belakang prinsip tanggung jawab mutlak.

²⁰ Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia, Proses Pembahasan Rancangan Tentang Perlindungan Konsumen (Jakarta: Sekretariat Jendral DPR RI, 2001), hlm. 1146.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian yaitu salah satu tahapan yang dilakukan peneliti agar dapat menghasilkan penelitian dan dikumpulkan dengan cara menggali, mencatat, merumuskan, dan menganalisa hingga pada tahap kesimpulan. Metode penelitian yang dapat dilaksanakan sebagai berikut:

A. Jenis Penelitian

Pendekatan masalah yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode pendekatan yuridis empiris. Metode penelitian hukum empiris memandang hukum sebagai fenomena sosial sehingga lebih meneliti hukum dalam masyarakat.²¹

Pendekatan yuridis empiris disebut juga penelitian lapangan dengan mendasarkan pada fakta-fakta yang ada, untuk mengetahui dan menganalisis peristiwa secara langsung. karena peneliti melakukan pengumpulan data-data informasi secara langsung ke lapangan.

Penelitian empiris adalah penelitian lapangan dengan menggunakan data-data yang diperoleh fakta lapangan. Tujuan dari penelitian empiris ini adalah mengetahui fakta-fakta lapangan dan data-data yang dibutuhkan. Setelah data dan fakta terkumpul barulah masalah bisa teridentifikasi dan mencari metode mengenai penyelesaian masalah.²²

²¹ Munir Fuady, *Metode Riset Hukum* (Depok: Raja Grafindo Persada, 2018), hlm.20.

²² Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2002), h. 16.

Peneliti memilih pendekatan yuridis empiris karena peneliti memerlukan data yang ada di lapangan berdasarkan kejadian nyata yang dialami kemudian digunakan untuk mengetahui dan menganalisis data untuk mengetahui kesimpulan mengenai masalah yang diteliti. Dalam hal ini penyusun meneliti tentang persoalan Persoalan hukum dalam metode pembayaran “COD cek dulu” pada platform marketplace shopee (studi pada shopee express malang) Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan penelitian yuridis sosiologis karena peneliti melakukan analisis persoalan hukum hukum

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah suatu tempat di mana penelitian dilakukan atau dilaksanakan. Lokasi penelitian yang dipilih oleh peneliti di kantor shopee express malang di jalan Raya Ngijo No.1A, Karangploso, Malang, Jawa Timur peneliti memilih lokasi tersebut karena kantor spx karangploso ini merupakan pusat dari kedatangan barang yang bertujuan alamat malang sekaligus gudang terbesar di malang dan beberapa seller shopee yang ada di Kota Batu dengan kategori penjual star seller dan star+

C. Sumber Data

Data merupakan segala informasi yang berhubungan dengan persoalan dalam suatu penelitian yang kemudian dijadikan dan diolah untuk suatu kegiatan penelitian sehingga dapat dijadikan sebagai dasar

dalam analisa maupun pengambilan keputusan.²³ Dengan demikian, peneliti memerlukan

berbagai data yang mendukung dalam penulisan skripsi ini. Data yang dikumpulkan meliputi :

a) Data Primer

Sumber data utama atau sumber data primer yang dimaksudkan Lofland adalah sumber data yang dapat memberikan informasi, fakta dan gambaran peristiwa yang diinginkan dalam penelitian, atau sumber utama dimana sebuah data dihasilkan. Dalam penelitian kualitatif, sumber data utama itu adalah kata-kata dan tindakan orang yang diamati atau diwawancarai. Dalam penelitian ini yaitu pihak Shopee, pelaku usaha online di Shopee, Konsumen, dan Kurir.

b) Data Sekunder

Sumber data tambahan atau sumber data sekunder adalah segala bentuk dokumen, baik dalam bentuk tertulis maupun foto. Meskipun disebut sebagai sumber kedua (tambahan), dokumen tidak bisa diabaikan dalam suatu penelitian, terutama dokumen tertulis.

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari dokumentasi resmi, buku-buku yang berhubungan dengan objek penelitian, hasil penelitian dalam bentuk laporan, skripsi, thesis, disertasi, dan peraturan perundang-

²³ J.R.Raco, Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik dan Keunggulannya, (Cikarang: Grasindo, 2010), 5

undangan. undangan yang berkaitan dengan objek penelitian. Baik itu bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier.

Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang mempunyai kekuatan hukum mengikat, terdiri dari:

- a) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Selanjutnya disebut KUHPerdata
- b) Undang-Undang RI Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- c) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
- d) Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

Bahan hukum sekunder yang memberikan penjelasan mengenai hukum primer, seperti hasil penelitian, hasil karya ilmiah atau pendapat-pendapat para sarjana, artikel dari internet, file elektronik, website, buku-buku yang berkaitan dengan pokok permasalahan dalam penelitian ini²⁴.

Bahan hukum tersier adalah bahan hukum yang fungsinya memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder, seperti kamus hukum, kamus besar bahasa Indonesia, kamus bahasa Inggris, dan lain sebagainya.

²⁴ Andi Prastowo, *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Perspektif Rancangan Penelitian* (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2016), hlm.45.

D. Metode Pengumpulan Data

Prosedur pengumpulan data untuk melengkapi data guna pengujian hasil penelitian ini digunakan prosedur pengumpulan data yang terdiri dari :

- a. Wawancara merupakan cara untuk memperoleh informasi atau data dengan dilakukan secara langsung kepada pihak-pihak yang bersangkutan dalam penelitian ini.²⁵ Pihak-pihak disebut sebagai responden. Dalam penelitian ini yang menjadi responden antara lain:

- 1) Pihak Shopee yaitu admin jasa dari kantor spx malang
- 2) Pelaku Usaha ada 5 seller yaitu : agrogarden.id, Bunga Kota Batu 87, Mahkota Bunga, Zaco.id, dan kayu nusantara.
- 3) Konsumen sebanyak 5 orang
- 4) Kurir sebanyak 4 orang

Sesuai dengan prosedur peneliti melakukan wawancara di kantor Shopee Express Malang dengan mewawancarai salah satu admin jasa kirim dan juga petugas kirim paket atau kurir

Untuk pelaku usaha peneliti melakukan wawancara pada 5 toko dengan kategori *Star Seller* : agrogarden.id, Bunga Kota Batu 87, Mahkota Bunga, Zaco.id, dan kayu nusantara.

- b. Dokumentasi merupakan Metode yang digunakan untuk memperoleh data melalui pengumpulan data, gambar maupun catatan secara sistematis terhadap permasalahan yang diteliti.

²⁵ Zainuddin Ali, Metode Penelitian Hukum, (Jakarta: Sinar Grafika, 2016), hal. 106.

E. Metode Pengolahan Data

Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kualitatif. Analisis deskriptif kualitatif adalah teknik yang digunakan untuk mengumpulkan, mengolah, menganalisis, serta menyajikan data secara deskriptif. Pengolahan data penelitian dilakukan melalui tahap-tahap, editing, klasifikasi, verifikasi, analisis dan kesimpulan.

a. Editing

Tujuan dari editing ini untuk mengolah serta memperbaiki data hasil observasi dan wawancara untuk mengetahui kelengkapan, kejelasan, kesesuaian serta relevansinya data yang telah terkumpul sehingga apabila masih terdapat data yang kurang dapat segera diperbaiki atau dilengkapi. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan proses editing terhadap hasil wawancara terhadap pelaku usaha dan konsumen serta beberapa rujukan yang peneliti gunakan dalam menyusun penelitian ini.

b. Klasifikasi Tahap

klasifikasi pada pengolahan data merupakan proses pengelompokan data ke dalam kategori atau kelas tertentu untuk memudahkan analisis dan interpretasi. Klasifikasi membantu peneliti mengatur data yang kompleks ke dalam format yang lebih terstruktur dan mudah dikelola. Berikut langkah-langkah yang dilakukan dalam tahap klasifikasi ialah identifikasi kategori atau kelas, pengelompokan data, dan analisis klasifikasi.

c. Verifikasi

Tahap verifikasi merupakan proses memeriksa data dan informasi yang telah didapat dari lapangan agar validitas dapat diakui dan digunakan dalam penelitian. Tujuan utama verifikasi adalah untuk memastikan bahwa data yang digunakan dalam analisis benar-benar mencerminkan kenyataan dan dapat diandalkan. Dalam penelitian ini penulis memverifikasi ulasan konsumen yang di posting melalui social commerce dengan cara chat via personal message dan via chat whatsapp . hal ini dilakukan guna untuk memastikan apakah ulasan tersebut benar-benar sesuai dengan apa yang dialami konsumen atau hanya mengada-ada.

d. Analisis data

Tahap ini dilakukan secara terus-menerus dari awal hingga akhir penelitian.²⁶ Kegunaan analisis data adalah usaha untuk menemukan jawaban atas pertanyaan permasalahan serta hal-hal yang dihasilkan data yang diperoleh melalui kegiatan penelitian dianalisis secara kualitatif kemudian disajikan secara deskriptif, yaitu dengan menguraikan, menjelaskan dan menggambarkan sesuai dengan permasalahan yang erat kaitannya dengan penelitian ini. Sehingga dari permasalahan yang ada disusun dalam bentuk kalimat ilmiah secara

²⁶ Andi Prastowo, *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Perspektif Rancangan Penelitian* (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2016), hlm.45.

sistematis berupa jawaban permasalahan dari hasil penelitian yang dirumuskan dari hal-hal yang umum ke hal-hal yang khusus

Setelah data terkumpul, maka langkah selanjutnya adalah melakukan analisis terhadap data-data tersebut dengan menggunakan metode analisis kualitatif (tidak berupa angka-angka) dengan cara deduktif induktif.²⁷ Deduktif yaitu menganalisis data yang bersifat umum untuk menilai data yang bersifat khusus.

Bagian akhir skripsi terdiri atas daftar pustaka dan lampiran daftar pustaka, pada bagian ini memuat seluruh sumber kepustakaan yang berupa buku, jurnal ilmiah, undang-undang, dan peraturan yang digunakan sebagai acuan dalam menyusun skripsi.

e. Kesimpulan

Kesimpulan merupakan tahap terakhir dari pengolahan data yang merupakan hasil dari proses penelitian. Pada metode ini, peneliti membuat kesimpulan atas keseluruhan data yang telah diperoleh dari segala kegiatan penelitian yang telah dilakukan serta memiliki tujuan menarik jawaban dari penelitian yang dilakukan dengan bentuk yang mudah dipahami atas permasalahan yang diteliti.

