

**IMPLEMENTASI UNDANG – UNDANG PERLINDUNGAN
KONSUMEN DALAM PRAKRIK JUAL BELI DENGAN
SISTEM (CASH ON DELIVERY) COD CEK DULU
DI MARKETPLANCE SHOPEE**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat
memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H)



NIM. 1220010

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN**

2025

**IMPLEMENTASI UNDANG – UNDANG PERLINDUNGAN
KONSUMEN DALAM PRAKRIK JUAL BELI DENGAN
SISTEM (CASH ON DELIVERY) COD CEK DULU
DI MARKETPLANCE SHOPEE**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat
memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H)



NIM. 1220010

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN**

2025

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : **Widya Aminur Alifah**

NIM : **1220010**

Judul Skripsi : **IMPLEMENTASI UNDANG – UNDANG PERLINDUNGAN
KONSUMEN DALAM PRAKRIK JUAL BELI DENGAN
SISTEM *CASH ON DELIVERY* (COD) CEK DULU DI
MARKETPLANCE SHOPEE**

Menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya penulis sendiri, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan sumbernya. Apabila dikemudian hari skripsi ini ternyata plagiat, penulis bersedia mendapat sanksi akademik dicabut gelarnya.

Demikian pernyataan ini telah dibuat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 3 Juni 2025

Yang menyatakan



Widya Aminur Alifah
NIM. 1220010

NOTA PEMBIMBING

Teti Hadiati M.H.I

Jln. Kyai Lampah, Denasri kulon, Batang

Lamp : 2 (dua) Eksemplar

Hal : Naskah Skripsi Sdra/i. Widya Aminur Alifah

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Syariah UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan

c.q Ketua Program Studi Hukum Ekonomi Syariah

di-

PEKALONGAN

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan naskah skripsi saudara :

Nama : Widya Aminur Alifah

NIM : 1220010

Judul Skripsi : implementasi undangan - undangan perlindungan konsumen dalam praktik jual beli dengan sistem *chason delivery* (cod) cek dulu di marketplace shopee

Dengan ini mohon agar skripsi Saudara tersebut dapat segera dimunaqosahkan. Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya, saya sampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Pekalongan, 8 Mei 2025

Pembimbing,



Teti Hadiati M.H.I

NIP. 198011272023212020



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
FAKULTAS SYARIAH**

Alamat Kampus 2 : Jl. Pahlawan Km 5 Rowolaku Kajen Kab. Pekalongan Telp. 082329346517
Website : fasya.uingusdur.ac.id | Email : fasya@iainpekalongan.ac.id

PENGESAHAN

Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan, mengesahkan Skripsi atas nama :

Nama : WIDYA AMINUR ALIFAH
NIM : 1220010
Program Studi : HUKUM EKONOMI SYARIAH
Judul Skripsi : IMPLEMENTASI UNDANG - UNDANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PRAKTIK
JUAL BELI DENGAN SISTEM CASH ON DELIVERY
(COD) CEK DULU DI MARKETPLANCE SHOPEE

Telah diujikan pada hari Selasa tanggal 27 Mei 2025..dan dinyatakan **LULUS**, serta telah disesuaikan dengan masukan dan saran dari penguji.

Pengesahan ini digunakan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H).

Pembimbing

Teti Hadiati M.H.I

NIP. 198011272023212020

Dewan penguji

Penguji I

Penguji II

Dr. Agus Fakhрина, M.S.I
NIP : 197701232003121001

Anindya Aryu Inayati, M.P.I
NIP: 199012192019032009

Pekalongan, 3 Juni 2025

Disahkan oleh Dekan

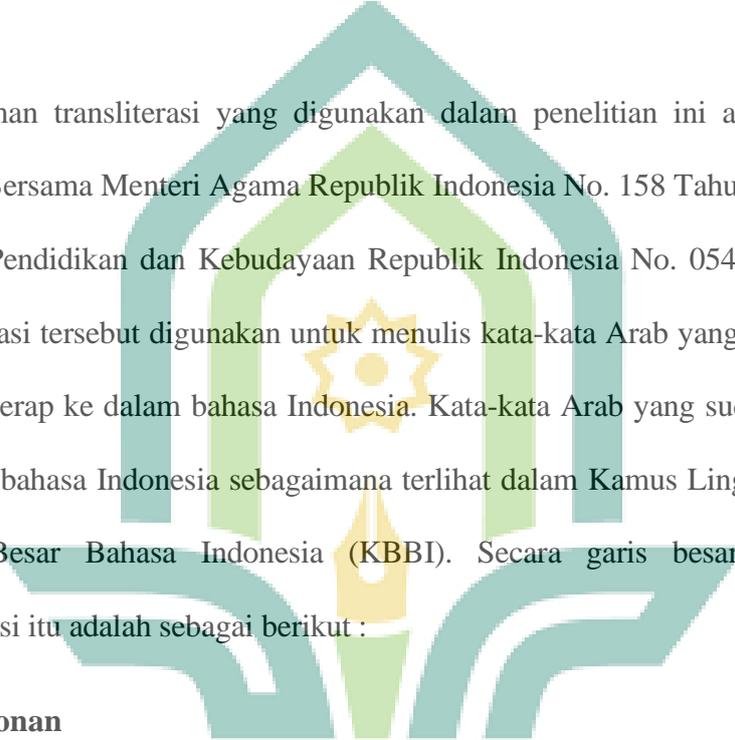


Prof. Dr. Maghaur, M.Ag.
NIP. 195605062000031003

PEDOMAN TRANSLITERASI
KEPUTUSAN BERSAMA
MENTERI AGAMA DAN MENTERI PENDIDIKAN DAN
KEBUDAYAAN REPUBLIK INDONESIA

Nomor: 158 Tahun 1997

Nomor: 0543b//U/1987



Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah hasil Putusan Bersama Menteri Agama Republik Indonesia No. 158 Tahun 1997 dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 0543b/U/1987. Transliterasi tersebut digunakan untuk menulis kata-kata Arab yang dipandang belum diserap ke dalam bahasa Indonesia. Kata-kata Arab yang sudah diserap ke dalam bahasa Indonesia sebagaimana terlihat dalam Kamus Linguistik atau Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Secara garis besar pedoman transliterasi itu adalah sebagai berikut :

A. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Berikut ini daftar huruf Arab yang dimaksud dan transliterasinya dengan huruf latin:

