

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PELAKU USAHA ATAS PEMBATALAN
PEMBAYARAN OLEH KONSUMEN DALAM TRANSAKSI *E-COMMERCE*
MELALUI SISTEM PEMBAYARAN *CASH ON DELIVERY***



SKRIPSI

Skripsi Ini Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar

Sarjana Hukum Pada Fakultas Hukum

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Diajukan Oleh:

ALDIRA JULIA KUSUMA

21071010032

PROGRAM STUDI HUKUM

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR

SURABAYA

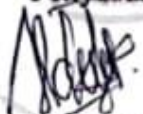
2025

HALAMAN PERSETUJUAN
SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PELAKU USAHA ATAS PEMBATALAN
PEMBAYARAN OLEH KONSUMEN DALAM TRANSAKSI *E-COMMERCE*
MELALUI SISTEM PEMBAYARAN *CASH ON DELIVERY***

Penelitian untuk Skripsi telah disetujui oleh Dosen Pembimbing,
pada hari Senin , tanggal 10 November 2025

Penyusun,


Aldira Julia Kusuma
NPM. 21071010032

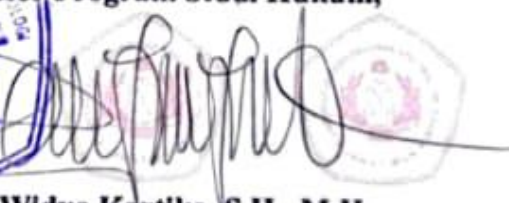
Menyetujui,

Dosen Pembimbing


Waluyo S.H., M.H.
NIP. 19680902 199203 1 001

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Hukum,



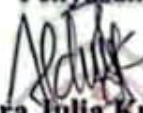
Adhitya Widya Kartika, S.H., M.H.
NIP. 199001122020122003

HALAMAN REVISI

SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PELAKU USAHA ATAS PEMBATALAN
PEMBAYARAN OLEH KONSUMEN DALAM TRANSAKSI *E-COMMERCE*
MELALUI SISTEM PEMBAYARAN *CASH ON DELIVERY***

Penyusun,


Aldira Julia Kusuma

NPM. 21071010032

Usulan penelitian untuk Skripsi telah direvisi dan diterima oleh Dewan Penguji
Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
pada hari Rabu , tanggal 20 November 2025

Pembimbing


Waluyo, S.H., M.H.
NIP. 19680902 199203 1 001

Dewan Penguji
Ketua,


Dr. H. Sutrisno, S.H., M.Hum.
NIP. 19601212 198803 1 0001

Anggota I,


Abdullah Fikri, S.H.I., M.S.I.
NIP. 19880319 202012 1 006

Anggota II,


Waluyo, S.H., M.H.
NIP. 19680902 199203 1 001

Mengetahui,
Koordinator Program Studi Hukum


Adhitya Widya Kartika, S.H., M.H.
NIP. 19900112 202012 2 003

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

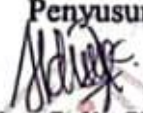

Dr. Ertien Rining Nawangsari, M.Si
NIP. 19680116 199403 2 001

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PELAKU USAHA ATAS PEMBATALAN
PEMBAYARAN OLEH KONSUMEN DALAM TRANSAKSI *E-COMMERCE*
MELALUI SISTEM PEMBAYARAN *CASH ON DELIVERY***

Penyusun,


Aldira Julia Kusuma
NPM. 21071010032

Usulan penelitian untuk Skripsi telah direvisi dan diterima oleh Dewan Penguji
Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
pada hari *Rabu*....., tanggal *20 November 2025*

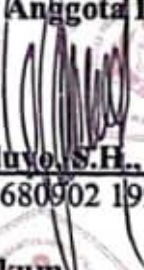
Pembimbing


Waluyo, S.H., M.H.
NIP. 19680902 199203 1 001

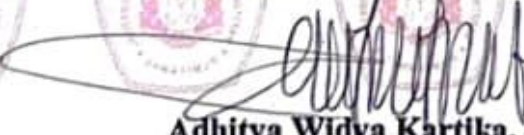
Dewan Penguji
Ketua,


Dr. H. Sutrisno, S.H., M.Hum.
NIP. 19601212 198803 1 0001
Anggota I,

Abdullah Fikri, S.H.I., M.S.I.
NIP. 19880319 202012 1 006
Anggota II,


Waluyo, S.H., M.H.
NIP. 19680902 199203 1 001

Mengetahui,
Koordinator Program Studi Hukum


Adhitva Widya Kartika, S.H., M.H.
NIP. 19900112 202012 2 003

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur


Dr. Ertien Rining Nawangsari, M.Si
NIP. 19680116 199403 2 001

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Aldira Julia Kusuma

NPM : 21071010032

Program : Sarjana (S1)