²⁷ Saifudin Azwar, *Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004), hal. 1

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Perusahaan dan Metode Pembayaran COD Cek Dulu Pada Platform

Marketplace Shopee

Shopee didirikan di Singapura pada Februari 2015 sebagai marketplace berbasis perangkat mobile yang memungkinkan penggunanya menjelajah, berbelanja, dan menjual produk dengan dukungan sistem logistik dan pembayaran yang terintegrasi, serta dirancang untuk beroperasi dengan aset fisik yang minim.²⁸

Shopee hadir dengan visi untuk menjadi platform mobile marketplace terdepan di Asia Tenggara dan kawasan sekitarnya. Adapun misinya adalah mengembangkan ekosistem perdagangan yang aman, mudah, dan menyenangkan bagi penjual maupun pembeli, sekaligus mendorong tumbuhnya kewirausahaan digital di kalangan pelaku usaha kecil dan menengah (UMKM).

Profil Shopee Express Malang sebagai obyek penelitian, PT Shopee Express Malang beralamatkan di Jl. Raya Ngijo Karangploso No.1a, Kendalsari, Ngijo, Kec. Karang Ploso, Kabupaten Malang, Jawa Timur 65152. Dengan berbagai macam layanan yang ditawarkan diantaranya:

- a. SPX Standard

²⁸ Ginee.com. Sejarah Shopee di Indonesia: Marketplace Sukses di Tanah Air. Diakses dari <https://ginee.com/id/insights/sejarah-shopee-indonesia/>

SPX Standard adalah layanan untuk pengiriman reguler yang mendukung pengiriman ke seluruh wilayah Indonesia dengan perkiraan waktu pengiriman 2-7 hari kerja, tergantung pada daerah tujuan pengiriman.

b. SPX Sameday

SPX Sameday adalah layanan untuk pengiriman yang akan sampai pada hari yang sama dengan jarak pengantaran maks. hingga 100 km untuk Penjual Dikelola Shopee dan maks. hingga 40 km SPX Instant

SPX Instant adalah layanan yang menawarkan pengiriman dan layanan langsung (instant) untuk pengiriman maks. 2 jam dari pick up. Tipe layanan ini hanya dapat digunakan untuk Penjual terpilih yang termasuk dalam jangkauan lokasi SPX Instant.

c. SPX Hemat

SPX Hemat adalah layanan untuk pengiriman dengan ongkos kirim yang lebih ekonomis dibandingkan dengan layanan pengiriman SPX Express lainnya.

d. SPX Ambil di Tempat

SPX Ambil di Tempat adalah layanan untuk pengiriman di mana Pembeli dapat mengambil paket secara langsung di lokasi SPX Express Point atau Agen SPX Express dengan ongkos kirim yang lebih hemat.

Metode Pembayaran “COD Cek Dulu” adalah mekanisme di mana Pembeli dengan metode pembayaran ini diperbolehkan untuk membuka paket sebelum membayar kurir dan melakukan pengembalian di tempat ke kurir jika tidak sesuai deskripsi/foto produk.

Per 16 Mei 2023, program ‘COD Cek Dulu’ berlaku kepada Pembeli di seluruh area Indonesia yang memenuhi syarat dan ketentuan, serta menggunakan metode pembayaran “COD Cek Dulu” dan jasa kirim SPX Hemat, SPX Sameday (Penjual Dikelola Shopee), atau SPX Standard. Program “COD Cek Dulu” akan secara otomatis berlaku untuk:

Penjual yang mengaktifkan metode pembayaran COD, Penjual yang mengaktifkan jasa kirim SPX Hemat, SPX Sameday (Penjual Dikelola Shopee), atau SPX Standard Penjual tidak memiliki pilihan untuk tidak mengaktifkan program “COD Cek Dulu”. Pembeli diperbolehkan untuk membuka paket sebelum membayar dan mengembalikannya ke kurir apabila pesanan tidak sesuai dengan deskripsi/foto. Dengan syarat :

- a) Pembeli harus bersedia untuk membuka paket di depan kurir dan bersedia untuk direkam (tanpa wajah) selama melakukan pengecekan barang. Jika Pembeli tidak bersedia direkam, Pembeli harus membayar COD seperti biasa dan tidak dapat mengikuti program “COD Cek Dulu” (tidak dapat mengembalikan paket ke kurir).
- b) Pembeli harus mengembalikan semua produk dalam satu paket kiriman meskipun hanya salah satu produk yang tidak sesuai dengan deskripsi produk tersebut (contoh: Pembeli menerima 3 potong baju di mana 1 baju rusak. Pembeli harus mengembalikan SEMUA baju sekaligus).

- c) Apabila Pembeli ingin mengembalikan salah 1 (satu) produk saja, Pembeli dapat mengajukan pengembalian seperti biasa melalui aplikasi Shopee atau situs Shopee di halaman Rincian Pesanan.

B. Persoalan – persoalan yang muncul dan penyelesaiannya dalam transaksi dalam metode pembayaran COD Cek Dulu Pada Platform Marketplace Shopee

Berikut hasil wawancara dengan staff dan kurir shopee “COD cek dulu” atas persoalan-persoalan:

Meskipun menawarkan kemudahan bagi konsumen, ada beberapa persoalan yang sering muncul terkait dengan sistem ini. Berikut adalah beberapa hal yang umum terjadi:

- a. Ketidakpastian Pembayaran Masalah: Konsumen sering kali membatalkan pesanan saat barang sudah sampai, yang menyebabkan kerugian bagi penjual.
- b. Pengiriman yang Tidak Tepat Waktu Masalah: Pengiriman barang tidak sesuai dengan waktu yang dijanjikan dapat mengakibatkan ketidakpuasan pelanggan.
- c. Kondisi Barang Saat Diterima Masalah: Barang sering kali sampai dalam kondisi rusak atau tidak sesuai dengan deskripsi.
- d. Biaya Pengembalian Masalah: Proses pengembalian barang bisa menjadi rumit dan mahal, terutama jika barang tidak sesuai harapan.
- e. Keamanan Transaks Masalah: Risiko penipuan atau pencurian saat melakukan transaksi COD.

- f. Keterbatasan Jangkauan Masalah: Tidak semua daerah dapat dijangkau oleh layanan COD, membatasi potensi pasar.

Solusi dari permasalahan diatas pihak shopee menawarkan alternatif penyelesaian dengan harus mematuhi berbagai persyaratan dan bukti yang mendukung.

Segala bentuk kerusakan atau kehilangan barang yang dikirim dengan metode pembayaran “COD Cek Dulu” yang terjadi selama proses pengiriman akan ditanggung 10x ongkos kirim atau senilai harga barang maks. Rp1.000.000, oleh pihak shopee tergantung nominal terendah. Hal ini sangat merugikan konsumen karena maksimal klaim yang diberikan shopee berapapun harga barang yang hilang atau rusak hanya diganti dengan Rp. 1000,000; yang dapat di klaim dengan mengisi Formulir Barang Rusak Saat Diterima/Barang Pengembalian Tidak Diterima.

Data yang dibutuhkan untuk klaim perlindungan dari program “COD Cek Dulu” Berikut data yang dibutuhkan:

- a) No. pesanan
- b) No. resi
- c) Bukti video untuk barang rusak saat dibuka oleh Penjual
- d) Untuk bukti video, pastikan Penjual merekam:
- e) Kemasan paket dari semua sisi (sebelum paket dibuka)
- f) Kerusakan barang

Alur Pengembalian Barang oleh Pembeli

- a. paket yang dikembalikan dari program “COD Cek Dulu” akan dikembalikan langsung ke Penjual

- b. Paket yang dikembalikan akan dikirim ke 'Alamat Toko' yang sudah diatur Penjual
- c. waktu yang dibutuhkan dalam pengembalian paket “COD Cek Dulu” kembali ke Penjual Jika terdapat pengembalian paket, maka paket akan dikembalikan dan sampai ke Penjual dengan estimasi 2 hari kalender.
- d. Untuk paket yang dikembalikan dari program “COD Cek Dulu” akan dikemas ulang sesuai saat barang diterima pembeli.
- e. Jika saat pengembalian paket terdapat penukaran isi paket yang dikirim oleh Penjual, maka bukti apa yang perlu disiapkan oleh Penjual saat mengajukan klaim Penjual dapat menyertakan bukti video barang saat paket dibuka.
- f. Selain bukti yang diberikan oleh Penjual, tim Shopee juga akan melakukan investigasi lebih lanjut berdasarkan bukti video yang direkam oleh kurir pada saat pembukaan paket oleh Pembeli dan bukti lainnya. Jika paket “COD Cek Dulu” hilang/rusak saat pengiriman, Anda dapat melakukan klaim COD (Bayar di Tempat) sebesar 10X ongkos kirim atau senilai harga barang maks. Rp1.000.000, tergantung nominal terendah melalui formulir Barang Rusak Saat Diterima/Barang Pengembalian Tidak Diterima. Pelajari lebih lanjut mengenai Klaim Perlindungan untuk Metode Pembayaran COD (Bayar di Tempat).

Sebagai upaya tambahan untuk mengurangi jumlah pengembalian, Pembeli yang tidak dapat dihubungi, tidak melakukan pembayaran, atau menolak paket hingga 3X berturut-turut dalam 30 hari kalender terakhir

akan diblokir dari opsi metode pembayaran “COD Cek Dulu”. Akan tetapi Pembeli akan langsung terblokir selama 60 hari kalender apabila:

Pembeli TIDAK mengikuti instruksi program “COD Cek Dulu” (Contoh: membuka paket tidak sesuai instruksi, tidak mengembalikan semua isi paket dalam 1 nomor resi, dan tidak bersedia direkam di depan kurir), atau Pembeli merusak kemasan/isi paket saat membuka paket

C. Perlindungan Penjual terhadap Pembeli COD (Bayar di Tempat)

Berdasarkan kajian yuridis normatif, penulis merumuskan dua jalur utama yang dapat ditempuh penjual:

- a) Jalur internal platform — mengajukan klaim kompensasi langsung kepada Shopee sesuai mekanisme dan syarat yang telah disediakan platform tersebut.
- b) Jalur litigasi perdata — jika kompensasi platform tidak menutup kerugian, penjual dapat mengajukan gugatan wanprestasi terhadap konsumen (dengan bantuan data dari Shopee), berlandaskan Pasal 1234 KUH Perdata, diperkuat Pasal 1320, 1338, 1313, dan 1458 KUH Perdata, serta pelanggaran Pasal 5 jo Pasal 6 UUPK dan Pasal 45A ayat (1) UU ITE.

Konsekuensi hukum yang dapat dikenakan kepada pembeli yang terbukti wanprestasi, menurut penulis (merujuk pendapat M. Yahya Harahap), meliputi:

- Pemblokiran akun Shopee atas laporan penjual.
- Pembatalan perjanjian — perikatan yang dibuat secara ceroboh/wanprestasi dapat dinyatakan batal demi hukum.
- Kewajiban ganti rugi biaya yang diderita penjual (Pasal 1234 KUH Perdata).

