

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di era digital telah menimbulkan perubahan yang signifikan terhadap pola interaksi sosial dan kegiatan ekonomi masyarakat. Salah satu wujud nyata dari perkembangan tersebut adalah munculnya perdagangan elektronik (*e-commerce*) yang memanfaatkan jaringan internet sebagai sarana transaksi. *E-commerce* menjadi salah satu instrumen penting dalam pembangunan ekonomi nasional karena memberikan kemudahan, efisiensi waktu, dan perluasan akses pasar bagi pelaku usaha dan konsumen.¹ Hal ini diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (untuk selanjutnya disebut PP No. 80 Tahun 2019) yang menegaskan bahwa kegiatan perdagangan secara elektronik merupakan bagian dari sistem ekonomi nasional berbasis teknologi. Transaksi *e-commerce* melibatkan pelaku usaha dan konsumen yang memiliki hubungan perjanjian untuk melakukan peralihan hak dan mengirimkan barang pesanan tanpa perlu bertemu secara langsung.

Menurut data dari Pusat Data dan Sistem Informasi Sekretariat Jenderal Kementerian Perdagangan tahun 2024, pada periode kuartal II tahun 2022, Shopee menjadi *e-commerce* teratas kedua yang paling banyak digunakan dengan jumlah akses sebanyak 131,3 juta. Shopee merupakan aplikasi

¹Alem Savier, Teddy Prima Anggriawan., dan Aldira Mara Ditta Caesar Purwanto, “Fenomena *Predatory Pricing* dalam Persaingan Usaha di *E Commerce* (Studi Kasus Antara Penetapan Tarif Bawah Antara Aplikasi Indrive dan Gojek)”, *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(14), 2023, hlm. 70.

marketplace yang aman dan praktis untuk transaksi jual beli melalui internet. Shopee menyediakan berbagai metode pembayaran, salah satu metode yang paling populer di Indonesia adalah *Cash on Delivery* (untuk selanjutnya disebut COD) yaitu pembayaran yang dilakukan setelah barang diterima oleh konsumen di alamat yang dituju.² Sistem pembayaran ini menciptakan rasa aman bagi konsumen karena pembayaran dilakukan setelah barang diterima, namun di sisi lain menimbulkan risiko bagi pelaku usaha apabila konsumen melakukan pembatalan sepihak dengan alasan yang tidak sah terhadap pesanan tersebut.

Saat konsumen memilih pembayaran COD, maka konsumen telah sepakat untuk melakukan transaksi pembelian. Berdasarkan Pasal 1458 KUH Perdata, jika telah ada kesepakatan terkait harga dan barang, maka perjanjian jual beli dinyatakan telah terjadi meskipun barang tersebut belum dibayarkan atau belum diserahkan. Sejak perjanjian jual beli telah terjadi, maka pelaku usaha dan konsumen memiliki hak dan kewajiban masing-masing untuk memenuhi prestasi.

² Riska Natagina Putri dan Siti Nurul Intan Sari Dalimunthe, “Perlindungan Hukum Bagi Kurir dalam Sistem *Cash on Delivery* Belanja *Online*”, (Doctoral dissertation, *FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS PASUNDAN*), 4(2), 2021, hlm. 195.

Metode Pembayaran	Nilai
Tunai atau <i>Cash on Delivery</i>	75,19%
Transfer Bank (Anjungan Tunai Mandiri, <i>Internet Banking</i> , dan <i>Mobile Banking</i>)	17,44%
<i>E-Wallet</i> (GoPay, OVO, DANA, dan lainnya)	5,91%
QRIS	1,02%
Kartu	0,43%

Tabel 1. Survei Publikasi Statistik *E-Commerce* oleh Badan Pusat Statistik.³

Menurut hasil survei dari Publikasi Statistik *E-Commerce* 2023 oleh Badan Pusat Statistik, metode pembayaran tunai atau COD menjadi metode pembayaran teratas yang sering digunakan pada usaha *e-commerce* sebesar 75,19%. Pembayaran COD menjadi banyak diminati karena pola perilaku konsumen sejak COVID-19 berubah. Baik anak muda maupun orang tua banyak yang beranjak untuk bertransaksi melalui Shopee dengan memilih pembayaran COD. Beberapa masyarakat yang tidak memiliki *mobile banking*, *e-wallet*, dan hanya memiliki uang tunai akhirnya memilih pembayaran COD. Konsumen yang ragu saat bertransaksi melalui Shopee dan takut akan penipuan juga memilih pembayaran COD karena merasa lebih aman saat membayar pesannya ketika telah sampai di rumah.

³Badan Pusat Statistik, “Statistik *E-Commerce* 2023”, <https://www.bps.go.id/id/publication/2025/01/30/d52af11843aee401403ecfa6/statistik-e-commerce-2023.html>, diakses pada tanggal 3 Juli 2025.

Pada pelaksanaannya, metode pembayaran COD sering kali menimbulkan permasalahan hukum, khususnya ketika konsumen menolak membayar pesanan tanpa alasan yang sah setelah barang dikirim. Tindakan tersebut menyebabkan kerugian materiil bagi pelaku usaha, seperti biaya pengemasan, waktu dan tenaga yang terbuang, dan tidak mendapatkan haknya untuk menerima pembayaran.⁴ Pesanan yang dikembalikan juga berisiko mengalami kerusakan pada saat proses pengembalian (*return*), sehingga barang tersebut belum tentu kembali ke pelaku usaha dengan keadaan baik seperti awal pengiriman. Secara yuridis, tindakan pembatalan pembayaran oleh konsumen dengan alasan yang tidak sah setelah terjadi kesepakatan jual beli dapat dikategorikan sebagai bentuk wanprestasi sesuai Pasal 1239 KUH Perdata.