Tabel 0.1: Tabel Transliterasi Konsonan

| Huruf Arab | Nama | Huruf Latin | Nama |
|------------|------|--------------------|-----------------------------|
| أ | Alif | Tidak dilambangkan | Tidak dilambangkan |
| ب | Ba | B | Be |
| ت | Ta | T | Te |
| ث | Şa | ş | es (dengan titik di atas) |
| ج | Jim | J | Je |
| ح | Ĥa | ĥ | ha (dengan titik di bawah) |
| خ | Kha | Kh | ka dan ha |
| د | Dal | d | De |
| ذ | Żal | ż | Zet (dengan titik di atas) |
| ر | Ra | r | er |
| ز | Zai | z | zet |
| س | Sin | s | es |
| ش | Syin | sy | es dan ye |
| ص | Şad | ş | es (dengan titik di bawah) |
| ض | Ḍad | ḍ | de (dengan titik di bawah) |
| ط | Ṭa | ṭ | te (dengan titik di bawah) |
| ظ | Ẓa | ẓ | zet (dengan titik di bawah) |
| ع | `ain | ` | koma terbalik (di atas) |

| | | | |
|----|--------|---|----------|
| غ | Gain | g | ge |
| ف | Fa | f | ef |
| ق | Qaf | q | ki |
| ك | Kaf | k | ka |
| ل | Lam | l | el |
| م | Mim | m | em |
| ن | Nun | n | en |
| و | Wau | w | we |
| هـ | Ha | h | ha |
| ء | Hamzah | ‘ | apostrof |
| ي | Ya | y | ye |

B. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau *monoftong* dan vokal rangkap atau *diftong*.

1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tabel 0.2: Tabel Transliterasi Vokal Tunggal

| Huruf Arab | Nama | Huruf Latin | Nama |
|------------|--------|-------------|------|
| | Fathah | a | a |
| | Kasrah | i | i |
| | Dammah | u | u |

2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Tabel 0.3: Tabel Transliterasi Vokal Rangkap

| Huruf Arab | Nama | Huruf Latin | Nama |
|------------|----------------|-------------|---------|
| يَا... | Fathah dan ya | ai | a dan u |
| وَا... | Fathah dan wau | au | a dan u |

Contoh:

- كَتَبَ *kataba*
- فَعَلَ *fa`ala*
- سَيْلَ *suila*
- كَيْفَ *kaifa*
- حَوْلَ *hauila*

C. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Tabel 0.4: Tabel Transliterasi *Maddah*

| Huruf Arab | Nama | Huruf Latin | Nama |
|--------------|-------------------------|-------------|---------------------|
| أَا...إِي... | Fathah dan alif atau ya | ā | a dan garis di atas |
| إِي... | Kasrah dan ya | ī | i dan garis di atas |
| وَا... | Dammah dan wau | ū | u dan garis di atas |

Contoh:

- قَالَ *q la*
- رَمَى *ram*
- قِيلَ *q la*
- يَقُولُ *yaq lu*

D. Ta' Marbutah

Transliterasi untuk ta' marbutah ada dua, yaitu:

1. Ta' marbutah hidup atau yang mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah “t”;
2. Ta' marbutah mati yang mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah “h”.
3. Kalau pada kata terakhir dengan ta' marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta' marbutah itu ditransliterasikan dengan “h”.

Contoh:

- رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ *raudah al-atf l*
- الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ *al-mad nah al-munawwarah/al-mad natul munawwarah*
- طَلْحَةَ *talhah*

E. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid, ditransliterasikan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

- نَزَّلَ *nazzala*
- الْبِرُّ *al-birr*

F. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas:

1. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf “l” diganti dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu;
2. Kata sandang yang diikuti huruf qamariyah ditransliterasikan dengan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

Baik diikuti oleh huruf syamsiyah maupun qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanpa seumpang.

Contoh:

- الرَّجُلُ *ar-rajulu*
- الْقَلَمُ *al-qalamu*
- الشَّمْسُ *asy-syamsu*
- الْجَلالُ *al-jal lu*

G. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan sebagai apostrof. Namun hal itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Sementara hamzah yang terletak di awal kata dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

- تَأْخُذُ *ta'khu u*
- شَيْئٌ *syai'un*
- النَّوْءُ *an-nau'u*
- إِنَّ *inna*

H. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fail, isim maupun huruf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

- وَإِنَّ اللَّهَ فَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ *Wa innall ha lahuwa khair ar-r ziq n/*
Wa innall ha lahuwa khairurr ziq n
- بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَ مُرْسَاهَا *Bismill hi majreh wa murs h*

I. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

- الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ *Alhamdu lill hi rabbi al-‘ lam n/*
Alhamdu lill hi rabbil ‘ lam n
- الرَّحْمَنُ الرَّحِيمُ *Ar-rahm nir rah m/Ar-rahm n ar-rah m*

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh:

- اللَّهُ غَفُورٌ رَحِيمٌ *Alla hu gaf run rah m*
- لِلَّهِ الْأُمُورُ جَمِيعًا *Lill hi al-amru jam ‘an/Lill hil-amru jam ‘an*

J. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.



PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah Swt. atas segala nikmat yang diberikan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan berbagai tahapan dan proses dalam perkuliahan. Pada kesempatan ini penulis mempersembahkan skripsi ini kepada:

1. Kedua orang tua tercinta Bapak Tarsono dan Ibu Wirodah yang menjadi sumber inspirasi utama. Terima kasih telah percaya atas semua keputusan yang telah penulis ambil untuk melanjutkan mimpinya, mustahil penulis mampu melewati semua permasalahan yang penulis alami selama ini jika tanpa doa, ridha, kasih sayang dan dukungan dari beliau yang selalu membuat penulis percaya bahwa penulis mampu menyelesaikan skripsi ini hingga akhir.
2. Segenap saudara dan keluarga besar penulis. Terima kasih telah memberikan semangat, dukungan dan motivasi serta terima kasih telah setia meluangkan waktunya untuk menjadi tempat dan pendengar terbaik sehingga penulis mampu untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Untuk diri sendiri yang mampu dan mau bertahan hingga detik ini. Terima kasih telah berusaha semaksimal mungkin hingga akhirnya bisa menyusun tugas akhir ini dengan baik.
4. Kepada Dosen pembimbing dan dosen wali studi yakni Bapak Dr. H. Mohammad Fateh, M.Ag dan dosen pembimbing skripsi Ibu Tety Hadiyati yang telah memberikan bimbingan dan arahan dengan penuh kesabaran kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Kepada teman – teman saya Edva Laksanawati, Indri Safitri, dan Fania Aprilianti yang sudah menemani penulis dari awal semester sampai bisa menyelesaikan skripsi ini.