- Kewajiban menanggung biaya perkara jika sampai diperkarakan di pengadilan (Pasal 181 ayat (1) HIR).

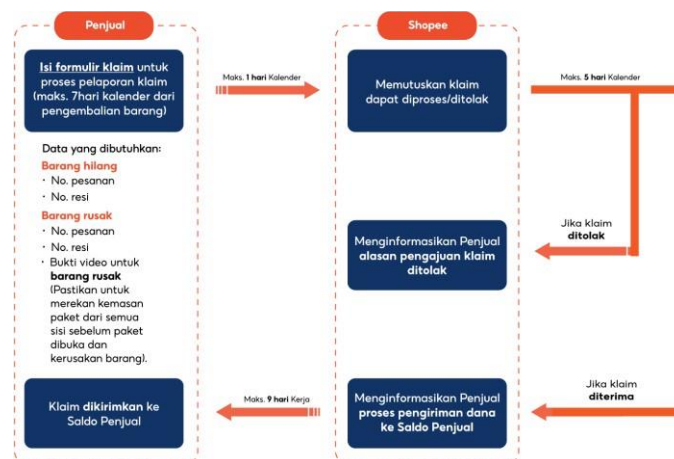
Penulis menyimpulkan bahwa kerangka hukum yang ada (KUH Perdata, UUPK, dan UU ITE) pada dasarnya sudah memberi penjual hak atas ganti rugi dan perlindungan dari konsumen yang tidak bertanggung jawab. Namun demikian, UUPK secara filosofis lebih berorientasi melindungi konsumen, sehingga posisi pelaku usaha sebagai pihak yang juga bisa dirugikan belum mendapat porsi pengaturan yang setara.

pemerintah Indonesia perlu menyusun payung hukum dan regulasi yang lebih tegas dan spesifik untuk melindungi pelaku usaha dalam skema pembayaran COD Cek Dulu, agar tercipta keseimbangan hak dan kewajiban yang adil antara penjual dan pembeli dalam ekosistem e-commerce. Pembeli yang tidak dapat dihubungi, tidak membayar, atau menolak paket hingga 2X dalam 60 hari kalender terakhir akan diblokir dari opsi metode pembayaran COD (Bayar di Tempat) selama 60 hari kalender setelah penolakan kedua.

Perlindungan untuk Metode Pembayaran COD (Bayar di Tempat) Pengiriman COD cek oleh pihak shopee hanya menyediakan jasa kirim SPX Standard, SPX Hemat, Anteraja Reguler, Anteraja Economy, Jika terdapat kasus barang COD (Bayar di Tempat) yang hilang atau rusak pada saat pengiriman (baik dalam perjalanan ke Pembeli atau ke Penjual saat barang dikembalikan), pembeli dapat melakukan pelaporan dengan mengisi Formulir Barang Rusak Saat Diterima/Barang Pengembalian Tidak Diterima. Anda dapat

menerima klaim sebesar 10x ongkos kirim atau senilai harga barang maks. Rp1.000.000, tergantung nominal terendah.

Berikut mekanisme klaim perlindungan untuk COD (Bayar di Tempat):²⁹



Gambar 4 1 proses pengembalian barang sumber : <https://seller.shopee.co.id/edu/courseDetail/851>



Gambar 4 2 alasan pengembalian barang sumber : <https://seller.shopee.co.id/edu/courseDetail/851>

- Paket Tidak Sampai
- embeli tidak menerima paket yang dikirim oleh Penjual dikarenakan kelalaian dari pihak jasa kirim.
- Produk Tidak Sesuai

²⁹ Shopee.id. (2024). FAQ Program COD Cek Dulu. <https://seller.shopee.co.id/edu/article/16174#:~:text=COD%20Cek%20Dulu%20adalah%20mekanisme,tidak%20sesuai%20deskripsi%2Ffoto%20produk>. Diakses Tanggal 11 Maret 2024

Pembeli menerima produk yang tidak sesuai pesanan, seperti salah ukuran, warna, atau jenis karena kelalaian Penjual.

d) Produk Cacat

Pembeli menerima produk dengan kondisi cacat karena kelalaian Penjual atau pihak jasa kirim dalam proses pengemasan atau pada saat proses pengiriman.

e) Produk Tidak Lengkap atau Kosong

Pembeli menerima produk yang tidak lengkap atau paket kosong karena Penjual kurang teliti saat mengemas produk.

Jika kita menerima pengajuan pengembalian barang dan dana, cari tahu alasan di balik pengajuan tersebut untuk mencapai kesepakatan terbaik dapat mengajukan bantuan ke Shopee.

ALASAN PENGEMBALIAN	PILIHAN SOLUSI	
	Pengembalian Dana (Sebagian/Penuh) Tanpa Pengembalian Barang	Pengembalian Barang & Dana
1. Tidak menerima pesanan/produk	✓	X
2. Produk yang diterima tidak lengkap	✓	✓
3. Produk tidak sesuai (salah ukuran, warna, atau beda produk)	✓	✓
4. Produk cacat	✓	✓
5. Produk tidak berfungsi dengan baik	✓	✓

Gambar 4 3 pilihan solusi pengembalian barang : <https://seller.shopee.co.id/edu/courseDetail/851>

Persiapan Sebelum Mengirimkan Produk



gambar 4 4 persiapan sebelum mengirim produk sumber : <https://seller.shopee.co.id/edu/courseDetail/851>

- a) Mengecek Kembali Produk Sebelum Dikemas
- b) Menyimpan Foto/Video saat Barang Dikemas dan Sebelum Dikirim

Selanjutnya memproses Pengajuan Pengembalian Barang dan Dana dengan Optimal



gambar 4 5 memproses pengajuan pengembalian barang sumber : <https://seller.shopee.co.id/edu/courseDetail/851>

- a. Merespons Pembatalan Pembeli dengan Cepat dan Tanggap

Shopee hanya memberikan waktu 3 hari untuk merespons pengajuan Pembeli. Maka, kita harus merespons pengajuan pengembalian barang atau dana dengan cepat dan tanggap.

- b. Melakukan Diskusi dengan Pembeli

Lakukan diskusi terlebih dahulu dengan Pembeli jika Anda merasa pengajuan pengembalian masih bisa didiskusikan. Namun, jika tidak

menghasilkan kesepakatan setelah diskusi, Anda dapat mengajukan bantuan ke Shopee.

c. Memberikan Bukti yang Kuat

Untuk memperkuat argumen, Anda dapat memberikan bukti yang kuat jika ingin menolak pengajuan pengembalian barang dan dana serta mempercepat proses penyelesaian masalah.

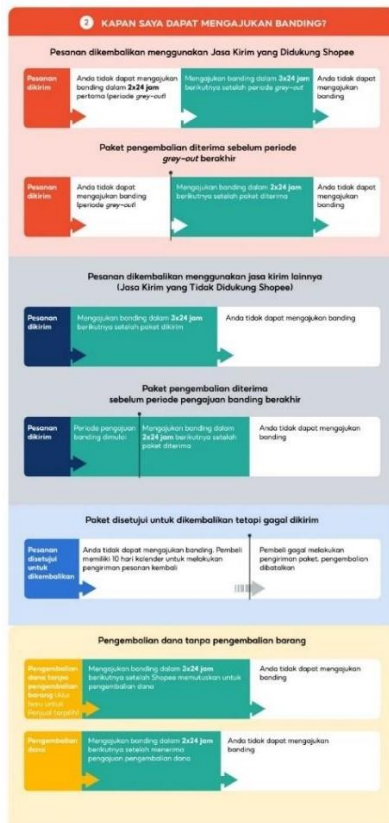
d. Memantau Produk yang Sering Diajukan

Ketahui produk mana yang sering mendapat pengajuan pengembalian di Seller Centre pada menu Pesanan dan analisis penyebabnya. Jika alasan paling umum adalah karena produk yang diterima tidak lengkap, maka Anda perlu mengoptimalkan proses pengemasan produk agar pengajuan pengembalian dapat diminimalisir dengan cara

c) Mengevaluasi Jasa Kirim yang Digunakan

Apabila sering terjadi keluhan dari Pembeli mengenai barang yang diterima, seperti barang yang cacat, tidak lengkap, atau tidak sampai, cari tahu apakah hal tersebut terjadi karena kelalaian Anda atau pihak jasa kirim. Jika ternyata keluhan datang dari barang yang dikirim dengan jasa kirim yang berbeda-beda, maka kemungkinan besar kelalaian

GAMBARAN PROSES DAN WAKTU BANDING UNTUK PENGAJUAN PENGEMBALIAN BARANG/DANA



gambar 4 6 urutan proses pengajuan banding sumber : <https://seller.shopee.co.id/edu/courseDetail/851>

Mengajukan Banding untuk Permintaan Pengembalian Barang/Dana Shopee oleh penjual Jika penjual tidak setuju dengan keputusan Shopee mengembalikan dana kepada Pembeli, kita dapat mengajukan banding dalam waktu 3 hari kerja setelah keputusan kita tidak dapat mengajukan banding jika alasan Pembeli tidak menerima pesanan.

Dari hasil wawancara pada tanggal 4 april 2026 pada 5 seller yaitu Bunga Kota Batu 87, Mahkota Bunga, Zaco.id, dan kayu nusantara. ada beberapa kekurangan dari metode “*COD cek dulu*” diantaranya :

1. Persaingan yang Ketat

"Banyaknya pelaku usaha online membuat persaingan semakin berat. Sulit untuk membedakan diri dari kompetitor jika tidak punya keunikan atau strategi marketing yang kuat."

2. Ketergantungan pada Teknologi dan Platform Pihak Ketiga

"Kami sangat tergantung pada platform seperti Instagram, Shopee, atau Tokopedia. Kalau ada masalah teknis atau perubahan algoritma, dampaknya langsung terasa pada penjualan."

3. Kurangnya Interaksi Langsung dengan Konsumen Meskipun ada fitur live

4. "Sulit membangun kepercayaan karena pelanggan tidak bisa melihat atau mencoba produk secara langsung. Akibatnya, mereka ragu untuk membeli, apalagi produk premium."

5. Risiko Penipuan dan Keamanan Data

"Transaksi online punya risiko penipuan. Kami harus ekstra hati-hati soal keamanan data pelanggan dan transaksi."