Pembatalan pembayaran oleh konsumen umumnya disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain perubahan kehendak sehingga konsumen tidak lagi bermaksud untuk membeli barang yang telah dipesan, ketidakmampuan finansial pada saat barang dikirim, dan ketidakhadiran konsumen di lokasi penerimaan barang pada saat pengantaran berlangsung.⁵ Apabila kurir telah melakukan upaya pengantaran ulang ke alamat tujuan sebanyak tiga kali namun konsumen tidak berada di tempat dan tidak dapat dihubungi, maka barang tersebut dinyatakan gagal serah (*failed delivery*) dan selanjutnya akan dikembalikan (*return*) kepada pelaku usaha sesuai dengan ketentuan dan kebijakan internal Shopee.

⁴ Sugeng Rahardja, "Pertanggungjawaban Perdata Konsumen Terhadap Pelaku Usaha Jual Beli Online di Marketplace Secara *Cash On Delivery* (COD)", *Wacana Paramarta: Jurnal Ilmu Hukum*, 20(2), 2021, hlm. 8.

⁵ *Ibid*, hlm. 2-7.

Secara normatif, pelaku usaha berhak untuk mendapatkan perlindungan dan kepastian hukum dalam menjalankan kegiatan usahanya sebagaimana tercantum dalam Pasal 6 huruf a dan c Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (untuk selanjutnya disebut UUPK) baik dari kebijakan internal Shopee maupun dari peraturan yang diciptakan oleh pemerintah, namun hingga saat ini belum ada peraturan khusus yang mengatur mekanisme perlindungan hukum terhadap pelaku usaha. Hal tersebut membuktikan bahwa masih terdapat kekosongan hukum pada permasalahan ini. Meski UUPK telah mengatur hak, kewajiban, larangan, dan sanksi bagi pelaku usaha, namun undang-undang tersebut cenderung lebih banyak mengatur perlindungan untuk konsumen dibanding pelaku usaha.

Belum adanya peraturan yang spesifik dapat memberikan kepastian hukum dan perlindungan bagi pelaku usaha untuk melindungi usahanya dari kerugian menunjukkan adanya kekosongan hukum. Oleh sebab itu, penelitian skripsi ini diperlukan untuk mengkaji tentang akibat hukum atas pembatalan pembayaran sepihak oleh konsumen dalam transaksi *e-commerce* dengan sistem pembayaran COD untuk memberikan efek jera bagi konsumen yang beritikad tidak baik untuk membayar pesannya. Adanya kerugian yang dialami pelaku usaha menjadi urgensi untuk mengetahui perlindungan hukum yang dapat diberikan oleh Shopee kepada pelaku usaha atas tindakan pembatalan pembayaran yang dilakukan konsumen pada sistem pembayaran COD.

Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan di atas, peneliti tertarik untuk membahas dalam penulisan skripsi dengan mengangkat judul **”PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PELAKU USAHA ATAS PEMBATALAN PEMBAYARAN OLEH KONSUMEN DALAM TRANSAKSI *E-COMMERCE* MELALUI SISTEM PEMBAYARAN *CASH ON DELIVERY*”**.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana bentuk 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*?
2. Bagaimana akibat hukum atas pembatalan pembayaran oleh konsumen terhadap pelaku usaha dalam transaksi *e-commerce*?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana bentuk 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*.
2. Untuk mengetahui bagaimana akibat hukum atas pembatalan pembayaran oleh konsumen terhadap pelaku usaha dalam transaksi *e-commerce*.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademis

- a. Untuk menerapkan dan mengimplementasikan teori yang telah penulis dapatkan selama menempuh perkuliahan di Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
- b. Untuk memberikan wawasan terkait perlindungan hukum terhadap pelaku usaha atas kerugian akibat dari pembatalan pembayaran oleh konsumen dalam transaksi *cash on delivery*.

2. Manfaat Praktis

- a. Berguna sebagai bahan referensi terkait perlindungan hukum terhadap pelaku usaha atas pembatalan pembayaran oleh konsumen dalam transaksi *e-commerce* melalui sistem pembayaran *cash on delivery*.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman terkait bagaimana bentuk 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*.

1.5 Keaslian Penelitian

No	Nama Penulis, Judul, Tahun	Rumusan Masalah	Persamaan	Perbedaan
1.	Selvia Tri Andani, “Perlindungan Yuridis Terhadap Konsumen Dan Pelaku Usaha dalam Transaksi E-Commerce Melalui Sistem Pembayaran <i>Cash On Delivery</i> (COD)”, 2022. ⁶	1. Bagaimanakah perlindungan hukum bagi konsumen dan penjual dalam transaksi <i>e-commerce</i> dalam sistem pembayaran COD? 2. Bagaimana penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha jika barang yang telah dikirimkan tidak sesuai dengan yang pesanan yang dipesan oleh konsumen?	Persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian ini ialah menggunakan metode penelitian normatif dan menggunakan pendekatan perundang-undangan.	Penelitian terdahulu berfokus pada perlindungan hukum bagi konsumen dan penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dan konsumen, sedangkan penelitian ini berfokus pada perlindungan hukum bagi pelaku usaha dan penelitian ini menggunakan pendekatan konseptual.

⁶ Selvia Tri Andani, “Perlindungan Yuridis Terhadap Konsumen dan Pelaku Usaha dalam Transaksi E-Commerce Melalui Sistem Pembayaran *Cash On Delivery* (COD)”, *Skripsi*, Universitas Panca Marga, Probolinggo, 2022.