Program Studi : Hukum

Fakultas : Hukum

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila di kemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 26 November 2025

Yang membuat pernyataan,


Aldira Julia Kusuma

NPM. 21071010032

PERNYATAAN ORISINALITAS

Penulis yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aldira Julia Kusuma
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 7 Juli 2003
NPM : 21071010032
Bidang/Konsentrasi : Perdata
Alamat : Rungkut Mapan Barat 8 / AH. 02 Surabaya

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Skripsi dengan judul, "PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PELAKU USAHA ATAS PEMBATALAN PEMBAYARAN OLEH KONSUMEN DALAM TRANSAKSI *E-COMMERCE* MELALUI SISTEM PEMBAYARAN *CASH ON DELIVERY*" dalam rangka memenuhi syarat untuk memperoleh gelar pada Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur adalah benar hasil karya cipta Penyusun sendiri, yang dibuat sesuai dengan ketentuan yang berlaku, bukan hasil jiplakan (plagiat). Skripsi ini tidak pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu Perguruan Tinggi lain, dan sepanjang pengetahuan saya di dalamnya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari ternyata Skripsi ini merupakan hasil jiplakan (plagiat) maka Penyusun bersedia dituntut di Pengadilan dan dicabut gelar (Sarjana Hukum) yang telah diperoleh. Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dengan penuh rasa tanggung jawab atas segala akibat hukumnya.

Surabaya, 26 November 2025

Penyusun,



Aldira Julia Kusuma

NPM. 21071010032

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta karunia-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan skripsi S-1 ini, dengan judul **"PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PELAKU USAHA ATAS PEMBATALAN PEMBAYARAN OLEH KONSUMEN DALAM TRANSAKSI *E-COMMERCE* MELALUI SISTEM PEMBAYARAN *CASH ON DELIVERY*".**

Skripsi ini penulis buat dengan tujuan pemenuhan persyaratan berdasarkan kurikulum yang ada pada Fakultas Hukum UPN "Veteran" Jawa Timur. Selain itu, penulis bertujuan untuk memperluas wawasan pembaca serta untuk menerapkan dan membandingkan teori yang telah diterima dengan keadaan sebenarnya di lapangan.

Skripsi ini dapat diselesaikan atas bantuan bimbingan dan dukungan dari beberapa pihak, maka pada kesempatan ini penulis hendak mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Ertien Rining Nawangsari, M.Si. selaku Dekan Fakultas Hukum UPN "Veteran" Jawa Timur;
2. Bapak Eko Wahyudi, S.H., M.H. selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum UPN "Veteran" Jawa Timur;
3. Ibu Aldira Mara Ditta C. P., S.H., M.H. selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum UPN "Veteran" Jawa Timur;
4. Ibu Dr. Hervina Puspitosari, S.H., M.H. selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum UPN "Veteran" Jawa Timur;

5. Ibu Adhitya Widya Kartika, S.H., M.H. selaku Koordinator Program Studi Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur;
6. Bapak Waluyo, S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing yang telah mengarahkan dan membimbing penulis dalam penulisan skripsi;
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur yang telah membantu dan mengajar selama penulis menempuh perkuliahan di Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur;
8. Bapak dan Ibu Dewan Penguji yang telah menguji dan memberikan kritik, saran, dan masukan melalui evaluasi yang telah diberikan;
9. Teruntuk Almarhum Papa, terima kasih telah menjadi orang pertama yang bangga kepada penulis saat penulis diterima di Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur dan selalu bangga atas seluruh pencapaian penulis. Terima kasih atas doa, cinta, kepercayaan, dan segala hal yang telah diberikan semasa di dunia hingga saat ini. Meskipun Almarhum Papa tidak dapat melihat penulis saat wisuda secara langsung, semoga Almarhum Papa tetap bangga dan senang atas pencapaian penulis;
10. Teruntuk Mama, terima kasih atas cinta, doa, kepercayaan, dan segala hal yang telah diberikan. Terima kasih sudah menjadi pendengar saat penulis berkeluh kesah, menyemangati penulis, dan telah percaya bahwa penulis bisa menyelesaikan skripsi ini. Semoga segala hal baik dan kebahagiaan selalu mengiringi Mama;