MOTTO

” Allah tidak akan membebani seseorang itu melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(Q.S Al – Baqarah;286)



ABSTRAK

Widya Aminur Alifah,1220010,2025. Implementasi Perlindungan Konsumen Dalam Praktik Jual Beli Dengan Sistem (*Cash On Delivery*) COD Cek Dulu Di Marketplance Shopee. Skripsi, Jurusan Hukum Ekonomi Syariah,Fakultas Syariah, UIN K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan. Pembimbing : Teti Hadiati M.H.I

Perlindungan Konsumen dalam *Undang-Undang* Nomor 8 Tahun 1999, Pengertian perlindungan konsumen menurut pasal 1 ayat 1 UUPK atau *Undang-Undang* Nomor 8 Tahun 1999 yaitu jaminan kepastian hukum yang diperoleh dengan segala upaya dalam memberikan perlindungan terhadap *konsumen*. Ringkasan mengenai perlindungan konsumen dibuat dengan tidak terlalu sulit dimengerti dengan struktur kalimat yang sederhana serta melibatkan berbagai aspek perlindungan konsumen. Maksud dari kalimat “*kepastian hukum*” tujuannya dapat dijadikan sebagai benteng untuk mencegah tindakan sewenang-wenang dari para pelaku usaha yang dapat merugikan konsumen. Didalam UU perlindungan konsumen mengatur mengenai hak konsumen, kewajiban pelaku usaha beserta perbuatan yang dilarang dan tanggungjawab sebagai pelaku usaha.

Penelitian ini merupakan penelitian hukum empiris dengan menggunakan pendekatan Kualitatif. Adapun sumber data berupa data primer dan sekunder dengan teknik pengumpulan data, melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan penyajian data. Metode yang penulis gunakan dalam penelitian ini yaitu metode deskriptif analitis.

Hasil penelitian ini menunjukan bahwa praktik Cod Cek Dulu di Kecamatan Limbangan Kulon , tidak sesuai dengan SOP yang sebagaimana terdapat pada peraturan Shopee. Dalam hal tersebut kurir tidak melaksanakan kewajibannya sesuai SOP pada program COD Cek Dulu. Dimana transaksi yang dilakukannya sama seperti transaksi COD seperti biasa tanpa ada proses pengecekan barang oleh konsumen. Apabila ditinjau dari segi UUPK, kurir sebagai mitra dari Shopee telah melanggar hak konsumen sesuai dengan pasal 4 UUPK dan tidak melaksanakan kewajibannya sebagai pelaku usaha yaitu pada Pasal 7 dan Pasal 8 huruf (f). Namun pihak Shopee menyediakan fitur “Chat dengan CS” sebagai bentuk upaya perlindungan konsumen. praktik COD Cek Dulu yang tidak lengkap menyebabkan tidak terpenuhinya konsumen tidak diberi kesempatan untuk memeriksa barang yang ditransaksikan sebelum membayar, yang dapat berakibat apabila terdapat suatu cacat produk akan menimbulkan ketidakrealaan pada pihak konsumen.

Keywords: Consumer Protection, COD Check First on the Shopee Marketplace

ABSTRACT

Widya Aminur Alifah,1220010,2025. Implementasi Perlindungan Konsumen Dalam Praktik Jual Beli Dengan Sistem (*Cash On Delivery*) COD Cek Dulu Di Marketplance Shopee. Skripsi, Jurusan Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah, UIN K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan.

Pembimbing : Teti Hadiati M.H.I

Consumer Protection in Law Number 8 of 1999, The definition of consumer protection according to article 1 paragraph 1 of the UUPK or Law Number 8 of 1999 is a guarantee of legal certainty obtained by all efforts in providing protection to consumers. A summary of consumer protection is made so that it is not too difficult to understand with a simple sentence structure and involves various aspects of consumer protection. The meaning of the sentence "legal certainty" is that it can be used as a fortress to prevent arbitrary actions from business actors that can harm consumers. The Consumer Protection Law regulates consumer rights, business actor obligations along with prohibited actions and responsibilities as business actors.

This research is an empirical legal research using a Qualitative approach. The data sources are in the form of primary and secondary data with data collection techniques, through observation, interviews, documentation, and data presentation. The method used by the author in this study is the descriptive analysis method.

The results of this study indicate that the practice of Cod Check First in Limbangan Kulon District is not in accordance with the SOP as stated in the Shopee regulations. In this case, the courier did not carry out his obligations according to the SOP in the COD Cek Dulu program. Where the transaction carried out was the same as a regular COD transaction without any goods checking process by the consumer. When viewed from the perspective of UUPK, the courier as a partner of Shopee has violated consumer rights in accordance with Article 4 of UUPK and has not carried out his obligations as a business actor, namely in Article 7 and Article 8 letter (f). However, Shopee provides a "Chat with CS" feature as a form of consumer protection. The incomplete COD Cek Dulu practice results in consumers not being given the opportunity to check the goods being transacted before paying, which can result in the consumer being unwilling if there is a product defect.

Keywords: Keywords: Consumer Protection, COD Check First on the Shopee Marketplace

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillahirobil'alamin puji syukur kehadirat Allah SWT, yang mana telah melimpahkan karunianya, hidayahnta sehingga skripsi ini terselesaikan, sholawat serta salam senantiasa terlimpah curahkan kepadanya Nabi Muhammad SAW, suri tauladan para umatnya dan selalukita tunggu syafaatnya pada hari yaumul akhir. Selanjutnya, penulis sangat berterimakasih atas segala bantuan dimana tanpa bantuan berbagai pihak skripsi ini mungkin tidak akan terwujud sebagaimana yang diharapkan. Ucapan terimakasih dengan setulus hati, penulis sampaikan kepada semua pihak yang telah banyak membantu terselesaikannya skripsi ini yakni kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Zaenal Mustakim, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Waahid Pekalongan.
2. Bapak Prof. Dr. Maghfur, M.Ag selaku Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Waahid Pekalongan.
3. Bapak Khafid Abadi, M.H.I selaku Ketua Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Waahid Pekalongan.
4. Ibu Tety Hadiyati M.H.I selaku Dosen pembimbing skripsi saya yang telah membantu, membimbing dalam pembuatan skripsi .
5. Bapak Dr. H. Mohammad Fateh, M.Ag selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan ilmunya.
6. Bapak dan Ibu Dosen serta Civitas Akademik Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Waahid Pekalongan yang telah memberikan

ilmunya selama ini.