2.	Nafa Sofiyana Reza, “Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Dalam Jual Beli Online Dengan Metode Pembayaran Cash On Delivery (COD) di PT. Shopee Indonesia”, 2020. ⁷	<p>1. Bagaimana hubungan hukum antara para pihak dalam jual beli <i>online</i> metode pembayaran <i>Cash On Delivery</i> (COD) di PT. Shopee Indonesia?</p> <p>2. Bagaimana perlindungan hukum terhadap pelaku usaha dalam transaksi jual beli <i>online</i> metode pembayaran <i>Cash On Delivery</i> (COD)?</p>	<p>Penelitian terdahulu dengan penelitian ini memiliki persamaan yakni membahas terkait perlindungan hukum bagi pelaku usaha.</p>	<p>Perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian terdahulu ialah penelitian terdahulu menggunakan metode penelitian empiris sedangkan penelitian ini menggunakan metode penelitian normatif dan menggunakan pendekatan konseptual dan pendekatan perundang undangan.</p>
----	---	---	---	--

⁷ Nafa Sofiyana Reza, “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, Semarang, 2020.

3.	Lutfi Khoiriyah, “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Implementasi Hak-Hak Pelaku Usaha Dalam Praktik Jual Beli Sistem Pembayaran <i>Cash On Delivery</i> (COD)”. 2023. ⁸	<p>1. Bagaimana tinjauan hukum Islam terhadap implementasi hak-hak pelaku usaha dalam praktek jual beli sistem pembayaran <i>Cash On Delivery</i> (COD) Di <i>E-commerce</i> Shopee, Tiktok dan Lazada?</p> <p>2. Bagaimana tinjauan hukum positif terhadap implementasi hak-hak pelaku usaha dalam praktek jual beli sistem pembayaran <i>Cash On Delivery</i> (COD) Di <i>E-commerce</i> Shopee, Tiktok dan Lazada?</p>	Penelitian ini dengan penelitian terdahulu memiliki persamaan dengan menggunakan pendekatan perundang-undangan.	Perbedaannya ialah penelitian terdahulu menggunakan metode penelitian normatif empiris dan berfokus pada implementasi hak-hak pelaku usaha ditinjau dari hukum islam dan hukum positif, sedangkan penelitian ini menggunakan metode penelitian normatif, berfokus pada perlindungan hukum terhadap pelaku usaha, dan menggunakan pendekatan konseptual.
----	--	---	---	---

⁸ Lutfi Khoiriyah, “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Implementasi Hak-Hak Pelaku Usaha dalam Praktik Jual Beli Sistem Pembayaran *Cash on Delivery* (COD)”, *Skripsi*, Universitas Islam Negeri Walisongo, Semarang, 2023.

4.	Oktavia Cahyaningtyas, Eddhie Praptono, dan Erwin Aditya Pratama, “Perlindungan Eddhie Praptono, dan Erwin Aditya Pratama, “Perlindungan Hukum Akibat Pembatalan Sepihak dalam Perjanjian Jual Beli <i>Online</i> ”, 2024. ⁹	<p>1. Bagaimana pengaturan hukum dalam perjanjian jual beli <i>online</i> dengan metode <i>cash on delivery</i>?</p> <p>2. Bagaimana penyelesaian persoalan hukum terkait pembatalan sepihak dalam jual beli <i>online</i> menggunakan metode <i>cash on delivery</i>?</p>	Persamaan dengan penelitian ini ialah menggunakan metode penelitian normatif dan menggunakan pendekatan perundang-undangan.	Perbedaannya terletak pada fokus penelitian. Penelitian terdahulu berfokus membahas penyelesaian hukum atas pembatalan sepihak dalam jual beli online dan penelitian ini berfokus pada perlindungan hukum terhadap pelaku usaha serta menggunakan pendekatan konseptual.
----	---	--	---	--

Tabel 2. Keaslian Penelitian

⁹ Oktavia Cahyaningtyas, Eddhie Praptono, dan Erwin Aditya Pratama, “Perlindungan Hukum Akibat Pembatalan Sepihak Dalam Perjanjian Jual Beli Online”, *EKOMAN: Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Manajemen*, 2(1), 2024.

1.6 Metode Penelitian

1.6.1 Jenis dan Sifat Penelitian

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode yuridis normatif. Penelitian hukum normatif adalah penelitian yang memiliki tujuan untuk meneliti bahan pustaka atau bahan hukum sekunder.¹⁰ Penelitian hukum normatif berfokus pada kajian tertulis menggunakan bahan hukum seperti asas-asas hukum, teori-teori hukum, keputusan pengadilan, peraturan perundang-undangan, prinsip-prinsip hukum, norma hukum, dan doktrin yang ada di masyarakat.¹¹

Sifat analisis pada penelitian ini adalah penelitian deskriptif preskriptif. Penelitian deskriptif bermakna memberikan deskripsi dan menganalisa masalah hukum yang diteliti.¹² Preskriptif yaitu penelitian yang bertujuan untuk memberikan saran untuk mengatasi suatu permasalahan tertentu. Penelitian ini berfokus pada analisis akibat hukum atas tindakan pembatalan pembayaran COD dengan merujuk pada norma-norma hukum seperti teori hukum dan peraturan perundang-undangan.

¹⁰ Soerjono Soekanto, *Penelitian Hukum Normatif*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2018. hlm. 33.

¹¹ Irwansyah, *Penelitian Hukum*, Mirra Buana Media, Yogyakarta, 2021, hlm. 98.

¹² Dr. Muhammad Ramdhan, *Metode Penelitian*. Cipta Media Nusantara, Surabaya, 2021, hlm. 8.