11. Teruntuk kedua kakak saya, Allan Febrian Diavanda dan Aldilan Julian Satria, terima kasih atas dukungan, cinta, dan doa untuk penulis;
12. Teruntuk kedua tante saya, tante Hertin Yuni dan tante Herlina Safitri, terima kasih atas dukungan, cinta, doa, dan terima kasih atas semua yang diperjuangkan untuk membiayai kuliah penulis. Semoga segala kebaikan yang diberikan akan dibalas dengan kebaikan yang berlimpah oleh Tuhan;
13. Zenita Delia, Azzahra Sania, Khamilatun Nisah, Vella Septia, Meylany Putri, dan Devina Natasyafira yang selalu bersama penulis semasa perkuliahan, menjadi pendengar yang baik, dan memberikan dukungan yang positif hingga skripsi ini dapat diselesaikan;
14. Putri Happy, Nurul Zaini, Aulia Rahmah, Dhimas Andriano, Muhammad Ardan, Rasydan Zuhralghifari, Akbar Firman Syah, Rajib Aliwafa, Nauval Bahij, Rizki Zaki, M. Ongko Khoirurozy, dan Satria Surya, selaku sahabat penulis, terima kasih sudah menjadi partner bertumbuh, menjadi teman seperjuangan, saling menghibur, memberikan semangat semasa perkuliahan hingga penulisan skripsi ini sehingga penulis tidak menyerah, dan meyakinkan penulis bahwa tidak ada kata terlambat;
15. Nabila Putri, Elsa Oktavia, Vira Datry, dan Fatmala Salsabila, terima kasih telah kebersamaan penulis dari Sekolah Menengah Pertama hingga saat ini, memberikan semangat, meyakinkan, dan menguatkan penulis untuk menyelesaikan skripsi;
16. Dewi Putri dan Talitha Ega, terima kasih telah hadir sebagai penghibur dan pemberi semangat bagi penulis hingga saat ini;

17. Sabrina Auliya, terima kasih telah menghibur dan menguatkan penulis hingga saat ini;
18. Jufanka Zola selaku adik tingkat yang turut memberikan bantuan, semangat, dan menjadi pendengar serta menguatkan penulis saat meluapkan keluh kesah semasa penulisan skripsi;
19. Dani Rizky Hirnawan selaku *partner* yang membersamai dan menemani penulis dalam penulisan skripsi, memberikan dukungan dan semangat, dan mendengarkan keluh kesah penulis atas segala kendala dan masalah yang dihadapi selama penulisan skripsi;
20. Kepada diri saya sendiri, terima kasih telah berjuang dan *survive* hingga sampai di titik ini. Terima kasih untuk tidak menyerah dan selamat telah berhasil melawan rasa takut dan rasa ragumu atas dirimu sendiri;
21. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terima kasih atas dukungan dan cinta yang telah diberikan.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi yang penulis tulis ini jauh dari kata sempurna, maka dari itu penulis sangat terbuka dengan berbagai saran dan kritik yang membangun yang bertujuan agar penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi seluruh pihak yang memerlukan.

Surabaya, 26 November 2025

Penulis

INTISARI

Nama : Aldira Julia Kusuma
NPM : 21071010032
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 7 Juli 2003
Program Studi : Strata I (S1) Hukum

Perlindungan Hukum terhadap Pelaku Usaha atas Pembatalan Pembayaran oleh
Konsumen dalam Transaksi *E-Commerce* Melalui Sistem Pembayaran *Cash on
Delivery*

ABSTRAK

Transaksi *e-commerce* menggunakan sistem pembayaran *Cash on Delivery* (COD) melalui aplikasi Shopee menjadi metode pembayaran yang banyak digunakan di Indonesia, namun seringkali menimbulkan risiko bagi pelaku usaha. Pembatalan pembayaran secara sepihak oleh konsumen menimbulkan kerugian bagi pelaku usaha. Penelitian ini menganalisis perlindungan hukum bagi pelaku usaha atas risiko dan kerugian dari pembatalan pembayaran yang dilakukan oleh konsumen tanpa alasan yang sah berdasarkan peraturan perundang-undangan, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, dan syarat ketentuan Shopee. Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif yang bersifat deskriptif preskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tindakan konsumen membatalkan pembayaran tanpa alasan yang sah termasuk sebagai tindakan wanprestasi dan pelaku usaha dapat melakukan upaya perlindungan hukum preventif dan represif, baik dengan meningkatkan kehati-hatian dalam transaksi maupun melalui upaya hukum perdata dengan menuntut ganti kerugian berdasarkan Pasal 1243 KUH Perdata.

Kata Kunci: *Cash on Delivery*, Konsumen, Pelaku Usaha, Perlindungan Hukum, Pembatalan Pembayaran.

ABSTRACT

E-commerce transactions using the Cash on Delivery (COD) payment system through the Shopee application are a widely used payment method in Indonesia, but often pose risks for business actors. Unilateral payment cancellations by consumers cause losses for business actors. This study analyzes legal protection for business actors against the risks and losses from payment cancellations made by consumers without valid reasons based on laws and regulations, the Civil Code, and Shopee's terms and conditions. This study uses a normative juridical method that is descriptive prescriptive. The results of the study indicate that consumer actions to cancel payments without valid reasons are considered an act of default and business actors can take preventive and repressive legal protection efforts, both by increasing caution in transactions and through civil legal efforts by demanding compensation based on Article 1243 of the Civil Code.