7. Dan semua pihak yang terlibat dalam penyelesaian skripsi yang tidak dapat penulis tulis satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, karena itu penulis sangat mengharapkab kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat sebagaimana mestinya.

Pekalongan, 3 Juni 2025

Penulis



Widya Aminur Alifah
NIM. 1220010



DAFTAR ISI

| | |
|--|-------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| SURAT PERNYATAAN KEASLIAAN SKRIPSI | ii |
| NOTA PEMBIMBING | iii |
| PENGESAHAN | iv |
| PEDOMAN TRANSLITERASI | v |
| PERSEMBAHAN | xiii |
| MOTTO | xv |
| ABSTRAK | xvi |
| KATA PENGANTAR | xviii |
| DAFTAR ISI | xx |
| DAFTAR LAMPIRAN | xxii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 5 |
| C. Tujuan Penelitian | 5 |
| D. Kegunaan Penelitian | 6 |
| E. Kerangka Teori | 6 |
| F. Kajian Pustaka | 10 |
| G. Metode Penelitian | 14 |
| H. Sistematika Penulisan | 18 |
| BAB II TEORI DAN KONSEP PERLINDUNGAN KONSUMEN | 19 |
| A. Implementasi Hukum | 19 |
| B. Perlindungan Hukum | 22 |
| C. Jual Beli | 30 |
| D. <i>Cash On Delivery</i> (COD) Cek Dulu | 40 |

| | |
|--|-----------|
| BAB III PRAKTIK (CASH ON DELIVERY) COD CEK DULU PADA MARKETPLANCE SHOPEE | 44 |
| A. Gambaran Umum Tentang Profil Shopee | 44 |
| 1. Profil Shopee..... | 44 |
| 2. Visi dan Misi shopee..... | 45 |
| 3. Produk Layanan Shopee | 45 |
| 4. Cara Pembayaran Shopee | 46 |
| B. Praktik Cod Cek Dulu | 47 |
| BAB IV ANALISIS IMPLEMENTASI PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PRAKTIK JUAL BELI DENGAN SISTEM (CASH ON DELIVERY) COD CEK DULU PADA MARKETPLANCE SHOPEE | 53 |
| A. Praktik Perlindungan konsumen dalam praktik (Cash On Delivery) COD Cek Dulu Pada Marketplance Shopee..... | 53 |
| B. implementasi Perlindungan Konsumen Dalam Praktik COD Cek Dulu Pada Marketplance Shopee..... | 62 |
| BAB V PENUTUP | 69 |
| A. Kesimpulan..... | 69 |
| B. Saran | 70 |
| DAFTAR PUSTAKA | 60 |
| LAMPIRAN..... | 62 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|----------------------------|----|
| Pedoman Wawancara | 75 |
| Hasil Wawancara | 77 |
| Dokumentasi | 97 |
| Daftar Riwayat Hidup | 87 |



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perlindungan Konsumen dalam *Undang-Undang* Nomor 8 Tahun 1999, Pengertian perlindungan konsumen menurut pasal 1 ayat 1 UUPK atau *Undang-Undang* Nomor 8 Tahun 1999 yaitu jaminan kepastian hukum yang diperoleh dengan segala upaya dalam memberikan perlindungan terhadap *konsumen*. Ringkasan mengenai perlindungan konsumen dibuat dengan tidak terlalu sulit dimengerti dengan struktur kalimat yang sederhana serta melibatkan berbagai aspek perlindungan konsumen. Maksud dari kalimat “*kepastian hukum*” tujuannya dapat dijadikan sebagai benteng untuk mencegah tindakan sewenang-wenang dari para pelaku usaha yang dapat merugikan konsumen.

Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen Asas hukum perlindungan konsumen terdapat 5 macam:¹ Asas diantaranya yaitu: Asas manfaat, Asas Keadilan, Asas Keseimbangan, Asas Keamanan Dan Keselamatan Konsumen, Asas Kepastian Hukum. Setiap *Undang-Undang* itu mempunyai tujuannya tersendiri begitupun UUPK yang digunakan sebagai pembangunan negara, tujuan UUPK ini adalah target utama yang harus dicapai dalam penerapannya pada aspek hukum perlindungan konsumen. Dalam UUPK pasal 3, disebutkan bahwa tujuan perlindungan konsumen adalah: Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri, Mengangkat

¹ Aulia Muthiah, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2021), hlm. 42-43.

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

Jual beli yang dimaksud adalah menukarkan barang dengan barang atau barang dengan uang, dengan jalan melepaskan hak milik dari seseorang terhadap orang lainnya atas dasar kerelaan kedua belah pihak.² Seiring berkembangnya teknologi yang semakin canggih, sistem jual beli juga berevolusi dari bentuk sederhana menjadi modern. Pada zaman sekarang jual beli dapat dilakukan melalui media online untuk mempermudah penggunaanya dalam bertransaksi tanpa harus bertatap muka secara langsung antara penjual dan pembeli. Pada jual beli *online*, pembeli juga dapat menentukan metode pembayaran yang diinginkan seperti pembayaran melalui bank, dana, *shopee pay* maupun *Cash On Delivery* (COD) dan *Cash On Delivery* (COD) Cek Dulu.

² Ibnu Mas'ud dan Zainal Abidin, "Fiqh Mazhab Syafi'i", (Bandung: Pustaka Setia, 2001), 22.

Shopee merupakan salah satu platform belanja *online* dengan pengguna terbanyak di Indonesia saat ini. Shopee menyediakan pengalaman berbelanja *online* secara mudah, aman, produk-produk yang beragam, harga yang bervariasi dan cepat bagi pengguna menggunakan dukungan pembayaran dan logistik yang kuat. Harga yang tercantum di barang yang disediakan menjadi referensi bagi konsumen untuk menentukan pilihan. Pencantuman harga terdapat barang yang disediakan tersebut merupakan kewajiban dari pelaku usaha. Pencantuman harga barang harus secara jelas, mudah dibaca dan dilihat dengan menggunakan mata uang dan nominal rupiah yang berlaku.

praktik jual beli di *marketplace Shopee* menggunakan metode pembayaran *Cash On Deliver (COD) Cek Dulu* sering terjadi penyimpangan pelayanan pada pihak ketiga dalam menjalankan sistem *Cash On Deliver (COD) Cek Dulu* yang mana membuat konsumen yang memiliki hak untuk memperoleh kepuasan dalam transaksi jual beli merasa tidak puas dengan hasil yang didapatkan. Dalam transaksi jual beli, konsumen memiliki posisi yang signifikan seperti yang telah dituangkan pada *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK)*.