1.6.2 Pendekatan

Pendekatan yang relevan dengan penelitian ini adalah pendekatan perundang-undangan. Pendekatan perundang-undangan digunakan untuk menganalisis kekurangan atau kekosongan hukum yang terdapat pada peraturan perundang-undangan.¹³ Sasaran dalam pendekatan ini yaitu meneliti peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan permasalahan pembatalan pembayaran dalam transaksi *e-commerce* dengan sistem pembayaran COD guna menemukan fakta dan bahan hukum yang dibutuhkan hingga terkumpul dan masalah dapat teridentifikasi serta menemukan penyelesaiannya.

Pendekatan lain yang digunakan adalah pendekatan konseptual, karena tidak adanya aturan hukum yang mengatur terkait isu hukum yang diteliti.¹⁴ Pendekatan ini menggali pengertian dan definisi atas konsep-konsep hukum atau nilai-nilai yang terkandung pada norma hukum. Pendekatan konseptual digunakan dalam penelitian skripsi ini karena adanya kekosongan hukum dengan belum terdapat aturan secara tegas yang memberikan perlindungan hukum untuk pelaku usaha dalam transaksi jual beli secara langsung maupun melalui *e-commerce*.

¹³ *Ibid*, hlm. 133.

¹⁴ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Prenada Media, Jakarta, 2021, hlm. 177.

Pendekatan di atas digunakan dalam penelitian skripsi ini untuk menganalisis perlindungan hukum terhadap pelaku usaha atas kerugian yang dialami karena pembatalan pembayaran transaksi *e-commerce* dengan sistem pembayaran COD berdasarkan teori perlindungan hukum, teori kepastian hukum, dan teori keadilan. Pendekatan ini dapat memberikan hasil analisis terkait perlindungan hukum yang seharusnya didapatkan oleh pelaku usaha untuk mendapatkan keadilan.

1.6.3 Bahan Hukum

Penulis menggunakan beberapa jenis bahan hukum sebagai bahan penunjang dalam menjelaskan rencana penelitian penulis dengan jenis yuridis normatif, berikut adalah beberapa jenis bahan hukum yang penulis gunakan, yaitu:

1. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer terdiri atas putusan pengadilan, dokumen resmi negara, atau peraturan perundang-undangan.¹⁵

Jenis bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya:

- a. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Setelah Amandemen;
- b. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata;

¹⁵ Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*, Mataram University Press, Mataram, 2020. hlm. 59.

- c. Kitab Undang-Undang Hukum Dagang;
- d. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
- e. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan;
- f. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
- g. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik;
- h. Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik;
- i. Peraturan perundang-undangan lainnya yang berkaitan dengan perlindungan hukum terhadap pelaku usaha atas pembatalan pembayaran oleh konsumen dalam transaksi *e-commerce* melalui sistem pembayaran COD.

2. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder yakni publikasi-publikasi tentang hukum yang tidak termasuk dalam dokumen resmi.¹⁶ Bahan hukum sekunder yang digunakan dalam penulisan ini adalah

¹⁶ Peter Mahmud Marzuki, *op.cit.*, hlm. 181.

jurnal hukum, buku-buku teks hukum, tulisan ilmiah serta penelitian terdahulu yaitu skripsi, makalah, atau karya tulis yang relevan dengan perlindungan hukum terhadap pelaku usaha atas pembatalan pembayaran transaksi *e-commerce* dengan sistem pembayaran COD.

3. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier merupakan bahan non-hukum yang dapat mendukung penelitian dalam menemukan fakta-fakta terkait isu hukum yang penulis teliti. Bahan non-hukum ini dapat memberikan penjelasan atau petunjuk atas bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder.¹⁷ Bahan non-hukum ini dapat digunakan sebagai fakta petunjuk yang menguatkan maupun pendukung dalam menjelaskan isu hukum. Bahan hukum tersier dalam penulisan ini berupa kamus hukum, wawancara dengan pelaku usaha dari platform Shopee, artikel berita, internet dan media sosial.

1.6.4 Prosedur Pengumpulan Bahan Hukum

Penulisan penelitian ini diperoleh dari studi dokumen atau studi kepustakaan. Studi kepustakaan merupakan usaha peneliti untuk mendapatkan informasi yang relevan dengan masalah yang sedang diteliti. Sumber yang didapatkan melalui studi kepustakaan ialah

¹⁷ Muhaimin, *Op.Cit.*, hlm. 62.

berdasarkan buku, majalah, jurnal, artikel, penelitian terdahulu dan literatur-literatur ilmiah.

Bahan hukum yang diperoleh untuk penelitian ini terdiri dari buku, perundang-undangan, dokumen resmi, jurnal, artikel ilmiah, penelitian terdahulu, hasil wawancara dengan pelaku usaha dari platform Shopee, dan sumber-sumber tertulis yang berkaitan dengan perlindungan hukum terhadap pelaku usaha atas pembatalan pembayaran oleh konsumen dalam transaksi *e-commerce* melalui sistem pembayaran COD, transaksi *e-commerce*, dan transaksi jual beli dengan pembayaran COD.

1.6.5 Analisis Bahan Hukum

Analisis bahan hukum yang digunakan ialah pendekatan kualitatif atas bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier yang diperoleh dari studi kepustakaan. Bahan hukum tersebut kemudian dianalisa dengan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan teoritis hingga memperoleh jawaban atas isu hukum yang diteliti serta menafsirkan makna atas aturan hukum yang dapat menjadi rujukan untuk menyelesaikan isu hukum ini.

1.6.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian skripsi ini terdapat 4 (empat) bab yang berurutan dan saling berkaitan satu sama lain. Berikut sistematika penulisan yang akan diuraikan dalam penelitian ini diantaranya:

Bab Pertama yaitu pendahuluan yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penelitian terdahulu, metode penelitian, dan tinjauan pustaka.