6. Biaya Admin dan Promosi yang Terus Meningkat

← Rincian Penghasilan

③ Dana telah Dilepaskan

Dana telah dilepaskan

Tanggal Dana Dilepaskan: 11 Mei 2026

Subtotal Pesanan	Rp87.000
Harga Produk	Rp87.000
Subtotal Ongkos Kirim	Rp0
Ongkir Dibayar Pembeli	Rp0
Ongkos Kirim yang Dibayarkan ke Jasa Kirim	-Rp17.000
Potongan Ongkos Kirim dari Shopee	Rp17.000
Biaya Lainnya	-Rp23.601
Biaya Administrasi ②	-Rp8.700
Biaya Layanan ②	-Rp10.440
Biaya Proses Pesanan ①	-Rp1.250
Biaya Komisi AMS ②	-Rp3.211
Total Penghasilan ③	Rp63.399
Biaya Penyesuaian	Rp0
Penghasilan Akhir	Rp63.399

gambar 4 7 contoh rincian penjualan setelah dipotong admin Shopee :
<https://seller.shopee.co.id/edu/courseDetail/851>

← Iklan Shopee

Performa Iklan

Daftar Iklan

1 Minggu Terakhir (GMT+7) ▾

Semua Status ▾

5

Shop GMV Max

GMV Max Custom ROAS (Shop)

Rp50.000 Modal Harian

07/02/2026 sampai Tidak terbatas

Penjualan: Rp3,1JT

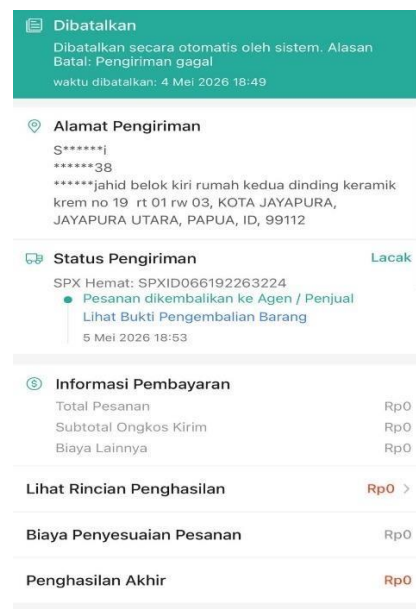
Biaya Iklan: Rp200RB

gambar 4 8 Biaya iklan Shopee sumber: <https://seller.shopee.co.id/edu/courseDetail/851>

"Untuk menjangkau lebih banyak orang, kami harus rutin beriklan di media sosial. Tapi biaya iklan makin tinggi dan hasilnya belum tentu maksimal."

2. Logistik dan Pengiriman

"Pengiriman sering jadi masalah, apalagi saat hari-hari besar. Keterlambatan pengiriman atau kerusakan barang membuat pelanggan kecewa, padahal bukan sepenuhnya kesalahan kami."



gambar 4 9 gambar contoh pengembalian barang ke penjual sumber :
<https://seller.shopee.co.id/edu/courseDetail/851>

3. Sulitnya Membangun Loyalitas Pelanggan dan kurang bijaknya penilaian pembeli



gambar 4 10 penilaian oleh pembeli sumber :
<https://seller.shopee.co.id/edu/courseDetail/851>

"Pelanggan online mudah pindah ke toko lain yang menawarkan harga lebih murah. Jadi, loyalitas sangat sulit dibangun."

Alasan umum pembeli melakukan pembatalan :

1. Barang Tidak Sesuai Pesanan

Warna, ukuran, atau jenis produk berbeda dari yang dipesan.

2. Produk yang diterima tidak sesuai dengan deskripsi di toko.

3. Produk Rusak atau Cacat

Barang sampai dalam kondisi rusak, pecah, bocor, atau tidak berfungsi.

Kemasan terbuka, penyok, atau tidak layak.

4. Salah Kirim

Penjual salah kirim barang ke pembeli (produk bukan milik pembeli). Label pengiriman tertukar dengan pembeli lain.

5. Terlalu Lama Dikirim

6. Barang sampai jauh dari estimasi waktu pengiriman. Pembeli sudah tidak membutuhkan barangnya karena terlalu lama.

7. Pembeli Tidak Merasa Memesan

Terutama pada kasus COD (Cash on Delivery), pembeli bisa saja menolak karena lupa atau tidak merasa pernah memesan. Bisa juga disebabkan oleh pesanan dari orang lain di alamat yang sama.

8. Pembeli Tidak Bisa Dihubungi

Kurir tidak dapat menghubungi pembeli saat pengantaran, sehingga barang dikembalikan ke penjual. Alamat tidak jelas atau salah input.

9. Pembeli Tidak Mau Bayar COD

Sering terjadi pada sistem COD, ketika pembeli berubah pikiran atau tidak siap membayar.

10. Barang Terlihat Mencurigakan atau Tidak Aman

Barang terlihat dibuka sebelumnya, mencurigakan, atau tidak sesuai ekspektasi (misalnya kemasan palsu, tidak tersegel).

Hasil wawancara mengenai kendala jualan di Shopee mengungkap beberapa masalah yang dialami oleh penjual dan pembeli, antara lain:

Keterlambatan pengiriman dan komunikasi penjual: Pembeli sering mengeluhkan keterlambatan pengiriman barang. Jika penjual lambat merespon chat, pembeli cenderung membatalkan pesanan atau mencari toko lain. Beberapa pembeli bahkan mengambil inisiatif datang langsung ke

ekspedisi jika barang sudah dalam proses pengiriman. Respons penjual yang lambat menjadi salah satu kendala utama dalam transaksi di Shopee.

Persaingan harga yang ketat: Penjual mengalami kesulitan dalam menetapkan harga karena harus bersaing dengan banyak toko yang menawarkan harga lebih rendah. Hal ini membuat penjual terkadang harus menekan harga jual agar tetap kompetitif, yang berpotensi menurunkan margin keuntungan.

Masalah teknis pada sistem Shopee Food: Untuk penjual kuliner di Shopee Food, kendala seperti notifikasi pesanan yang tidak bunyi dan keterbatasan sumber daya manusia mengakibatkan pesanan tertunda atau sistem harus ditutup sementara saat volume pesanan tinggi. Selain itu, masalah sinyal dan pencarian driver saat cuaca buruk juga menjadi hambatan.

Kekhawatiran terhadap proteksi dan kualitas pengiriman barang: Konsumen barang elektronik di Shopee menyatakan kekhawatiran tentang keamanan pengemasan dan keaslian produk. Penundaan pengiriman juga menyebabkan ketidakpuasan dan menurunkan kepercayaan terhadap platform.

Masalah produk tidak sesuai deskripsi: Beberapa pembeli mengeluhkan produk yang diterima berbeda warna, ukuran, atau kondisi dari yang tertera di deskripsi. Namun, Shopee memiliki kebijakan pengembalian barang untuk mengatasi masalah ini.

Perlindungan konsumen: Shopee menyediakan fitur pengembalian produk dan garansi pembayaran yang menahan dana hingga barang diterima

dengan baik oleh pembeli, sebagai upaya melindungi konsumen dari kerugian.

Adanya kasus-kasus hukum dalam transaksi elektronik tersebut mendorong pemerintah untuk memberikan perlindungan hukum bagi konsumen, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK). UUPK mengatur sejumlah hak yang semestinya diperoleh konsumen serta tanggung jawab yang seharusnya dijalankan pelaku usaha. Selain itu, pemerintah juga menerbitkan UUTE sebagai dasar patokan bagi para pihak untuk menentukan hak dan kewajiban dalam transaksi elektronik serta upaya hukum yang dapat ditempuh apabila hak konsumen tidak terpenuhi.³⁰

Meskipun sudah ada undang-undang yang mengatur masalah perdagangan secara online, konsumen masih saja dalam posisi yang lemah. Faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen sering kali disebabkan karena tingkat pengetahuan hukum dan kesadaran konsumen akan haknya yang masih rendah, kondisi seperti ini oleh pelaku usaha dimanfaatkan untuk meraup keuntungan sebesar-besarnya dengan tidak mengindahkan kewajibankewajiban yang sudah seharusnya melekat pada para pelaku usaha.³¹

³⁰ Ella Alvina dan Paramita Prananingtyas, “Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui E-Commerce”, NOTARIUS, Volume 17 Nomor 1 (2024).

³¹ Silvony Kakoe,dkk “Perlindungan Hukum Korban Penipuan Transaksi Jual Beli Online Melalui Ganti Rugi Sebagai Pidana Tambahan,” Jurnal Legalitas 13, no. 2 (2020): 115-128.

D. Analisis Undang - Undang perlindungan konsumen terhadap pembatalan sepihak dalam transaksi dalam metode pembayaran COD Cek Dulu Pada Platform Marketplace Shopee

Berikut analisis mengenai perlindungan konsumen terhadap pembatalan sepihak dalam transaksi COD "Cek Dulu" di Shopee, disusun berdasarkan kerangka UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan ketentuan KUHPdata yang relevan.

COD Cek Dulu adalah inovasi pembayaran Shopee yang berbeda dari COD konvensional: fitur ini memungkinkan konsumen membuka paket dan memeriksa kesesuaian barang sebelum melakukan pembayaran. Bila barang tidak sesuai foto atau deskripsi, pembeli dapat mengembalikan barang kepada kurir, yang kemudian mengemas ulang sebelum dikirim balik ke penjual,

Skema ini sebenarnya dirancang untuk memperkuat posisi konsumen, namun dalam praktiknya justru memunculkan persoalan baru terkait pembatalan sepihak baik oleh konsumen terhadap penjual,

Pembatalan sepihak oleh konsumen (merugikan penjual) Ini adalah persoalan yang paling banyak terjadi. Penolakan barang oleh pembeli tanpa alasan jelas memicu retur otomatis yang merugikan penjual secara materiil (ongkos kirim, kemasan) maupun imateriil (reputasi toko). Salah satu kajian mencatat penjual aksesoris motor mengalami kerugian berulang akibat biaya kirim yang tinggi terutama ketika pembeli membatalkan setelah barang dikirim, dan pembatalan ini terjadi karena pembeli tidak merasa terikat oleh

proses transaksi, sehingga lebih mudah menghindar dari kewajiban setelah barang diterima.

Dari sisi yuridis, penjual sebagai pelaku usaha sebenarnya tidak tanpa perlindungan. Menurut salah satu penelitian, seller memiliki beberapa alternatif hukum: menuntut pelaksanaan perjanjian disertai ganti rugi, menuntut ganti rugi saja, atau meminta pembatalan perjanjian disertai ganti rugi dari pembeli berdasarkan ketentuan KUHPerdara. Namun secara empiris, perlindungan platform terhadap pesanan COD masih kurang optimal dan terdapat celah bagi konsumen untuk tidak bertanggung jawab, sehingga praktik retur otomatis tetap terjadi.³²

Analisis Berdasarkan UUPK No. 8 tahun 1999 Pasal 4 dan Pasal 7 UUPK melindungi hak konsumen atas barang yang sesuai dan kompensasi atas kerugian akibat kesalahan pelaku usaha. Bila penjual gagal memenuhi standar ini (mengirim barang rusak/tidak sesuai), konsumen dapat meminta penggantian, dan Shopee sebagai penyedia platform harus bertindak melindungi konsumen jika penjual terus-menerus melanggar.