Permasalahan yang menarik disini yang sering terjadi pada transaksi *Cash On Deliver (COD) Cek Dulu* yang terjadi di lapangan, konsumen tidak diberikan kesempatan tersebut. Dengan demikian terkait dengan syarat sahnya jual beli, peneliti mengetahui ketidaksesuaian antara teori dengan praktik yang terjadi di lapangan yang mana konsumen ketika menerima barang yang dipesan tidak diberi kesempatan untuk membuka paket sebelum membayar kepada kurir,

sehingga konsumen tidak mengetahui wujud dan keadaan barang yang dipesan sebelum dibayar. konsumen yang mengalami pelayanan tidak lengkap pada transaksi jual beli dengan metode pembayaran *Cash On Deliver* (COD) Cek Dulu ini karena ketidaktahuan mengenai cara mengkomunikasikan dengan kurir dan terdapat kelalaian kurir pada saat melangsungkan transaksi, Kurangnya informasi konsumen inilah yang mengakibatkan mereka mengalami kerugian.³ Sebaiknya sebelum konsumen melakukan pembayaran tunai kepada kurir, konsumen mengkomunikasikan terlebih dahulu meminta untuk mengecek paket sebelum dibayar. Mengingat pada saat transaksi dilakukan, kurir hanya meminta uang tanpa memberikan kesempatan bagi konsumen untuk memeriksa barang terlebih dahulu.

Pada kasus tersebut seorang kurir mengabaikan kebijakan dari *Shopee* yang mana seharusnya kurir menyaksikan pembeli dalam membuka paket sekaligus merekam video tanpa wajah ketika paket diserahkan kepada pembeli sebelum pembayaran dilakukan. Namun justru kurir nya mengantarkan barang lalu meminta uang dan pergi begitu saja. Pada saat itu konsumen membeli barang berupa baju, namun ketika dibuka terdapat kecacatan berupa sobek pada bagian tertentu, konsumen tidak dapat menolak paket secara langsung kepada kurir dengan fitur *Cash On Deliver* (COD) Cek Dulu tersebut. Alasan kurir tidak melakukan prosedur *Cash On Deliver* (COD) Cek Dulu secara lengkap karena kurir tidak bersedia menunggu, kemudian jika paket ditolak oleh konsumen

³ Wilda Julianti, Andang Fahri, Husni Hasbullah Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi, 2023

maka akan merugikan pihak kurir dari segi waktu, tenaga, dan biaya. Kurir tidak akan mendapatkan kompensasi dari transaksi yang dilakukan oleh penjual dan konsumen, karena paket tersebut termasuk paket ditolak konsumen artinya gagal dikirim.

Sedangkan menurut pihak *Shopee Express*, apabila paket yang diterima oleh konsumen ternyata terdapat ketidaksesuaian dengan deskripsi/ foto produk, maka pihak *Shopee Express* tidak bertanggung jawab terhadap hal tersebut, karena tugas dari kurir dan jasa kirim hanya mengantar paket kepada konsumen, jika paket sudah dikirim sampai kepada konsumen, itu artinya tugas kurir telah selesai. Apabila konsumen ingin komplain jika paket yang diterima bermasalah ataupun terdapat kendala rusak dan sebagainya, konsumen dapat melakukan pengajuan pengembalian barang langsung kepada penjual ataupun melalui komplain kepada *Customer Service Shopee* bukan kepada pihak jasa kirim.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Praktik perlindungan konsumen dalam praktik *Cash On Delivery* (COD) Cek Dulu Pada Marketplace Shopee?
2. Bagaimana Implementasi Undang – Undang Perlindungan Konsumen Dalam Praktek *Cash On Delivery* (COD) Cek Dulu Pada Marketplace Shopee?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk Menjelaskan Praktik perlindungan konsumen dalam praktik *Cash On Delivery* (COD) Cek Dulu Pada Marketplace Shopee.
2. Untuk Mengetahui Implementasi Perlindungan Konsumen Dalam Praktek *Cash On Delivery* (COD) Cek Dulu Pada Marketplace Shopee.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat secara teoritis

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah wawasan mengenai hukum ekonomi syariah terutama pada bidang jual beli bagi masyarakat dan kalangan akademis khususnya di Fakultas Syariah. Selain itu, dapat memperkaya khasanah pengetahuan yang diharapkan dapat dijadikan stimulator bagi penelitian selanjutnya sehingga proses pengkajian terus berlangsung dan akan memperoleh hasil yang maksimal.

2. Manfaat secara Praktis

penelitian ini untuk memberikan pengetahuan kepada pihak kurir/jasa ekspedisi dalam melayani konsumen dan memperhatikan hak-hak konsumen serta dapat memberikan perlakuan atau pelayanan yang sudah diterapkan dalam prosedur dalam sistem *Cash On Delivery*(COD) Cek Dulu.

E. Kerangka Teori

1. Implementasi hukum (George Edward III)

Menurut George Edward III tanpa implementasi yang baik maka tujuan suatu hukum tidak akan terwujud. Oleh sebab itu terdapat beberapa faktor yang biasa berpengaruh terhadap implementasi hukum antara lain komunikasi, sumber daya, sikap struktural birokrasi. Teori ini digunakan dengan argumen bawa untuk mencapai tujuan suatu hukum, maka implementasi dari suatu hukum itu sendiri harus dievaluasi.

2. Perlindungan Konsumen

perlindungan Konsumen dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Pengertian perlindungan konsumen menurut pasal 1 ayat 1 Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK) atau Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 yaitu jaminan kepastian hukum yang diperoleh dengan segala upaya dalam memberikan perlindungan terhadap konsumen. Ringkasan mengenai perlindungan konsumen dibuat dengan tidak terlalu sulit dimengerti dengan struktur kalimat yang sederhana serta melibatkan berbagai aspek perlindungan konsumen. Maksud dari kalimat "*kepastian hukum*" tujuannya dapat dijadikan sebagai benteng untuk mencegah tindakan sewenang-wenang dari para pelaku usaha yang dapat merugikan konsumen.

Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen Asas hukum perlindungan konsumen terdapat 5 macam:⁴ Asas diantaranya yaitu: Asas manfaat, Asas Keadilan, Asas Keseimbangan, Asas Keamanan Dan Keselamatan Konsumen, Asas Kepastian Hukum. Setiap Undang-Undang itu mempunyai tujuannya tersendiri begitupun UUPK yang digunakan sebagai pembangunan negara, tujuan UUPK ini adalah target utama yang harus dicapai dalam penerapannya pada aspek hukum perlindungan konsumen. Dalam UUPK pasal 3, disebutkan bahwa tujuan perlindungan konsumen adalah: Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri, Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara

⁴ Aulia Muthiah, Hukum Perlindungan Konsumen, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2021), hlm. 42-43.

menghindarkannya dari eksese negative pemakaian barang dan/ atau jasa, Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen, Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informa, Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha, Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

3. Jual Beli Dengan Sistem *Chas On Delivery* (COD) Cek Dulu

a. Pengertian Jual Beli

Jual beli ialah menukarkan barang dengan barang atau barang dengan uang, dengan jalan melepaskan hak milik dari seseorang terhadap orang lainnya atas dasar kerelaan kedua belah pihak. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdato) Pasal 1457 mendefinisikan jual beli sebagai suatu perjanjian dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan dan pihak yang lain membayar harga yang telah dijanjikan.⁵ Pasal 1458 KUHPerdato menganggap bahwa jual beli dapat terjadi antara kedua belah pihak, seketika setelahnya orang-orang ini mencapai sepakat tentang kebendaan tersebut dan harganya, meskipun kebendaan itu belum diserahkan,

⁵ Ibnu Mas'ud dan Zainal Abidin, "Fiqih Mazhab Syafi'i", (Bandung: Pustaka Setia, 2001), 22.

maupun harganya belum dibayar.

b. *Cash On Delivery* (COD) Cek Dulu

Metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) Cek Dulu atau dikenal metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) Cek Dulu yang diperbolehkan untuk melakukan unboxing paket sebelum membayar secara tunai dan melakukan pengembalian di tempat kepada kurir jika tidak sesuai deskripsi/foto produk ataupun barang yang diterima terdapat kendala atau masalah. Program *Cash On Delivery* (COD) Cek Dulu ini mulai berlaku pada 16 Mei 2023 bagi pembeli di seluruh wilayah Indonesia yang memenuhi syarat dan ketentuan, serta menggunakan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) Cek Dulu dan jasa kirim *SPX Hemat*, *SPX Sameday* (Penjual Dikelola Shopee), atau *SPX Standard*. Adapun program ini berlaku secara otomatis apabila penjual mengaktifkan metode *Cash On Delivery* (COD) Cek Dulu dan mengaktifkan jasa kirim *SPX Hemat*, *SPX Sameday* (Penjual Dikelola Shopee), atau *SPX Standard*.

Tujuan dan Manfaat *Cash On Delivery* (COD) Cek Dulu Bagi penjual, program ini bertujuan untuk meningkatkan penjualan toko dengan cara menjangkau pembeli baru untuk menggunakan *Cash On Delivery* (COD) Cek Dulu. Selain itu, sebagai bentuk perlindungan bagi penjual dengan fitur ini yaitu pembeli yang tidak dapat dihubungi, tidak melakukan pembayaran, atau menolak paket hingga 3 kali berturut-turut dalam 30 hari kalender terakhir akan dinonaktifkan dari opsi pembayaran tunai saat pengiriman *Cash On Delivery* (COD) Cek Dulu. Mereka akan

langsung dinonaktifkan selama 60 hari kalender apabila: Pembeli tidak mengikuti petunjuk program *Cash On Deliver* (COD) Cek Dulu (contohnya: membuka barang tidak sesuai instruksi, tidak mengembalikan semua barang dalam satu nomor resi, atau menolak untuk direkam oleh kurir), Pembeli merusak pembungkus luar, pembungkus barang, atau isi paket saat membuka paket.

Fitur *Cash On Deliver* (COD) Cek Dulu pada *Marketplace Shopee* memberikan penawaran keamanan yang ekstra untuk konsumen. Dengan memeriksa barang sebelum melakukan pembayaran, konsumen dapat menaruh kepercayaan terhadap transaksi jual beli online. Fitur ini juga dapat mencegah konsumen membeli barang yang tidak sesuai dengan harapan. Selain langkah preventif, fitur *Cash On Deliver* (COD) Cek Dulu juga dapat menjamin transparansi dalam bertransaksi online. Dengan mengecek barang sebelum membeli, konsumen dapat melanjutkan pembayaran jika barang sesuai atau segera mengembalikannya secara langsung kepada kurir apabila barang tidak sesuai.⁶

F. Kajian Pustaka

Mengkaji atau meninjau dari penelitian sebelumnya yang relevan dan juga sesuai dengan penelitian peneliti. Meskipun judul peneliti yang diangkat serupa, namun terdapat perbedaan dengan peneliti yang sudah ada. Adapun kajian terlebih dahulu yang Pertama adalah skripsi yang ditulis oleh Ilah Nabilah,

⁶ Yogarta Awawa Prabaning Arka dan Agung Dwi, "Mengenal Fitur COD Cek Dulu di Shopee,

(2023) yang berjudul “Perlindungan Hak Konsumen dalam Layanan e-Commerce melalui Sistem COD: Elaborasi dalam Kerangka Hukum Islam” Jurnal Hukum Ekonomi Syariah, dalam Studi ini menggunakan metode kualitatif dengan dikumpulkannya data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian tersebut membahas tentang Perlindungan hak konsumen dalam transaksi e-commerce melalui metode pembayaran Cash On Delivery (COD) di JNE Galagamba-Ciwaringin-Cirebon. Secara mendasar, hasil penelitian ini sesuai dengan prinsip hukum Islam yang mengakui hak khiyar, yaitu hak untuk mengembalikan barang dan mendapatkan pengembalian dana. Dalam konteks ini, proses pengembalian barang dan pengembalian dana bisa dilaksanakan setelah konsumen menyatakan penerimaan pesanan. Tentunya, ini memerlukan interaksi atau komunikasi dengan penjual barang. Perbedaan dan persamaan dengan penelitian penulis adalah pembahasan mengenai perlindungan konsumen atas kerugian yang dialami konsumen akibat pelayanan prosedur COD Cek Dulu secara tidak lengkap yang dilakukan oleh kurir Shopee Express terhadap konsumen. Selain itu pembahasan perlindungan konsumen yang dikaji yaitu menurut perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang mana konsumen tidak diberikan hak pilih saat akad jual beli berlangsung melalui fitur COD Cek Dulu.⁷

Kedua adalah skripsi yang ditulis oleh Sarah Nabila Penelitian skripsi berjudul “Analisis Praktik Jual Beli Online Menggunakan Sistem Cash On