Bab Kedua yaitu menguraikan rumusan masalah pertama yang membahas terkait perlindungan hukum yang diberikan oleh Shopee kepada pelaku usaha atas kerugian akibat pembatalan pembayaran oleh konsumen dalam transaksi *e-commerce* dengan metode pembayaran COD. Sub bab pertama menjelaskan terkait perlindungan hukum oleh shopee terhadap pelaku usaha atas pembatalan pembayaran oleh konsumen dengan sistem pembayaran *cash on delivery*. Sub bab kedua menjelaskan terkait upaya hukum yang dapat dilakukan oleh pelaku usaha atas kerugian dari pembatalan pembayaran pada transaksi *e-commerce* melalui sistem pembayaran *cash on delivery*.

Bab Ketiga yaitu menguraikan rumusan masalah kedua yang membahas tentang akibat hukum atas pembatalan pembayaran oleh konsumen terhadap pelaku usaha dalam transaksi *e-commerce*. Sub bab pertama menjelaskan terkait pengaturan hukum dalam perjanjian jual beli melalui *e-commerce* dengan metode pembayaran *cash on delivery*. Sub bab kedua menjelaskan tentang akibat hukum terhadap konsumen atas pembatalan pembayaran dalam transaksi *e-commerce*.

Bab Keempat berisi penutup yang mencakup kesimpulan dari hasil penelitian yang telah diperoleh sedari latar belakang hingga hasil

pembahasan dan saran atas permasalahan yang dapat dijadikan kajian untuk masyarakat dan pemerintah.

1.7 Tinjauan Pustaka

1.7.1 Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Hukum

1.7.1.1 Pengertian Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum adalah upaya untuk mempertahankan, melindungi, dan mendapatkan hak yang dimiliki setiap individu yang terjamin oleh hukum. Philipus M. Hadjon dalam teorinya tentang perlindungan hukum mengemukakan bahwa perlindungan hukum adalah bentuk perlindungan atas harkat dan martabat serta pengakuan atas hak asasi manusia yang dimiliki oleh setiap subjek hukum dengan berdasar pada ketentuan hukum dan kesewenangannya.¹⁸

Teori perlindungan hukum menurut Satjipto Rahardjo adalah memberi pengayoman atas hak asasi manusia yang telah dirugikan dan perlindungan tersebut diberikan untuk masyarakat supaya mendapatkan hak yang seharusnya diberikan oleh hukum.¹⁹ Indonesia dalam menegakkan perlindungan hukum telah membentuk lembaga-lembaga

¹⁸ Philipus M. Hadjon, *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta, 2024, hlm. 10.

¹⁹ Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2021, hlm. 53.

negara seperti pengadilan, Kejaksaan, dan kepolisian.²⁰

Perlindungan hukum harus diberikan oleh aparat penegak hukum kepada masyarakat demi memberikan rasa aman secara psikis maupun fisik dari segala ancaman.

1.7.1.2 Bentuk Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum diberikan kepada subjek hukum sesuai dengan ketentuan hukum yang ada. Perlindungan hukum merupakan usaha pemerintah untuk memberi kepastian hukum dan melindungi masyarakat agar mendapatkan haknya sebagai warga negara. Menurut teori perlindungan hukum dari Philipus M. Hadjon, terdapat dua bentuk perlindungan hukum, yaitu:

a. Perlindungan Hukum Preventif

Perlindungan hukum preventif merupakan perlindungan yang dapat diberi oleh pemerintah yang bertujuan untuk mencegah sebelum terjadi pelanggaran. Hal ini dapat berbentuk peraturan perundang-undangan yang diciptakan untuk mencegah pelanggaran yang bisa terjadi dan memberikan peringatan terkait batasan dalam melakukan sesuatu.

²⁰ Alvian Dwiangga Wijaya dan Teddy Prima Anggriawan, "Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi dalam Penggunaan Aplikasi di Smartphone", *Inicio Legis*, 3(1), 2022, hlm. 66-67.

b. Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum represif ialah perlindungan yang terakhir. Perlindungan ini berupa pemberian sanksi, seperti denda, hukuman penjara, dan hukuman tambahan lainnya yang diberikan setelah terjadinya pelanggaran atau setelah terjadi sengketa.

1.7.2 Tinjauan Umum Tentang Perjanjian

1.7.2.1 Pengertian Hukum Perjanjian

Perjanjian merupakan suatu peristiwa yang tercipta atas adanya kesepakatan yang dicapai antara pihak satu dengan pihak yang lain dan mengikatkan diri untuk melaksanakan suatu hal. Perjanjian dapat dibuat secara tulis maupun lisan dan berlaku sebagai undang-undang bagi para pihaknya.²¹ Peristiwa tersebut menimbulkan hubungan perikatan antara para pihak. Perjanjian merupakan sumber penting dari perikatan selain undang-undang.

Berlandaskan Pasal 1313 KUH Perdata, perjanjian adalah perbuatan antara para pihak untuk saling mengikatkan diri. Menurut R. Wirjono Prodjodikoro, perjanjian adalah suatu perbuatan hukum tentang harta benda kekayaan antara pihak yang berjanji untuk berbuat

²¹ Lolita Salsabila dan Waluyo, "Analisis Yuridis Wanprestasi Perjanjian Kerja Sama Bawah Tangan Usaha Laundry Di Kelurahan Semolowaru Surabaya", *Bureaucracy Journal: Indonesia Journal of Law and Social-Political Governance*, 3(2), hlm. 1848.

sesuatu atau untuk tidak berbuat sesuatu hal dan pihak lain yang memiliki hak untuk menuntut pelaksanaan janji.