Pasal 5 UUPK jo. Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdara — mengatur konsekuensi wanprestasi konsumen, termasuk pembayaran kerugian, pembatalan perjanjian, peralihan risiko, dan biaya perkara, sehingga ketika konsumen membatalkan secara sepihak tanpa dasar yang sah, hal tersebut berpotensi dikategorikan sebagai wanprestasi. Journal of Case Report Archives

³² ¹ Implementasi Sistem Cash On Delivery (COD) Cek Dulu, Jurnal Progres, e-ISSN: 3046-5656; p-ISSN: 3046-6172, hlm. 205–218, hlm. 1.

Pasal 6 UUPK — mengatur hak pelaku usaha, termasuk hak menerima pembayaran sesuai kesepakatan dan hak atas perlindungan dari tindakan konsumen yang tidak beritikad baik. Dalam praktik COD Cek Dulu, kewajiban penjual mencantumkan alamat dan nomor konsumen membuka celah pemalsuan identitas, yang pada dasarnya bertentangan dengan perlindungan hak ini bagi pelaku usaha.

Pasal 8 ayat (2) UUPK — melarang pelaku usaha memperdagangkan barang rusak/cacat tanpa informasi lengkap; relevan ketika sengketa pembatalan dipicu oleh ketidaksesuaian barang.

UUPK secara historis dirancang untuk melindungi konsumen sebagai pihak yang dianggap lemah berhadapan dengan pelaku usaha. Namun dalam konteks COD, posisi ini justru bisa terbalik — penjual (sebagai pelaku usaha kecil/UMKM di marketplace) menjadi pihak yang dirugikan oleh tindakan konsumen yang tidak beritikad baik. Ini menciptakan kekosongan regulasi: UUPK belum secara eksplisit mengatur mekanisme perlindungan pelaku usaha terhadap pembatalan sepihak oleh konsumen dalam skema COD, sehingga penjual harus bersandar pada ketentuan umum KUHPdata tentang perjanjian dan wanprestasi.

Jalur Penyelesaian Sengketa Ketika sengketa tidak terselesaikan melalui mekanisme internal platform (fitur "Chat dengan CS", Garansi Shopee, dsb.), para pihak baik konsumen maupun penjual dapat menempuh:

Non-litigasi: mediasi atau pengajuan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Litigasi: gugatan perdata berdasarkan Pasal 45 ayat (2) UUPK, yang menegaskan bahwa penyelesaian sengketa konsumen-pelaku usaha dapat ditempuh melalui pengadilan apabila upaya damai gagal. Menurut Pasal 4 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UU Perlindungan Konsumen), antara lain³³

- a. Konsumen berhak untuk mendapatkan rasa aman, nyaman, dan keselamatan dalam mengkonsumsi suatu barang/jasa;
- b. Konsumen berhak untuk menetapkan barang/jasa terhadap nilai tukar, kondisi atau jaminan yang diberikan oleh pelaku usaha;
- c. Konsumen berhak untuk memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur dari pelaku usaha terhadap suatu barang/jasa;
- d. Konsumen berhak untuk didengar dalam hal menyampaikan pendapat, kritik, maupun keluhan atas penggunaan barang/jasa;
- e. Konsumen berhak untuk diberikan advokasi, perlindungan, maupun upaya penyelesaian dalam hal adanya sengketa perlindungan konsumen;
- f. Konsumen berhak atas pembinaan dan pendidikan untuk memahami lebih mendalam mengenai kedudukan konsumen;
- g. Konsumen berhak untuk dilayani secara tepat, tanpa adanya tindakan diskriminatif dari pelaku usaha; serta

³³ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

- h. Konsumen berhak atas kompensasi ganti kerugian, jika pada suatu kondisi barang/jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian sebelumnya.

Selanjutnya berkaitan dengan kewajiban dari pembeli disebutkan dalam Pasal 5 UU Perlindungan Konsumen antara lain

- a. Konsumen wajib untuk membaca dan mengikuti segala petunjuk informasi serta prosedur dalam penggunaan barang/jasa yang dibeli, sehingga hal tersebut dapat menjamin keamanan dan keselamatan konsumen;
- b. Konsumen berkewajiban untuk beritikad baik saat melakukan transaksi jual beli; serta
- c. Konsumen wajib melaksanakan pembayaran apabila barang/jasa yang menjadi obyek transaksi telah diterima dan sesuai dengan perjanjian.
- d. Kemudian terkait dengan hak penjual, diatur dalam Pasal 6 UU Perlindungan Konsumen, antara lain
 - a) Penjual berhak untuk menerima hasil pembayaran yang sesuai terhadap barang/jasa yang telah dilakukan pembelian oleh konsumen;
 - b) Penjual berhak untuk mendapatkan perlindungan hukum, apabila dalam suatu kondisi konsumen tidak beritikad baik saat melaksanakan transaksi jual beli;
 - c) Penjual berhak untuk membela diri secara patut jika terjadi sengketa konsumen dan penjual; serta
 - d) Penjual berhak untuk dilakukan rehabilitasi nama baiknya, jika pada suatu keadaan hukum kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang/jasa yang menjadi obyek jual beli.

Sedangkan berkaitan dengan kewajiban penjual termuat dalam Pasal 7 UU Perlindungan Konsumen, yaitu³⁴

- a. Penjual wajib untuk menunjukkan dan mengedepankan itikad baik dalam menjalankan usahanya;
- b. Penjual wajib untuk memberikan segala informasi yang benar, jelas dan jujur terhadap suatu barang/jasa yang dijual, serta berkewajiban juga untuk memberikan penjelasan maupun prosedur penggunaan;
- c. Penjual wajib untuk memberikan pelayanan yang maksimal dan optimal kepada pembeli tanpa ada sikap diskriminatif;
- d. Penjual wajib untuk menjaga mutu dan kualitas barang/jasa yang akan dijual kepada calon pembeli;
- e. Penjual wajib untuk memberikan jaminan garansi terhadap barang/jasa yang dijual kepada pembeli; serta
- f. Penjual wajib memberikan kompensasi ganti rugi jika barang/jasa tidak sesuai
- g. dengan yang diperjanjikan dan merugikan pembeli.
- a. Lebih lanjut, berkaitan dengan peranan pihak marketplace ialah menyediakan media melalui aplikasi atau website untuk mempertemukan penjual dengan pembeli. Mengenai hak dan kewajiban dari marketplace dalam melaksanakan penyelenggaraan sistem elektronik diatur lebih lanjut pada Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi

³⁴ Rahayu Hartini, Hukum Pengangkutan, (Malang: UMM Press, 2007), 4.

Elektronik (selanjutnya disebut PP 71/2019).³⁵ Pertama, perihal hak dari marketplace sebenarnya tidak tertera jelas dan tegas dalam peraturan tersebut. Namun, secara tersirat berkaitan dengan hak dari marketplace sebagai penyelenggara elektronik tertuang dalam Pasal 2 ayat (5) huruf b. Hak yang dimaksudkan ialah:

- a. Pengelola marketplace berhak untuk mengoperasikan platform dalam hal untuk mendukung penawaran atau perdagangan barang/jasa yang ditawarkan oleh penjual;
- b. Pengelola marketplace berhak untuk mengoperasikan layanan berupa transaksi keuangan;
- c. Pengelola marketplace berhak untuk mengelola atau mengoperasikan mekanisme terkait dengan menghubungkan komunikasi antara pembeli dengan penjual; serta
- d. Pengelola marketplace berhak untuk mengelola terkait dengan data pribadi pengguna secara patut dan tidak melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kedua, berkaitan dengan kewajiban dari marketplace sebagai penyelenggara sistem dan transaksi elektronik memiliki beberapa kewajiban. Kewajiban yang harus dilakukan oleh marketplace tertuang dalam beberapa bagian pasal PP 71/2019 tersebut yang kemudian diperkuat dengan aturan lebih lanjut melalui Peraturan Menteri Komunikasi dan

³⁵ Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

Informatika Nomor 5 Tahun 2020 tentang Penyelenggara Sistem Elektronik Lingkup Privat (selanjutnya disebut PM Kominfo 5/2020). Kewajiban yang diatur dalam peraturan tersebut terdiri dari poin inti, yaitu:³⁶

- a. Wajib melakukan pendaftaran kepada lembaga yang berwenang;
- b. Wajib mengelola, menjalankan, dan mengoperasikan sistem dan/atau transaksi elektronik sesuai dengan prosedur yang telah diatur dalam PP 71/2019 tersebut;
- c. Wajib melakukan perlindungan data pribadi pengguna marketplace;
- d. Wajib untuk melakukan uji kelayakan sistem elektronik yang akan digunakan.

Selanjutnya pihak yang terlibat dalam mekanisme COD pada marketplace adalah penyedia jasa ekspedisi dan kurir. Penyedia jasa ekspedisi dan kurir ini dapat dikatakan pihak yang utama dalam keberhasilannya mekanisme COD pada marketplace di Indonesia. Hal ini perlu diperhatikan karena mengingat Indonesia merupakan negara kepulauan sehingga perlu adanya pihak penyedia jasa ekspedisi dan kurir untuk melakukan pengantaran atau menyalurkan barang yang telah disepakati oleh penjual dan pembeli melalui transaksi elektronik yang sebelumnya disediakan oleh pihak marketplace.³⁷

Jasa ekspedisi dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia dikenal dengan istilah hukum pengangkutan. Menurut Rayahu Hartini, hukum

³⁶ Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 5 Tahun 2020 tentang Penyelenggara Sistem Elektronik Lingkup Privat.

³⁷ Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 5 Tahun 2020 tentang Penyelenggara Sistem Elektronik Lingkup Privat.

pengangkutan dapat diartikan suatu kaidah atau dasar atas munculnya perjanjian pengangkutan, baik barang atau orang dengan tempat tujuan tertentu.³⁸

Dari pengertian yang diberikan oleh Rahayu Hartini tersebut, dapat dilihat bahwa jasa ekspedisi memunculkan hak dan kewajiban bagi pihak penyedia jasa ekspedisi maupun bagi pihak pengirim yang dalam hal ini ialah penjual barang pada marketplace.

Kemudian, berkaitan dengan syarat sahnya suatu perjanjian pengangkutan sendiri telah diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (selanjutnya disebut KUHD). Pasal 90 KUHD setidaknya secara garis besar menjelaskan bahwa syarat sahnya perbuatan perjanjian antara jasa ekspedisi dengan pengirim adalah didasarkan pada surat angkutan yang tertulis.³⁹

Selanjutnya terkait dengan hak dan kewajiban yang timbul dari adanya hubungan hukum pengangkutan bagi jasa ekspedisi dan pengirim tertuang dalam beberapa instrumen peraturan perundang-undangan, salah satunya ialah Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (selanjutnya disebut UU LLAJ). Pasal 186 sampai dengan Pasal 196 mengatur tentang hak dan kewajiban dari jasa ekspedisi.