⁷ Illah Nabilah, dkk, “Perlindungan Hak Konsumen dalam Layanan e-Commerce melalui Sistem COD: Elaborasi dalam Kerangka Hukum Islam”, *Milkiyah: Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, Vol. II, No. 1, Februari 2023, hlm. 9

Delivery (COD) Dalam Perspektif Etika Bisnis Islam”. Penelitian ini memanfaatkan teknik wawancara dan dokumentasi sebagai metode penelitian. Penelitian ini mengindikasikan praktik jual beli menggunakan cara Cash On Delivery (COD) sangat mempengaruhi penerapan etika bisnis Islam.⁸ Perbedaan dengan penelitian penulis adalah penulis membahas implementasi Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan praktik jual beli Cash On Deliver (COD) Cek Dulu pada Marketplace Shopee mengeksplorasi objek kajian. Penelitian ini mengungkapkan praktik transaksi e-commerce dengan transaksi COD di platform Shopee, masih terjadi banyak penyimpangan terhadap hak konsumen terlebih terkait dengan akurasi, kejelasan, dan kejujuran informasi terhadap keadaan dan jaminan barang dan/atau jasa.

Ketiga adalah skripsi yang ditulis oleh Eko Budi Cahyono, (2024) yang berjudul judul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pada Transaksi E-Commerce Melalui Pembayaran Cash On Delivery”. Metode penelitian yang diterapkan dalam studi ini adalah jenis penelitian normatif empiris, yang menggunakan pendekatan kasus dan pendekatan perundang-undangan dalam mengeksplorasi objek kajian, opini dan keluhan konsumen terhadap barang dan/atau jasa yang mereka gunakan tidak selalu dipertimbangkan, yang kemudian dapat mempermudah penyelesaian kasus yang terjadi.⁹ Perbedaan

⁸ Sarah Nadia, “Analisis Praktik Jual Beli Online Menggunakan System Cash On Delivery Dalam Perspektif Etika Bisnis Islam”, Skripsi. (Banda Aceh: UIN Ar-Raniry), hlm. 60. html diakses pada 5 Maret 2024.

⁹ Eko Budi Cahyono, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pada Transaksi ECommerce Melalui Pembayaran Cash On Delivery”, Skripsi. (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah), hlm. 83, pada 5 Maret 2024

pada penelitian peneliti adalah peneliti fokus meneliti pada marketplace Shopee dengan menggunakan metode pembayaran Cash On Deliver (COD)Cek Dulu yang terkadang membuat konsumen merasa tidak puas karena tidak terpenuhinya dalam menggunakan fitur Cash On Deliver (COD) Cek Dulu.

Keempat adalah skripsi yang ditulis oleh Doni Defri (2021) Banda Aceh ; UIN Ar-Raniry, yang berjudul “Jual Beli Online Sistem Cash On Delivery (COD) Dalam Perspektif Muamalah (Tinjauan Terhadap Keberadaan Khiyar)”. Metode penelitian yang dipakai yaitu penelitian kualitatif menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan cara menggambarkan objek atau subjek penelitian secara apa adanya sesuai dengan realitas dan fakta empirik secara objektif. Hasil dari penelitian ini praktik jual beli online sistem Cash On Deliver (COD) tidak menerapkan konsep khiyar, khususnya khiyar majlis. Namun setelah transaksi serah terima barang dan uang, pembeli dapat mengajukan pengembalian barang jika terjadi ketidaksesuaian pada barangnya, yang mana hal ini sesuai dengan konsep khiyar al-‘aib. Dalam perspektif fiqh muamalah, mengenai jual beli online melalui system pembayaran COD belum sesuai dengan aturan fiqh, transaksi model ini sah saja dilakukan jika dalam praktiknya menerapkan konsep khiyar, namun nyatanya hak-hak khiyar ditangguhkan disini karena suatu ketentuan dalam prosedur sistem COD.¹⁰ Perbedaan dengan penelitian yang akan diteliti peneliti adalah menganalisis implementasi Undang-Undang

¹⁰ Eko Budi Cahyono, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pada Transaksi ECommerce Melalui Pembayaran Cash On Delivery”, Skripsi. (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah), hlm. 83, diakses pada 5 Maret 2024

Perlindungan Konsumen dalam praktik COD Cek Dulu pada marketplace Shopee.

Ke lima adalah skripsi yang ditulis oleh Ardhan Ardiyanto dan Arikha Saputra yang berjudul “Analisis Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Melalui Shopee”. Metode penelitian yang digunakan merupakan pendekatan hukum normatif yang berdasarkan pada literatur dan data yang disajikan dalam deskripsi analisis, kemudian akan dianalisis menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil dari penelitian ini adalah apabila ditinjau dari UUPK pasal 18 ayat (3) konsekuensi hukum dari perjanjian yang mengandung klausula yang bertentangan dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah tidak sah secara hukum.¹¹ Perbedaan dengan penelitian peneliti adalah fokus penelitian meninjau Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan praktik COD Cek Dulu. Yang mana konsumen tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh kurir dalam melakukan transaksi jual beli dengan metode pembayaran COD Cek Dulu dikarenakan tidak memenuhi prosedur.

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian lapangan, juga dikenal sebagai penelitian yuridis empiris, adalah bagian dari penelitian yang terdiri studi hukum yang dilakukan di dunia nyata di aplikasi *Marketplace Shopee* maka dilakukan penelitian

¹¹ Ardhan Ardiyanto dan Arikha Saputra, “Analisis Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Melalui Shopee”, *Jurnal MetaYuridis: Jurnal Hukum Fakultas Hukum*, hlm. 93. diakses pada 14 Maret 2024.

terhadap perlindungan konsumen bagi kurir yang tidak menerapkan fitur *Cash On Deliver* (COD) Cek Dulu di *marketplace shopee*.

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan perundang – undangan karna penelitian ini mengkaji tentang implementasi undang – undang perlindungan konsumen.

3. Sumber Data

a. Sumber Data Primer

Dalam penelitian hukum, data tertentu dihasilkan dari studi empiris yang dilakukan dimasyarakat itu sendiri. Sehingga Data penelitian primer diambil dari informasi dengan konsum transaksi Shopee *Cash On Deliver* (COD) Cek Dulu mengenai praktik *Cash On Deliver* (COD) Cek Dulu pada pengamatan dalam Marketplance Shopee.

b. Sumber Data Sekunder

Data penelitian skunder dalam penelitian hukum dikumpulkan dari penlitian – penelitian yang data sekunder diperoleh dari buku, jurnal, serta dokumen dan informasi lain yang mendukung data primer dan sesuai dengan penelitian yaitu UU Nomer 8 Tahun 1999 pasal 4, pasal 7 pasal 8 ayat 1 huruf (f).