Berdasarkan Pasal 1457 KUH Perdata, kegiatan jual beli didasari oleh perjanjian karena ada pihak yang mengikatkan diri untuk membayar sesuai harga yang disepakati dan pihak lainnya menyerahkan barang tersebut. Menurut Subekti, jual beli ialah perjanjian antara pihak yang memiliki kewajiban untuk memberi hak milik atas suatu barang dan terdapat pihak lain yang berkewajiban untuk membayar harga sesuai kesepakatan perjanjian.²² Pihak yang berjanji menyerahkan hak milik ialah pelaku usaha, sedangkan pihak yang harus membayar senilai harga yang diperjanjikan ialah konsumen.

1.7.2.2 Syarat Sah Perjanjian

Perjanjian dapat dikatakan sah jika telah memenuhi syarat-syarat yang menjadi dasar pada perjanjian. Berdasarkan Pasal 1320 KUH Perdata, perjanjian dapat dikatakan sah memerlukan empat syarat, yakni:

1. Kesepakatan

Kesepakatan dari para pihak menjadi syarat pertama dalam membuat suatu perjanjian. Kesepakatan ini menandakan bahwa para pihak memiliki kebebasan berkehendak, artinya masing-

²² I Ketut Oka Setiawan, *Hukum Perikatan*, Sinar Grafika, Jakarta, 2016, hlm. 158.

masing pihak menyepakati tanpa adanya paksaan. Terdapat tiga sebab kesepakatan tidak dapat dikatakan sah, yakni karena terdapat paksaan, adanya kekhilafan, dan penipuan.

2. Kecakapan

Setiap individu yang akan membuat perjanjian harus dinyatakan telah cakap menurut hukum. Orang yang tidak cakap hukum tidak diperbolehkan untuk membuat suatu perjanjian, sehingga jika terdapat individu yang tidak cakap hukum telah membuat perjanjian, maka menyebabkan perjanjian tersebut dapat dibatalkan.

3. Suatu Hal Tertentu

Suatu perjanjian harus memenuhi hal tertentu bermakna bahwa dalam suatu perjanjian harus memiliki objek tertentu atau setidaknya tidaknya ditentukan jenisnya. Objek tertentu tersebut dapat berupa benda yang sudah ada atau benda yang akan ada. Objek merupakan sebuah prestasi yang menjadi pokok penting atas suatu perjanjian.

4. Sebab atau kausa yang halal

Sebab atau kausa yang halal menjadi syarat sah perjanjian bermakna bahwa adanya perjanjian harus

didasari oleh sebab yang tidak bertentangan dengan undang-undang.²³ Misalnya, perjanjian jual beli didasari karena terdapat transaksi jual beli dan kegiatan tersebut diizinkan dalam undang-undang.

Syarat subjektif mencakup kesepakatan dan kecakapan, apabila syarat subjektif tidak terpenuhi, maka perjanjian tersebut dapat dibatalkan. Suatu hal tertentu beserta sebab atau kausa yang halal termasuk dalam syarat objektif, apabila syarat objektif tidak terpenuhi, maka perjanjian batal demi hukum.

1.7.2.3 Asas-Asas Perjanjian

Terdapat beberapa asas dalam hukum perjanjian, yaitu:

a. Asas Kebebasan Berkontrak

Asas kebebasan berkontrak ialah suatu perwujudan dari kehendak manusia untuk bebas. Asas ini memiliki arti bahwa setiap individu diperbolehkan untuk membuat perjanjian dan berlaku seperti undang-undang bagi pihak yang membuatnya. Kebebasan berkontrak dibatasi oleh tiga hal, yakni tidak bertentangan dengan undang-

²³ *Ibid*, hlm. 68.

undang, tidak melanggar kesusilaan, dan tidak melanggar ketertiban umum.²⁴

b. Asas Konsensualisme

Asas konsensualisme menegaskan bahwa perjanjian tercipta saat terjadi kesepakatan dari kedua belah pihak mengenai hal pokok terkait objek perjanjian. Jika perjanjian dibuat secara tertulis, maka bukti bahwa suatu kesepakatan telah tercapai ialah saat penandatanganan perjanjian.²⁵ Asas konsensualisme merupakan asas yang bermakna bahwa perjanjian tidak perlu diselenggarakan secara formal, cukup dengan adanya kesepakatan dari para pihak.

c. Asas Kepribadian

Asas kepribadian bermakna bahwa suatu perjanjian akan berlaku hanya bagi pihak yang membuat perjanjian itu sendiri. Asas ini tidak diterapkan pada semua perjanjian, pengecualian tersebut diatur pada Pasal 1317 KUH Perdata bahwa diperbolehkan untuk mengadakan perjanjian untuk kepentingan pihak ketiga apabila pada perjanjian

²⁴ *Ibid*, hlm. 45-46.

²⁵ *Ibid*, hlm. 48.

ditetapkan untuk dirinya sendiri, atau suatu pemberian untuk orang lain, memuat suatu janji semacam itu.

d. Asas Kepastian Hukum

Asas ini bermakna bahwa suatu perjanjian ialah bentuk perwujudan hukum dan menyebabkan adanya kepastian hukum. Asas ini tersirat pada Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata bahwa kepastian tercipta dari kekuatan yang mengikat perjanjian, yakni sebagai undang-undang bagi seluruh pihak.

e. Asas Itikad Baik

Asas ini bermakna bahwa para pihak wajib melaksanakan prestasi yang diperjanjikan. Menurut Pasal 1338 ayat (3) KUH Perdata, perjanjian harus dilakukan berdasarkan itikad baik para pihak.

1.7.2.4 Wanprestasi

Wanprestasi adalah kelalaian atau ingkar janji atas suatu prestasi yang dilalaikan oleh salah satu pihak pada suatu perjanjian. Wanprestasi juga diartikan sebagai ketiadaan atas suatu prestasi dalam perjanjian yang seharusnya dilaksanakan.²⁶ Wanprestasi seringkali disamakan dengan

²⁶ Wirjono Prodjodikoro, *Asas-Asas Hukum Perjanjian*, Sumur Pustaka, Bandung, 2012, hlm. 17.

kata lalai, melanggar perjanjian atau ingkar janji. Wanprestasi merupakan perilaku pelanggaran terhadap kepentingan hukum yang sudah diatur dan dilindungi oleh hukum.