Keywords: *Cash on Delivery*, Consumers, Business Actors, Legal Protection, Payment Cancellations.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN REVISI.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	vi
INTISARI	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Keaslian Penelitian	8
1.6 Metode Penelitian.....	12
1.6.1 Jenis dan Sifat Penelitian	12
1.6.2 Pendekatan	13
1.6.3 Bahan Hukum	14
1.6.4 Prosedur Pengumpulan Bahan Hukum	16
1.6.5 Analisis Bahan Hukum	17

1.6.6	Sistematika Penulisan	17
1.7	Tinjauan Pustaka.....	19
1.7.1	Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Hukum	19
1.7.1.1	Pengertian Perlindungan Hukum	19
1.7.1.2	Bentuk Perlindungan Hukum.....	20
1.7.2	Tinjauan Umum Tentang Perjanjian.....	21
1.7.2.1	Pengertian Hukum Perjanjian	21
1.7.2.2	Syarat Sah Perjanjian	22
1.7.2.3	Asas-Asas Perjanjian	24
1.7.2.4	Wanprestasi	26
1.7.3	Tinjauan Umum Tentang <i>E-Commerce</i>	27
1.7.3.1	Pengertian <i>E-Commerce</i>	27
1.7.3.2	Pengertian <i>Cash on Delivery</i>	29
1.7.4	Tinjauan Umum Tentang Pembatalan Pembayaran	30
1.7.4.1	Pengertian Pembatalan Pembayaran.....	30
1.7.5	Tinjauan Umum Tentang Pelaku Usaha dan Konsumen.....	31
1.7.5.1	Pengertian Pelaku Usaha	31
1.7.5.2	Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha.....	32
1.7.5.3	Pengertian Konsumen	33
1.7.5.4	Hak dan Kewajiban Konsumen	34

BAB II PERLINDUNGAN HUKUM YANG DIBERIKAN OLEH SHOPEE KEPADA PELAKU USAHA ATAS KERUGIAN AKIBAT PEMBATALAN

PEMBAYARAN OLEH KONSUMEN DALAM TRANSAKSI *E-COMMERCE* DENGAN SISTEM PEMBAYARAN *CASH ON DELIVERY* 35

- 2.1 Perlindungan Hukum oleh Shopee terhadap Pelaku Usaha atas Pembatalan Pembayaran oleh Konsumen dengan Sistem Pembayaran *Cash on Delivery*... 35
- 2.2 Upaya Hukum yang dapat dilakukan oleh Pelaku Usaha atas Kerugian dari Pembatalan Pembayaran Transaksi *E-Commerce* Melalui Sistem Pembayaran *Cash on Delivery* 44

BAB III AKIBAT HUKUM ATAS PEMBATALAN PEMBAYARAN OLEH KONSUMEN TERHADAP PELAKU USAHA DALAM TRANSAKSI *E-COMMERCE* 50

- 3.1 Pengaturan Hukum dalam Perjanjian Jual Beli melalui *E-Commerce* dengan Metode Pembayaran *Cash on Delivery* 50
- 3.2 Akibat Hukum terhadap Konsumen atas Pembatalan Pembayaran dalam Transaksi *E-Commerce*..... 53

BAB IV PENUTUP 58

- 4.1 Kesimpulan..... 58
- 4.2 Saran 58

DAFTAR PUSTAKA..... 61

LAMPIRAN..... 66

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Survei Publikasi Statistik <i>E-Commerce</i> oleh Badan Pusat Statistik	3
Tabel 2. Keaslian Penelitian	11

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Penugasan Dosen Pembimbing Skripsi	66
Lampiran 2. Formulir Pengajuan Judul Skripsi	67
Lampiran 3. Formulir Pengajuan Skripsi	68
Lampiran 4. Kartu Bimbingan Skripsi	69
Lampiran 5. Bukti Penyerahan Laporan Magang MBKM	71
Lampiran 6. Transkrip	72
Lampiran 7. Kartu Rencana Studi (KRS)	73
Lampiran 8. Bukti Pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT)	74
Lampiran 9. Sertifikat <i>English Proficiency Test</i> (EPT)	75
Lampiran 10. Persetujuan Ujian Skripsi	76
Lampiran 11. Bukti Penyerahan Proposal Skripsi	77
Lampiran 12. Bukti Penyerahan LOA	78
Lampiran 13. Bukti Uji Turnitin Skripsi	79
Lampiran 14. Bukti Turnitin Jurnal	81
Lampiran 15. Sertifikat <i>Library Class</i>	82
Lampiran 16. Bukti Wawancara	83
Lampiran 17. Bukti Pendaftaran Ujian Lisan	92
Lampiran 18. Lembar Revisi Dosen Penguji I	93
Lampiran 19. Lembar Revisi Dosen Penguji II	94
Lampiran 20. Lembar Revisi Dosen Penguji III	95