

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PELAKU USAHA ONLINE PADA
PLATFORM E-COMMERCE SHOPEE YANG MENGALAMI KERUGIAN
CASH ONE DELIVERY (COD)**

Executive Summary



Oleh :

Ridho Harmen

1910012111012

BAGIAN HUKUM PERDATA

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS BUNG HATTA

PADANG

2025

Reg. No. :700/Pdt/02/VIII-2025

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA**

EXECUTIVE SUMMARY
Reg. No : 700/PDT/02/VIII-2025

Nama : Ridho Harmen

Npm : 1910012111012

Bagian : Hukum Perdata

Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Pada Platform *E-commerce*
Shopee Yang Mengalami Kerugian *Cash On Delivery* (COD)

Telah dikonsultasikan dan disetujui oleh pembimbing untuk di upload ke *website*.

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

(Pembimbing)



PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PELAKU USAHA ONLINE PADA PLATFORM E-COMMERCE SHOPEE YANG MENGALAMI KERUGIAN CASH ONE DELIVERY (COD)

Ridho Harmen¹ dan Suamperi¹

¹Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Bung Hatta

E-mail :ridhoharmen8@gmail.com

ABSTRAK

The development of e-commerce has facilitated transaction processes but, on the other hand, poses legal risks, particularly for business actors. On the Shopee platform, the Cash on Delivery (COD) payment system often results in losses due to unilateral cancellations by consumers without any obligation to provide compensation. This study addresses the following problems: (1) How is legal protection afforded to business actors on the Shopee e-commerce platform who incur losses through the COD payment method? (2) How is dispute resolution for online sales on the Shopee platform with the COD system conducted? This research employs a socio-legal method with a qualitative approach, using interviews with business actors, Shopee representatives, and the study of relevant documents and regulations. The findings show that: (1) The COD system does not guarantee payment certainty, does not protect business actors from unilateral cancellations, and does not provide compensation for shipping costs or damaged goods. (2) Dispute resolution is carried out through non-litigation mechanisms such as negotiation, Shopee's Resolution Center, internal appeals, and institutions such as the Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK). This study concludes that legal protection for business actors in COD transactions remains ineffective, and stricter regulations as well as a dispute resolution system that upholds contractual fairness are needed

Keywords: Legal protection, business actors, Shopee, Cash on Delivery (COD), e-commerce

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Undang-Undang Dasar 1945 menegaskan Indonesia sebagai negara hukum sehingga masyarakat perlu memahami aturan yang berlaku. Perkembangan teknologi informasi mendorong transformasi perdagangan dari konvensional menjadi elektronik.¹ Untuk menjamin kepastian hukum dan perlindungan bagi pelaku usaha serta konsumen, pemerintah menetapkan berbagai regulasi seperti Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang

Perdagangan, Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019, Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dan UU ITE. Namun, praktik e-commerce, terutama sistem Cash on Delivery (COD), masih menimbulkan permasalahan seperti pembatalan sepihak, penipuan, keterbatasan perlindungan hukum bagi pelaku usaha, hingga sengketa transaksi.² Kondisi ini menunjukkan perlunya regulasi yang lebih tegas serta

¹ Muhammad, 2018, Etika Bisnis, Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, Yogyakarta

² Shelve Shendy Bennedicta dan Al Qodar Purwo Sulisty, 2023, *Perlindungan Hukum*

mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif dan adil.

Hal ini yang menjadi alasan penulis untuk melakukan penelitian dengan judul **“BENTUK PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PELAKU USAHA *ONLINE* PADA PLATFOM *E-COMMERCE* SHOPEE YANG MENGALAMI KERUGIAN *CASH ON DELIVERY* (COD)”**

B. Rumusan Masalah

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

C. Tujuan Penelitian

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

II. METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan adalah penelitian hukum sosiologis. Penelitian ini menggunakan sumber data primer dan sekunder.³

Wawancara dengan Bapak Riski Novri, Kepala Cabang Shopee Padang, menghasilkan data primer. Sumber data sekunder berupa buku, jurnal, artikel, notulen rapat, dan peraturan perundang-undangan..