Hak yang diatur secara garis besar adalah hak untuk menerima pembayaran atas jasa yang telah dilakukan, hingga hak untuk tidak dapat

³⁸ Rahayu Hartini, *Hukum Pengangkutan*, (Malang: UMM Press, 2007), 4.

³⁹ Hermanto, Fahrul Budi. *Tanggung jawab hukum terhadap perusahaan kargo apabila terjadi kerusakan barang*. Diss. Wijaya Kusuma Surabaya University, 2021.

dituntut jika terjadi keadaan-keadaan yang tidak dapat diduga, seperti halnya keadaan memaksa atau cacat dari produk barang itu sendiri. Sedangkan kewajiban dari jasa ekspedisi umumnya ialah mengembalikan pembayaran jika jasa ekspedisi tersebut tidak dapat melakukan kewajiban dalam perjanjian pengangkutan, serta jasa ekspedisi pun diwajibkan untuk memberikan asuransi pada barang yang akan dikirim menuju tempat tertentu.

Selanjutnya berkaitan dengan hak dan kewajiban dari pengirim atau penjual pada mekanisme COD pada marketplace secara fundamental mempunyai hak dan kewajiban yang sama dan mirip dengan hak juga kewajiban yang telah didasarkan pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Kemudian berkaitan dengan hak dan kewajiban kurir bagi penyedia jasa ekspedisi, pengaturan hak dan kewajiban tersebut sesuai dengan perjanjian kerja antara kurir dengan penyedia jasa ekspedisi. Tidak adanya aturan yang seragam, seperti halnya pengaturan pada pihak-pihak lain yang terlibat dalam mekanisme COD pada marketplace ini memunculkan ketidakadilan ataupun ketidakpastian.

Oleh karena itu perlu diperhatikan penyeragaman aturan tersebut untuk menjamin perlindungan bagi semua pihak yang terlibat dalam mekanisme COD pada marketplace di Indonesia, khusus bagi pihak yang rentan yaitu kurir.

wanprestasi juga bisa dinikmati sebagai komitmen yang tidak tepat, atau diselesaikan secara tidak tepat atau tidak dilakukan dengan cara apapun.

Akibat hukum yang pembeli dapatkan ketika melakukan wanprestasi⁴⁰, yakni:

- a) Akun Shopee konsumen akan dilaporkan penjual sehingga menyebabkan akun itu dibekukan;
- b) Perjanjian yang dibatalkan yang terjadi karena pembeli yang ceroboh atau wanprestasi tidak sah dan batal demi hukum;
- c) Dalam Pasal 1234 KUHPerdata kerugian berupa biaya yang diderita oleh penjual maka pembeli diwajibkan untuk membayar kerugian;
- d) Pasal 181 ayat (1) HIR pembeli wajib untuk menanggung biaya perkara jika nanti sampai diperkarakan di pengadilan akibat wanprestasi yang dilakukan pembeli⁴¹

Dengan demikian, Gugatan yang diajukan dapat didasari bahwa konsumen telah melakukan wanprestasi dengan dasar hukum pasal 1234 KUHPer dimana timbul wanprestasi dari persetujuan (agreement) dan dengan diperkuat penjelasan pasal-pasal 1320, 1338, 1313, dan 1458 KUHPer. Serta pelanggaran pada UUPK Pasal 5 Jo Pasal 6 serta Pasal 45A ayat (1) UU ITE.

Penjual selaku pelaku usaha juga diberikan kesempatan untuk mengajukan keluhan pada marketplace terkait yaitu Shopee Rekomendasi untuk Perlindungan Hukumn Peningkatan Regulasi: Diperlukan peraturan

⁴⁰ Yudana, i. G. & Budhiarta, I. N. P. (2022). Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Melalui Sistem Cash On Delivery Pada MARKETPLACE. Jurnal Interpretasi Hukum, Vol 3, 382-383.

⁴¹ Lestari & Ega R.(2023). Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Atas Wanprestasi Yang Dilakukan Oleh Konsumen Shuttlecock Claudia. (Tesis, Universitas Islam Sultan Agung Semarang).

yang lebih jelas dan tegas mengenai hak dan kewajiban penjual dalam transaksi COD, termasuk sanksi bagi konsumen yang melakukan wanprestasi.

Sosialisasi dan Edukasi: Penjual perlu diberikan edukasi mengenai hak-hak mereka dan cara-cara untuk melindungi diri dari risiko kerugian akibat transaksi COD.

Mekanisme Penyelesaian Sengketa: Pengembangan mekanisme penyelesaian sengketa yang cepat dan efisien antara penjual dan pembeli dapat membantu mengurangi kerugian bagi penjual.

Perlindungan Hukum Melalui Platform E-commerce: Platform e-commerce seperti Shopee atau Tokopedia harus memiliki kebijakan yang mendukung perlindungan penjual, termasuk tindakan tegas terhadap konsumen yang beritikad tidak baik⁴²

Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan perlindungan hukum bagi penjual dalam sistem pembayaran COD dapat meningkat, menciptakan ekosistem e-commerce yang lebih adil dan berkelanjutan.

E. Analisis Fatwa DSN MUI NOMOR 112/ DSN - MUI /2017 terhadap pembatalan sepihak dalam transaksi dalam metode pembayaran COD Cek Dulu Pada Platform Marketplace Shopee

Analisis Pembatalan Sepihak COD "Cek Dulu" Shopee dalam Perspektif Fatwa DSN-MUI No. 144/DSN-MUI/XII/2021

⁴² Nafa Sofiyana Reza.” Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Dalam Jual Beli Online Dengan Metode Pembayaran Cash On Delivery (COD) di PT. Shopee Indonesia””(Undergraduate thesis, Universitas Islam Negeri NEGERI WALISONGO, 2020),

COD Cek Dulu adalah fitur pembayaran di Shopee yang memungkinkan pembeli membuka paket terlebih dahulu sebelum membayar ke kurir, sehingga jika barang tidak sesuai dengan foto/deskripsi produk dari penjual, pembeli bisa langsung mengembalikan barang kepada kurir tanpa harus membayar. Secara desain, fitur ini memang dibuat untuk memberi "jaminan lihat dulu" kepada pembeli sebelum akad pembayaran final terjadi. Shopee

Masalahnya, dalam praktik di lapangan sering terjadi pembatalan sepihak baik oleh pembeli (menolak/tidak merespons kurir tanpa alasan jelas terkait cacat barang), oleh penjual, atau oleh sistem Shopee yang prosedurnya tidak dijalankan sesuai SOP. Riset lapangan menemukan bahwa kurir tidak melaksanakan prosedur pelayanan COD Cek Dulu secara lengkap sesuai syarat dan ketentuan yang berlaku.⁴³

Beberapa ketentuan dalam fatwa DSN-MUI No. 144/2021 ini relevan untuk menilai persoalan pembatalan sepihak:

a. Hak Khiyar

Fatwa secara eksplisit mengatur hak khiyar sebagai hak pembeli untuk meneruskan atau membatalkan transaksi dengan alasan barang yang diterima tidak sesuai dengan deskripsi saat akad. Ini ditegaskan juga oleh MUI bahwa pembeli diberikan hak khiyar, yaitu hak untuk membatalkan transaksi apabila barang yang diterima tidak sesuai dengan deskripsi saat akad, dan jika terjadi

⁴³ Vellika Anggy Alfiana, Tinjauan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam Terhadap Praktik COD Cek Dulu pada Marketplace Shopee di Kecamatan Patikraja (Skripsi, UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto),

kerusakan akibat kelalaian penyedia jasa ekspedisi, maka pihak ekspedisi wajib bertanggung jawab.⁴⁴

Poin penting: hak khiyar dalam fatwa ini bersyarat — sah digunakan hanya jika ada alasan ketidaksesuaian barang (cacat, salah kirim, tidak sesuai foto/deskripsi). Ini sejalan dengan konsep khiyar 'aib (hak batal karena cacat) dan khiyar ru'yah (hak batal karena belum melihat barang) dalam fiqh klasik bukan hak membatalkan tanpa sebab setelah akad sempurna.

b. Akad Jual Beli yang Mengikat (Lazim)

Fatwa mensyaratkan akad ijab dan qabul dalam jual beli online harus dilakukan dalam satu majelis akad, baik secara fisik maupun elektronik, dan penjual wajib menjelaskan dengan jelas dan jujur barang/jasa yang dijual, harga, ongkos kirim, serta waktu pengiriman. Begitu ijab-qabul terjadi (saat checkout) dan tidak ada cacat/ketidaksesuaian, akad bersifat lazim (mengikat) — pembatalan setelah titik ini, tanpa alasan syar'i, berpotensi melanggar prinsip al-'ahdu (memenuhi janji/akad) dan menimbulkan kerugian (dharar) sepihak terhadap penjual. MUIMUI

c. Penyelesaian Sengketa

Fatwa mengarahkan bahwa jika terjadi perselisihan dalam transaksi online, penyelesaiannya dilakukan secara musyawarah, dan bila tidak tercapai dapat diselesaikan melalui Basyarnas atau Pengadilan Agama.

⁴⁴ Analisis Akad Jual Beli Online pada Aplikasi Shopee Perspektif Fatwa DSN-MUI," ResearchGate, dikutip dari ketentuan umum nomor 24 Fatwa DSN-MUI No. 144/DSN-MUI/XII/2021 tentang definisi hak khiyar,

Secara desain, COD Cek Dulu justru sangat dekat dengan ruh syariah karena meminimalkan gharar (pembeli tidak harus membayar barang yang belum dilihat) — ini sebenarnya solusi yang lebih syar'i dibanding COD biasa.

Masalah pembatalan sepihak yang merugikan biasanya muncul dari gap implementasi, bukan dari cacat konsep, yaitu:

- a) SOP tidak dijalankan kurir secara lengkap (pembeli tidak benar-benar diberi kesempatan cek barang sesuai prosedur);
- b) Tidak ada standar baku "alasan yang sah" untuk membatalkan via sistem, sehingga rawan disalahgunakan pembeli maupun keputusan sepihak sistem;
- c) Minimnya transparansi kompensasi bagi penjual/kurir saat pembatalan terjadi di luar kategori cacat barang.

Majelis Akad adalah kondisi di mana para pihak terfokus melakukan akad baik pihak-pihak hadir secara fisik (majlis akad haqiqi) atau dihadiri secara hukum (majlis akad hukri); pihak-pihak menerima dan memaharni persetujuan melalui tulisan (antara lain short message service [SMS], WhatsApp [WA], dan Surat Elektronik email) dalam jaringan.