Menurut Pasal 1239 KUH Perdata, setiap perikatan untuk berbuat sesuatu ataupun untuk tidak berbuat sesuatu, diselesaikan dengan mewajibkan si berutang untuk memberikan penggantian biaya, kerugian, dan bunga, jika si berutang tidak memenuhi kewajibannya. Pasal tersebut memberikan makna bahwa pada setiap perjanjian dengan debitur yang lalai memenuhi kewajibannya, maka menjadi wajib baginya untuk mengganti kerugian.

Hal yang sangat penting untuk dilakukan oleh debitur apabila debitur tidak memenuhi prestasi ialah mengganti kerugian yang dialami oleh kreditur. Sebelum debitur diwajibkan untuk mengganti kerugian, langkah awal yang harus ditempuh ialah membuktikan bahwa debitur murni melakukan wanprestasi dalam keadaan lalai.

1.7.3 Tinjauan Umum Tentang *E-Commerce*

1.7.3.1 Pengertian *E-Commerce*

E-commerce ialah transaksi perdagangan antara pelaku usaha dengan konsumen atas hubungan perjanjian dan melakukan pemberian hak atas jual beli yang berbasis

elektronik dan akses internet.²⁷ *E-commerce* merupakan wujud sarana perdagangan akibat perkembangan teknologi informasi. Perdagangan berbasis internet ini menciptakan perubahan dari yang semula penjual dan pembeli melakukan transaksi dengan bertemu langsung, menjadi dapat dilakukan dengan mudah secara *online*.

Menurut Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (untuk selanjutnya disebut UU ITE), transaksi elektronik ialah suatu perbuatan hukum yang dilakukan melalui komputer atau media elektronik lainnya. Sedangkan menurut Pasal 1 angka 24 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan, menjelaskan bahwa perdagangan melalui sistem elektronik ialah perdagangan yang diselenggarakan melalui perangkat dan prosedur elektronik. Kedua pasal tersebut menyimpulkan bahwa *e-commerce* atau perdagangan elektronik ialah kegiatan jual beli yang dilakukan berbasis elektronik.

E-commerce memiliki daya tarik dan keunggulan tersendiri, yaitu proses jual beli yang mudah dan praktis. *E-*

²⁷ Dr. Abdul Halim Barkatullah, *Buku Hukum Transaksi Elektronik sebagai Panduan dalam Menghadapi Era Digital Bisnis e-Commerce di Indonesia*, Nusamedia, Banjarmasin, 2019, hlm. 11.

commerce memberikan sistem pemasaran berbasis elektronik yang mencakup pendistribusian, penjualan, pembelian, dan promosi. Konsumen *e-commerce* dimudahkan dengan mengakses tanpa terbatas letak geografis²⁸ dan membeli tanpa harus mengantri atau mengunjungi toko secara langsung.

1.7.3.2 Pengertian *Cash on Delivery*

Cash On Delivery atau lebih dikenal dengan COD adalah metode pembayaran dengan cara membayarkan pesanan dengan memberikan uang tunai kepada kurir saat pesanan telah tiba di alamat konsumen.²⁹ Sistem pembayaran ini memberikan kemudahan bagi konsumen yang tidak memiliki *e-wallet* dan *mobile banking* karena bisa membayarkan pesannya dengan uang tunai. Konsumen acapkali lebih merasa aman dan nyaman ketika membayarkan pesannya di rumah, karena terhindari dari penipuan.

Kelebihan dari sistem pembayaran COD ialah meningkatkan luasnya jangkauan pembeli³⁰ yang hanya

²⁸ Gita Ananda Putri Maylendra dan Teddy Prima Anggriawan, “Rebranding Ilegal: Tinjauan Hukum Etika Bisnis dan Unsur Perbuatan Melangar Hukum Ditinjau Melalui Perspektif Perlindungan Konsumen”, *Jurnal Hukum Lex Generalis*, 6(4), 2025, hlm. 2.

²⁹ I Gede Vera Yudana, 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(3), 2022, hlm. 380.

³⁰ Teten Tendiyanto, Destri Tsurayya Istiqamah, dan Suwandoko, “Perlindungan Pelaku Usaha Jual Beli *Online* dengan Sistem Pembayaran *Cash on Delivery*”, *JCIC: Jurnal CIC Lembaga Riset dan Konsultan Sosial*, 5(1), 2023, hlm. 42.

memiliki uang tunai dan tidak memiliki akses pembayaran *online*, menjangkau konsumen yang berada di wilayah dengan akses transaksi yang terbatas, dan meningkatkan daya beli konsumen.

1.7.4 Tinjauan Umum Tentang Pembatalan Pembayaran

1.7.4.1 Pengertian Pembatalan Pembayaran

Pembatalan pembayaran atas suatu perjanjian jual beli ialah peristiwa pembatalan sepihak dari konsumen yang enggan memenuhi kewajibannya untuk membayar pesanan sesuai harga yang sudah disepakati bersama dalam suatu perjanjian.³¹ Sementara itu, pihak pelaku usaha telah menjalankan kewajibannya dengan mengirimkan pesanan dan berharap untuk mendapatkan hak pembayarannya dari pihak konsumen.

Tindakan pembatalan pembayaran apabila dilakukan oleh konsumen, maka konsumen dianggap tidak memenuhi prestasi untuk melakukan pembayaran sesuai nilai harga yang sudah disepakati bersama pelaku usaha. Pihak pelaku usaha akhirnya tidak mendapatkan haknya untuk memperoleh pembayaran.