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PELAKU USAHA PADA PLATFOM *E-COMMERCE* SHOPEE YANG MENGALAMI KERUGIAN DENGAN METODE PEMBAYARAN *CAS ON DELIVERY* (COD)

pelaku usaha Shopee di Kota Padang yang menjual mainan, pakaian, kasur lipat, dan helm. Hasilnya menunjukkan kendala umum: pembeli tidak membayar atau menolak barang COD, pengembalian tanpa prosedur resmi, penipuan transfer, barang rusak saat pengiriman, hingga klaim palsu saat retur. Para pelaku usaha membutuhkan perlindungan hukum berupa sanksi tegas bagi konsumen wanprestasi, aturan bukti penerimaan barang, verifikasi pembeli yang ketat, prosedur penagihan COD yang dilindungi undang-undang, serta mekanisme pembuktian kualitas produk. Meskipun Shopee telah menyediakan penalti dan mediasi internal, perlindungan ini belum sepenuhnya menutup kerugian penjual.

B. PENYELESAIAN DALAM JUAL-BELI *ONLINE* PADA PLATFOM *E-COMMERCE*

³ Beni Achmad Sabani, 2008, *Metode Penelitian*, CV Pustaka Setia, Bandung

SHOPEE DENGAN SISTEM CASH ON DELIVERY (COD)

Di era digital, belanja online sudah menjadi bagian dari gaya hidup masyarakat. Metode Cash on Delivery (COD) banyak dipilih karena dianggap praktis, namun justru sering menimbulkan masalah seperti pembatalan sepihak, penolakan barang, kerusakan dalam pengiriman, hingga pembeli enggan membayar. Situasi ini memicu sengketa antara pembeli, penjual, dan platform Shopee. Shopee sendiri menyediakan mekanisme perlindungan melalui escrow, kebijakan pengembalian barang, mediasi internal, serta sanksi administratif bagi pembeli yang wanprestasi, seperti pembatasan transaksi, penalti, hingga pencabutan akses COD. Di samping itu, penyelesaian sengketa juga dapat ditempuh melalui negosiasi langsung, mediasi Pusat Resolusi Shopee, atau BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen untuk memberikan kepastian hukum bagi para pihak

IV. PENUTUP

A. Simpulan

Perlindungan hukum konsumen Shopee melalui metode transfer bank belum optimal karena rendahnya pemahaman hak konsumen, ketidakcermatan membaca deskripsi, pelaku usaha yang tidak jujur, ketidakpahaman prosedur komplain, minimnya bukti transaksi, terbatasnya pengawasan, dan lambannya mediasi sengketa, sementara upaya Shopee belum efektif akibat lemahnya edukasi digital dan sanksi.

B. Saran

Konsumen perlu meningkatkan kesadaran hukum dan literasi digital, Shopee harus memperkuat verifikasi penjual, transparansi, dan sanksi, serta pemerintah sebaiknya menetapkan regulasi lebih ketat dan program edukasi hukum konsumen berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-Buku

Muhammad, 2018, Etika Bisnis, Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, Yogyakarta,

Shelva Shendy Bennedicta dan Al Qodar Purwo Sulisty, 2023, Perlindungan Hukum

Beni Achmad Sabani, 2008, Metode Penelitian, CV Pustaka Setia, Bandung

B. Perundang-undangan

“Peraturan Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen”

UCAPAN TERIMA KASIH

Kepada pembimbing, Dr. Yofiza Media, S.H., M.H., yang senantiasa memberikan arahan dan nasihat kepada penulis sehingga tesis ini dapat diselesaikan dengan baik, ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kami sampaikan kepada:

1. “Dekan Fakultas Hukum Ibu Dr. Sanidjar Pebriharianti R., S.H., M.H
2. Wakil Dekan Fakultas Hukum Bapak Dr. Suamperi, S.H., M.H
3. Ketua Bagian Hukum Perdata Ibu Dr. Yoviza Media, S.H., M.H
4. Dosen Pembimbing Akademik (PA) Bpk Dr. Desmal Fajri, S.Ag., M.H”