1. Hak Khiyar adalah hak Pembeli untuk meneruskan atau tidak meneruskan akad jual-beli dalam hil mabi' yang diterimanya tidak sesuai dengan penjelasan sebelumnya.
2. Tadlis adalah tindakan menyembunyikan kecacatan obyek akad yang dilakukan pedagang untuk mengelabui Pembeli seolah-olah obyek akad tersebut tidak cacat.

3. Ghisy adalah salah satu bentuk tadlis; yaitu pedagang menjelaskan/memaparkan keunggulan/keistimewaan barang yang dijual serta menyembunyikan kecacatannya.
4. Najsy/Tanajusy adalah menawarkan barang dengan harga lebih tinggi oleh pihak yang tidak bermaksud membelinya, untuk menimbulkan kesan banyak pihak yang berminat membelinya.

Khiyar: Dalam praktik COD, terdapat klausul khiyar (hak untuk memilih) yang memungkinkan pembeli untuk menolak pembayaran jika barang tidak sesuai dengan deskripsi. Namun, pembeli juga diharapkan untuk bertanggung jawab dan tidak menyalahgunakan hak ini⁴⁵. Ketentuan Hukum Transaksi dengan menggunakan Platform Online Shop boleh dilakukan dengan mengikuti ketentuan yang terdapat dalam fatwa ini.

Karakteristik Online Shop :

- a. Pedagang menawarkan barang dan/atau jasa kepada Pelanggan tanpa perantara
- b. Penawaran dan penjualan barang dan/atau jasa dilakukan melalui Platform Online Shop
- c. Pedagang memiliki kewenangan untuk menjual barang dan/atau jasa yang ditawarkan.

Ketentuan Online Shop :

- a) Penjual dan Pembeli melakukan akad jual-beli;

⁴⁵ Ma'rifah, Nazilatul (2021) Analisis fatwa Dsn-Mui No. 110/DSN-MUI/IX/2017 terhadap akad khiyar dalam jual beli online sistem Cod di toko online Shop Vy. Shopcollection. Undergraduate thesis, UIN Sunan Ampel Surabaya

- b) Barang dan/atau jasa harus barang dan/atau jasa yang boleh dijadikan obyek akad secara syariah dan peraturan perundangundangan yang berlaku;
- c) Harga dapat dibayarkan sesuai kesepakatan dengan cara-cara yang sesuai dengan prinsip syariah dan peraturan perundang-undangan yang berlaku antara lain transfer, menggunakan uang elektronik, atau tunai di Gerai Retail;
- d) Dalam hal Mabi' berupa barang fisik, serah-tanma Mabi' dapat dilalukan langsung oleh penjual kepada Pembeli, dan boleh menggunakan Penyedia Jasa Ekspedisi;
- e) Dalam hal pengiriman Mabi' menggunakan Penyedia Jasa Ekspedisi, dilalukan akad ijarah antara Penyedia Jasa Ekspedisi dengan Penjual atau Pembeli (sesuai kesepakatan);
- f) Dalam hal Mabi' yang diterima Pembeli tidak sesuai dengan deskripsi yang disampaikan pada saat akad, Pembeli memiliki Hak .Khiyar;
- g) Dalam hal Mabi' rusak karena Penyedia Jasa Ekspedisi lalai (a/- taqshir) atau melampaui batas {al+a'addi) pada saat pengiriman, Penyedia Jasa Ekspedisi wajib bertanggung jawab atas kerusakan mabi'tersebut.

Mekanisme Online Shop

1. Pedagang menawarkan barang dan/atau jasa serta nominal harganya kepada Pelanggan melalui Platform Online Shop;
2. Pelanggan menyetujui penawaran tersebut dan membelinya dengan harga yang disepakati;

3. Pembeli membayar harga sesuai kesepakatan dengan cara-cara yang sesuai dengan prinsip syariah dan peraturan perundang-undangan yang berlaku antara lain transfer, menggunakan uang elektronik, atau tunai di Gerai Retail;

Setelah akad jual beli dilakukan, Penjual :

- a. mengirim barang kepada Pembeli baik secara langsung maupun tidak langsung (menggunakan jasa Penyedia Ekspedisi), dalam hal Mabi' berupa barang; dan
- b. mengirim bukti hak atas jasa kepada Pembeli baik secara langsung maupun tidak langsung (menggunakan Penyedia Jasa Ekspedisi), dalam hal Mabi' berupa jasa. Penyedia Jasa Ekspedisi atas nama Penjual, mengirim barang dan/atau jasa untuk diserahkan kepada Pembeli.

Di dalam praktik jual beli menggunakan jasa rekening bersama salah satunya melalui Marketplace Shopee mekanisme operasionalnya menggunakan akad ijarah. Pada dasarnya rekening bersama sebagai pihak ketiga yang menjamin keamanan transaksi antara penjual dan pembeli adalah Marketplace Shopee itu sendiri. Akad menjadi salah satu tolak ukur terpenting dalam suatu perjanjian, jika salah satu rukun dan syarat tidak terpenuhi maka akad menjadi rusak. Menurut ketentuan shighat akad ijarah pada fatwa DSN MUI NOMOR 112/ DSN-MUI/IX/2017 tentang ijarah pada bagian ketiga (3) akad harus dinyatakan secara tegas dan jelas serta dimengerti oleh Mu'jir/Ajir dan Musta'jir. Akad ijarah boleh dilakukan secara lisan, tertulis, isyarat, dan perbuatan/tindakan, serta dapat

dilakukan secara elektronik sesuai syariah dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pada praktiknya shighat dalam transaksi jual beli menggunakan jasa rekening bersama pada Marketplace Shopee dilakukan secara elektronik dan tertulis. Dalam hal ini

pihak Marketplace Shopee pun sudah secara jelas menyebutkan mengenai ketentuan layanan yang harus dipatuhi pengguna ketika memilih menggunakan jasa rekening bersama untuk menjamin proses transaksi jual beli.

Menurut jenisnya penggunaan rekening bersama pada transaksi jual beli di Marketplace Shopee tergolong dalam ijarah bil 'amal yaitu akad sewa atas jasa/pekerjaan orang. Dalam hal ini yang berakad yaitu antara penjual dan pembeli (Musta'jir) dan pihak rekening bersama yang merupakan Marketplace Shopee itu sendiri (Ajir). Penjual membayar biaya admin/ujrah atas jasa penggunaan rekening bersama kepada Marketplace Shopee, hal ini menjadi salah satu faktor perbedaan harga barang di store dan barang yang dijual melalui Marketplace Shopee.

Fatwa DSN MUI Nomor 112/DSN-MUI/IX/2017 Tentang Ijarah⁴⁶ dengan kategori khusus dan 2% selain produk kategori khusus. Biaya admin final yang dikenakan pada penjual Shopee Mall adalah 1%, 2%, 3%, 5% sampai sekarang menyentuh 22 % dari total harga produk. Besarnya % biaya admin final berbeda sesuai dengan sub kategori produk yang dijual. Biaya admin dikenakan disetiap satu kali transaksi pembelian barang.

⁴⁶ Fatwa Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia No: 110/DSN- MUI/XI/2017 tentang Akad Jual Beli

Pengambilan ujah dilakukan secara otomatis sebelum uang masuk ke saldo penjual, pihak Marketplace Shopee menahan sementara uang dari transaksi jual beli dan akan memotong biaya admin ketika barang sudah terkonfirmasi diterima oleh pembeli. Sebagaimana dalam hadis yang di riwayatkan Ibn Majah dari Ibnu Umar:

بْنُ الرَّحْمَنِ عَبْدُ حَدَّثَنَا السُّلَمِيُّ، عَطِيَّةُ بْنُ سَعِيدٍ بْنُ وَهْبٍ حَدَّثَنَا الدِّمَشْقِيُّ، الْوَلِيدُ بْنُ الْعَبَّاسِ حَدَّثَنَا
أَجْرُهُ الْأَجِيرَ أُعْطُوا " وَاسْلَمَ عَلَيْهِ اللَّهُ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ قَالَ عُمَرُ، بْنُ الْإِلَّ عُنْدَ عَنْ أَبِيهِ، عَنْ أَسْلَمَ، بْنُ زَيْدٍ . " عَرَفَهُ يَجْفَأُ أَنْ قَبْلَ

“Berikanlah upah pekerja sebelum keringatnya kering.”

Dari hadis diatas menjelaskan bahwa dalam persoalan sewa menyewa terutama memakai jasa orang untuk mengerjakan suatu pekerjaan, upah atau pembayaran harus sesegera mungkin diberikan tidak diperboleh menunda-nunda.

Berdasarkan hasil wawancara penjual merasa banyak manfaat yang diberikan shopee tetapi juga masih banyak kekurangan yang tentu merugikan pihak penjual diantaranya pembatalan sepihak oleh pembeli, penilaian produk oleh pembeli yang tidak obyektif

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang dijabarkan dalam penelitian ini ada beberapa persoalan yang muncul dalam transaksi di Shopee dengan metode pembayaran “COD cek dulu” seperti: banyaknya pembeli yang mengembalikan barang pesanan, paket ditolak oleh pembeli tanpa alasan yang jelas, sistem ini masih memiliki kelemahan dalam aspek transparansi dan perlindungan konsumen. Salah satu permasalahan utama yang dialami oleh penjual yang telah peneliti wawancarai adalah kurangnya informasi yang jelas mengenai alasan pembeli melakukan penolakan paket padahal barang sudah sesuai, kurangnya kesadaran pembeli untuk membaca deskripsi produk terlebih dahulu, yang berpotensi merugikan penjual. Ketika terjadi sengketa, pihak shopee cenderung memenangkan pihak penjual ketika mengajukan banding pada fitur ajukan banding yang disediakan shopee dan banyak pembeli yang enggan bertanggung jawab dengan memberikan penilaian bintang satu yang dapat menjatuhkan performa toko penjual, hal menunjukkan lemahnya perlindungan penjual dalam transaksi ini.

UUPK No. 8/1999 memberikan kerangka normatif yang memadai untuk melindungi konsumen dari wanprestasi penjual (barang tidak sesuai, pembatalan sepihak oleh sistem/Shopee), tetapi belum cukup spesifik mengatur perlindungan pelaku usaha dari pembatalan sepihak oleh konsumen dalam skema COD Cek Dulu. Penyelesaian saat ini lebih banyak bersandar pada ketentuan umum KUHPerdara (wanprestasi, ganti rugi) dan kebijakan internal platform (pemblokiran akun, fitur

retur), bukan pada pasal UUPK yang dirancang khusus untuk transaksi elektronik berbasis COD.