³¹ Yuli Eka Putri Ramadhani, Achmad Fitrian, dan Arief Wibisono, “Perlindungan Hukum Penjual terhadap Pembatalan Sepihak oleh Pembeli pada Sistem *Cash on Delivery*”, *AL-MANHAJ: Jurnal Hukum dan Pranata Sosial Islam*, 5(2), 2023, hlm. 2576-2577.

Pihak pelaku usaha yang mengalami kerugian harus mendapatkan keadilan dan dapat dikaitkan dengan teori keadilan dari John Rawls. John Rawls memberikan gagasan terkait dua prinsip keadilan yakni prinsip kebebasan, dan prinsip perbedaan.³² Prinsip keadilan pertama yakni prinsip kesetaraan kebebasan kesempatan, bermakna bahwa setiap individu memiliki hak yang setara terhadap kebebasan yang paling luas. Prinsip kedua yakni prinsip perbedaan sosial yang adil, bermakna bahwa kesenjangan sosial dan ekonomi harus ditata kembali untuk memberikan keuntungan bagi semua orang secara adil.

1.7.5 Tinjauan Umum Tentang Pelaku Usaha dan Konsumen

1.7.5.1 Pengertian Pelaku Usaha

Menurut Pasal 1 angka 3 UUPK, pelaku usaha merupakan pihak yang berbadan hukum maupun tidak berbadan hukum, baik sendiri ataupun bersama-sama berdasarkan perjanjian mengadakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi dan setiap orang perseorangan atau badan usaha tersebut didirikan, berkedudukan, dan melaksanakan kegiatan usahanya dalam wilayah hukum negara Indonesia. Pelaku usaha menurut pengertian diatas

³² Yola Angraini, "Konsep Keadilan Menurut John Rawls dan Buya Hamka", *Skripsi*, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, Riau, 2024, hlm. 3-4.

tidak hanya mencakup pemilik perusahaan yang telah terdaftar sebagai badan hukum, namun pemilik warung, pemilik bengkel, pemilik toko termasuk pemilik toko pada *e-commerce* pun tergolong sebagai pelaku usaha.

Pelaku usaha dikelompokkan menjadi dua kategori, yakni berbadan hukum dan bukan badan hukum. Badan usaha dapat dikatakan berbadan hukum jika sudah mendaftarkan badan usahanya ke notaris dan mendapatkan akta pendirian yang telah disahkan oleh Menteri Hukum dan HAM, sedangkan badan usaha yang bukan badan hukum ialah badan usaha yang tidak memiliki akta pendirian, namun tetap mendaftarkan badan usahanya ke notaris dan memiliki akta otentik.³³

1.7.5.2 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Hak yang dimiliki oleh pelaku usaha diatur dalam Pasal 6 UUPK yaitu berhak menerima pembayaran, memiliki hak untuk menerima perlindungan hukum atas tindakan konsumen yang beritikad tidak baik, mempunyai hak untuk membela diri sepatutnya saat penyelesaian sengketa dengan konsumen, memiliki hak untuk merehabilitasi nama baik ketika kerugian konsumen telah terbukti bukan diakibatkan

³³ Dr. Hulman Panjaitan, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jala Permata Aksara, Jakarta, 2021, hlm. 81.

dari barang dan/atau jasa yang diperdagangkan, serta hak-hak yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Sedangkan kewajiban yang dimiliki oleh pelaku usaha diatur dalam Pasal 7 UUPK yakni wajib beritikad baik, menyebarkan informasi yang jujur dan akurat, melayani konsumen dengan baik dan jujur, menjamin kualitas dan memberi garansi atas barang yang diperdagangkan, dan memberi ganti kerugian dan kompensasi akibat pemakaian barang/jasa.

1.7.5.3 Pengertian Konsumen

Menurut Pasal 1 Angka 2 UUPK, konsumen adalah orang yang memakai barang atau jasa untuk kepentingannya sendiri, orang lain, keluarga ataupun makhluk hidup lainnya dan tidak diperjualbelikan kembali. Dapat disimpulkan bahwa konsumen adalah orang yang membelanjakan atau menggunakan suatu barang atau jasa yang dibeli untuk berbagai kepentingan secara konkret dan riil dan menjadi pihak pemakai terakhir, bukan untuk diperjualbelikan kembali.³⁴

³⁴ Aanisah Nida Tahaanii dan Waluyo, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Disebabkan Overclaim Pada Deskripsi Produk Kosmetik X (Perawatan Wajah)", *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(22), 2023, hlm. 4.

1.7.5.4 Hak dan Kewajiban Konsumen

Menurut Pasal 4 UUPK, konsumen berhak untuk mendapatkan rasa aman, selamat, dan nyaman saat mengkonsumsi barang atau jasa. Konsumen berhak mendapatkan pelayanan yang baik, memilih dan mendapatkan barang sesuai dengan kondisi dan jaminan yang diberikan, mendapatkan informasi secara jujur atas kondisi barang, diperbolehkan untuk mengeluhkan dan berpendapat terkait barang, mendapatkan perlindungan atas upaya penyelesaian sengketa, dan mendapat kompensasi bila mendapati barang yang tidak sesuai.

Konsumen memiliki kewajiban yang diatur dalam Pasal 5 UUPK, yaitu beritikad baik saat melangsungkan transaksi pembelian, membaca dan mengikuti petunjuk informasi serta prosedur pemakaian barang untuk menjamin keselamatan pemakaian, membayar sesuai dengan nilai tukar yang telah disepakati bersama pelaku usaha, dan mengikuti upaya penyelesaian sengketa terkait perlindungan konsumen secara patut.