Diperlukan penguatan regulasi turunan (baik dari pemerintah maupun kebijakan internal Shopee) yang secara spesifik mengatur kewajiban itikad baik konsumen dalam transaksi COD, mekanisme verifikasi identitas pembeli, serta sanksi yang lebih tegas dan konsisten terhadap pembatalan sepihak — agar perlindungan hukum berjalan seimbang bagi kedua belah pihak (konsumen dan pelaku usaha), bukan hanya berat ke salah satu sisi. Terkait hak pembeli seharusnya mengikuti hak-hak yang telah diberikan

Ditinjau dari Fatwa DSN-MUI No. 144/2021 Pembatalan karena ketidaksesuaian barang, penggunaan hak khiyar yang sah dan sesuai syariah. Pembatalan sepihak tanpa alasan syar'i setelah akad sempurna berpotensi melanggar prinsip kemengikatan akad (lazim al-'aqd), menimbulkan kerugian sepihak, dan bertentangan dengan asas keadilan & kerelaan (an-taradin) yang menjadi fondasi fatwa ini.

Penyelesaian idealnya musyawarah, dan bila buntu, melalui jalur yang fatwa sarankan (Basyarnas/Pengadilan Agama untuk dimensi syariahnya, atau UU Perlindungan Konsumen untuk dimensi hukum positifnya).

B. SARAN

Shopee seharusnya berperan aktif dalam melindungi penjual pada jual beli dengan memberikan peraturan yang jelas atas pembatalan sepihak agar mereka lebih memahami aturan hukum yang berlaku. Selain itu, edukasi kepada konsumen juga penting dilakukan agar mereka mengetahui hak-haknya saat bertransaksi secara online, sehingga dapat meminimalisasi risiko kerugian akibat praktik jual beli yang tidak sesuai dengan ketentuan perlindungan konsumen.

Bagi peneliti selanjutnya yang tertarik mengkaji tema serupa, disarankan untuk memperluas dan mengembangkan penelitian dengan meneliti tingkat lanjut dengan lebih mendalam khusus nya perlindungan hukum pada penjual di marketplace agar konsumen dan penjual mengetahui dan memahami hak-haknya dalam transaksi di shopee khususnya metode pembayaran “COD Cek Dulu”

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Ali, Zainuddin. *Metode Penelitian Hukum*. Sinar Grafika, 2021.
- Fuady, Munir. *Metode Riset Hukum: Pendekatan Teori dan Konsep*. Depok: Rajawali Pers, 2018.
- Hartini, Rahayu. *Hukum Komersial*. Vol. 1. UMMPress, 2018.
- Ishaq, H. *Dasar-Dasar Ilmu Hukum: Edisi Revisi*. Sinar Grafika, 2022.
- Meliala, Djaja S. *Hukum Perjanjian Khusus*. Cet. 1. Bandung: Nuansa Aulia, 2012.
- Nafis, M. Cholil. *Teori Hukum Ekonomi Syariah*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia, 2011.
- Prastowo, Andi. *Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian*. 2012.
- Raco, Jozef. *Metode Penelitian Kualitatif: Jenis, Karakteristik dan Keunggulannya*. 2010.
- Setiadi, H. Edi, dan MH SH. *Sistem Peradilan Pidana Terpadu dan Sistem Penegakan Hukum di Indonesia*. Prenada Media, 2017.
- Soimin, Soedharyo. *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*. 2001.
- Waluyo, Bambang. *Penelitian Hukum dalam Praktek*. 2008.

B. Jurnal, Skripsi, Tesis, dan Disertasi

- Ardhinata, Ahliwan. *Keridhaan (Antaradin) dalam Jual Beli Online (Studi Kasus UD. Kuntajaya Kabupaten Gresik)*. Disertasi, Universitas Airlangga, 2015.
- Fath, Al, Brian Maulana Muhammad Syaihuputra, dan Zainab Cahya Rosuli. "Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Dalam Fitur Cash On Delivery

Cek Dulu di Aplikasi Shopee.” *Forschungsforum Law Journal*, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, Vol. 1, No. 2 (2024): 32–46.

Hermanto, Fahrul Budi. *Tanggung Jawab Hukum Terhadap Perusahaan Kargo Apabila Terjadi Kerusakan Barang*. Disertasi, Wijaya Kusuma Surabaya University, 2021.

Lestari, Rani Ega. *Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha atas Wanprestasi yang Dilakukan oleh Konsumen Shuttlecock Claudia*. Disertasi, Universitas Islam Sultan Agung Semarang, 2023.

Maftukulhuda, N. L. *Perlindungan Hukum terhadap Seller Shopee dalam Praktik Pembayaran Cash on Delivery (COD) Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES): Studi Kasus di Toko Online Shopee Skinbae.id*. Disertasi, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, 2021.

Marco, Robert, dan Bernadheta Tyas Puspa Ningrum. “Analisis Sistem Informasi E-Marketplace pada Usaha Kecil Menengah (UKM) Kerajinan Bambu Dusun Brajan.” *Data Manajemen dan Teknologi Informasi (DASI)* 18, no. 2 (2017): 48–53.

Nasution, Az., dikutip dalam “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Shopee atas Barang yang Tidak Sesuai.” *Palas Review*, Universitas Pattimura, hlm. 46–48.

Nugroho, Romadhon. *Analisis Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia No. 106 Tahun 2016 tentang Wakaf Manfaat Asuransi dan Manfaat Investasi pada Asuransi Jiwa Syariah*. Disertasi, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, 2017.

Pardede, Grace Evelyn, dan Ferdinand Sujanto. “Urgensi Penyeragaman Kebijakan COD pada Marketplace Indonesia demi Mewujudkan Perlindungan

Hukum.” *Journal of Economic and Business Law Review* 2, no. 2 (2022): 73–89.

“Perlindungan Hukum Seller Shopee atas Kerugian Retur Otomatis oleh Konsumen dalam Transaksi COD Shopee.” *Swara Justisia*, Universitas Ekasakti Padang. Diakses 13 Juni 2025.

Prasetyo, Hadi Iwan, Muhammad Syafi’i, dan Istikomah. “Tinjauan Hukum Islam Tentang Perlindungan Penjual dalam Sistem Jual Beli Cash on Delivery (COD) dalam Aplikasi Shopee (Studi Kasus Penjual Aksesoris Motor JM-Speed Shop di Kabupaten Bondowoso).” *Jurnal Pemberdayaan Ekonomi dan Masyarakat* 1, no. 1 (2024): 1–10.

Reza, Nafa Sofiyana. “Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Dalam Jual Beli Online Dengan Metode Pembayaran Cash On Delivery (COD) di PT. Shopee Indonesia.” Skripsi, Universitas Islam Negeri Walisongo, 2020.

Rolianda, SH. “Perlindungan Hukum terhadap Penjual dalam Perjanjian Jual Beli Kendaraan Bermotor dalam Hubungannya Kewajiban Pembayaran Pajak Progresif di Kota Pontianak.” *Jurnal Nestor Magister Hukum* 3, no. 3 (2012): 210–247.

Septiningsih, Dyah, dan Ismail Yahya. *Tinjauan Fatwa DSN-MUI No. 110/DSN-MUI/IX/2017 tentang Akad Jual Beli terhadap Praktik Pembayaran Paylater (Studi Kasus di Aplikasi Shopee)*. Disertasi, IAIN Surakarta, 2020.

Shidqi, Bustami. *Kesadaran Hukum Hak Konsumen Mahasiswa atas Jaminan Produk Halal: Studi Kasus pada Mahasiswa Program Studi Hukum Ekonomi Syariah UIN Maliki Malang*. Disertasi, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, 2022.

Vellika Anggy Alfiana. *Tinjauan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam terhadap Praktik COD Cek Dulu pada Marketplace Shopee*

di Kecamatan Patikraja. Skripsi, UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.

Yudana, I Gede Vera, I Nyoman Putu Budiarta, dan Desak Gde Dwi Arini. "Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Melalui Sistem Cash on Delivery pada Marketplace." *Jurnal Interpretasi Hukum* 3, no. 3 (2022): 379–385.

C. Peraturan Perundang-Undangan

Indonesia. *Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik*. Lembaran Negara RI Tahun 2019.

Indonesia. *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*.

D. Internet/Website

FAQ Program COD Cek Shopee.id. "FAQ Program COD Cek Dulu." 2024. <https://seller.shopee.co.id/edu/article/16174>. Diakses 11 Maret 2024.

Majelis Ulama Indonesia. "Agar Belanja Online Anda Sesuai dengan Syariah, Simak Fatwa MUI Berikut." mui.or.id. <https://mui.or.id/baca/berita/agar-belanja-online-anda-sesuai-dengan-syariah-simak-fatwa-mui-berikut>.

Shopee. "Tentang Shopee COD dan Mudahnya Pengembalian Barang Jika Tidak Sesuai." Inspirasi Shopee. <https://shopee.co.id/inspirasi-shopee/shopee-bayar-di-tempat/>.

LAMPIRAN

Pertanyaan Wawancara untuk Penjual Shopee tentang Kendala Jualan:

1. Sudah berapa lama Anda berjualan melalui marketplace Shopee?
2. Apa alasan Anda memilih Shopee sebagai media penjualan?
3. Apakah Anda mengalami kendala dalam proses pengiriman produk, seperti keterlambatan atau kerusakan barang saat pengiriman?
4. Bagaimana cara Anda menyikapi pembeli yang melakukan komplain dan pembatalan terkait produk atau pengiriman?
5. Apakah pihak Shopee sudah adil dalam menyelesaikan permasalahan pengembalian barang?
6. Apakah semua proses transaksi di toko Anda berjalan secara lancar setelah mengaktifkan fitur COD Cek Dulu?
7. Apakah Anda pernah menemukan pembeli yang melakukan kecurangan?
8. Bagaimana Anda merespon komplain pembeli ?
9. Bagaimana Anda menangani situasi ketika pembeli ingin mengembalikan atau menukar produk padahal produk sudah sesuai?
10. Apakah Anda pernah mengalami kendala teknis dalam menggunakan fitur-fitur Shopee untuk berjualan?
11. Apakah Anda pernah sudah merasa mendapatkan perlindungan dari pihak Shopee dalam mengatasi masalah penjualan?





GAMBAR 5 1 WAWANCARA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



A. Data Pribadi

- | | |
|-------------------------|---|
| 1. Nama | : Hafidz Hamdani |
| 2. Tempat/Tanggal Lahir | : Malang, 19 Oktober 2000 |
| 3. Jenis Kelamin | : Laki-laki |
| 4. Alamat | : Jl.Wukir Gg. Sumber 2
Temas Kota Batu RT. 7
RW. 4 |
| 5. Email | : hafidzhamdani0@gmail.com |
| 6. No Hp | : 085158110190 |

B. Riwayat Pendidikan

1. RA Syarif Hidayatullah (2005-2006)
2. MI Tarbiyatul Ulum (2006-2012)
3. MTS Hasyim Asyari Batu (2013-2016)
4. MAN Kota Batu (2016-2019)
5. UIN Maulana Malik Ibrahim Malang (2019-2026)