4. Metode Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi adalah suatu proses peninjuan yang meliputi pembuatan catatan dan pendokumentasian keadan, kejadian, dan dilokasi penelitian.

Pengamatan di marketplace shopee untuk memahami seperti apa kondisi dan permasalahan yang akan diteliti terlibat secara langsung dalam kegiatan tersebut. Peneliti mengawasi secara langsung transaksi Cash On Deliver (COD) Cek Dulu dimana terdapat pelayanan tidak lengkap yang dilakukan oleh kurir kepada konsumen.¹²

b. Wawancara

Wawancara atau yang dapat disebut dengan istilah *interview* adalah metode pengumpulan data melalui interaksi yang dilakukan oleh dua orang ataupun lebih berupa tanya jawab lisan. wawancara akan dilakukan oleh konsumen yang pernah mengalami kerugian akibat tidak mendapatkan prosedur pelayanan *Cash On Deliver* (COD) Cek Dulu secara lengkap dan kurir *Shopee Express* mengenai alasan tindakan tidak terhadap Standar Operasional Prosedur dari *Shopee*. Dalam hal ini penulis akan melakukan wawancara untuk menggali informasi terkait praktik *Cash On Deliver* (COD) Cek Dulu dengan beberapa responden antara lain : kurir, pelaku usaha, dan konsumen. Penulis akan menggunakan teknik kuisioner.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan proses pengumpulan informasi mengenai topik atau variabel tertentu melalui berbagai bentuk catatan, transkripsi, buku, surat kabar, majalah, prasasti, agenda dan lain sebagainya . peneliti akan memanfaatkan teknik dokumentasi yang relevan seperti foto

¹² Abdul Kadir Muhammad, Hukum dan penelitian Hukum ,(bandung:PT.Citra Aditya Bakti,2004),85

dokumentasi pada saat wawancara , Undang -Undang Nomer 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, serta syarat dan ketentuan program *Cash On Deliver* (COD) Cek Dulu yang tertera pada website.

5. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mengolah data, mengorganisasikannya, memilih informasi apa yang penting, dan mengambil kesimpulan. Ini mencakup:

a. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses meresume yang bertujuan untuk menganalisis data sehingga data dapat dibuat kesimpulan akhir.

b. Penyajian Data

Penyusunan pengumpulan informasi yang memungkinkan penarikan kesimpulan penulis disebut penyajian data. Melalui pemeriksaan penyajian data, peneliti akan mampu memahami keseluruhan proses secara jelas dan mudah dipahami.

c. Penarikan Kesimpulan

Penulis perlu menyadari tantangan yang terkait dengan pengumpulan data sejak awal. Setelah mengumpulkan data, kemudian diperiksa secara kualitatif untuk membuat kesimpulan.

H. Sistematika Penulisan

Sistematik yang digunakan dalam penelitian proposal ini sebagai berikut :

Bab I pendahuluan. Penulisan selanjutnya membahas permasalahan seperti latar belakang masalah, rumusan masalah, manfaat penelitian, serta tujuan penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II Teori Perlindungan Konsumen menjelaskan tentang teori dan konsep implementasi hukum, teori perlindungan konsumen menurut UUPK.

Bab III Gambaran Umum Praktik Cash On Delivery (COD) Cek Dulu pada marketplace shopee. Bab ini membahas tentang gambaran umum marketplace shopee meliputi profil shopee, visi dan misi shopee, praktik COD Cek Dulu pada marketplace shopee.

Bab IV Analisis implementasi Undang – Undang perlindungan konsumen dalam praktik jual beli dengan sistem Cash On Delivery (COD) Cek Dulu Bab ini menganalisis praktik perlindungan konsumen dalam marketplace shopee, implementasi perlindungan konsumen dalam praktik COD Cek Dulu pada marketplace shopee.

Bab V Penutup: Bab akhir dengan isi uraian kesimpulan mengenai hasil dari penelitian, saran dan penutup

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan oleh peneliti mengenai implementasi undang – undang perlindungan konsumen dalam praktik jual beli dengan sistem (*Cash On Delivery*) COD Cek Dulu melalui marketplace shopee, dapat disimpulkan bahwa :

1. Sistem praktik COD Cek Dulu merupakan sebuah sistem atau fitur yang diberikan oleh marketplace shopee dengan tujuan memberikan kepuasan lebih kepada pelanggan serta memberikan solusi terbaik dalam kekhawatiran dalam melakukan transaksi jual beli secara online. Dengan adanya sistem COD Cek Dulu kurir seharusnya memberikan kesempatan untuk membuka paket dan melihat keadan barang yang dibeli. Namun pada kenyataannya praktik COD Cek Dulu yang terjadi di kecamatan limbangan kulon tidak dilakukan sebagai mestinya, sehingga konsumen tidak dapat mengklaim haknya untuk melihat dan memastikan bahwa tidak adaa kecacatan atau ketidaksesuaian pada barang yang ditransaksikan melalui kurir apakah akan diteruskan atau diibatalkan. Dalam hal ini kurir tidak bertuga suntuk melakukan transaksi COD Cek Dulu tidak melaksanakan kewajibanya sesuai Standar Operating Procedure pada program COD Cek Dulu, dimana transaksi yang dilakukannya sama seperti transaksi biasa tanpa ada proses pengecekan barang konsumen.

2. Implementasi undang – undang perlindungan konsumen dalam praktek Cod Cek Dulu di kecamatan limbangan kulon belum sesuai dengan undang – undang perlindungan konsumen karena pada penerapan dilapangan konsumen belum terlaksanakan dengan baik dan belum terpenuhi haknya sebagaimana yang diterapkan di dalam undang - undang perlindungan konsumen, sedangkan menurut Undang -Undang Perlindungan Konsumen mempunyai hak dan mengharapkan kedamaian, keamanan dan keselamatan ketika mereka membeli barang atau jasa.

B. Saran

Dari peneliti dan temuan yang sudah dijelaskan sebelumnya, maka peneliti menyarankan :

1. Bagi pelaku usaha dalam hal ini Shopee Express Kecamatan limbangan kulon , sebaiknya lebih meningkatkan lagi pelayanan bagi konsumen yang disesuaikan dengan Standar Operasional Prosedur sesuai dengan kebijakan PT. Shopee International Indonesia, sebaiknya pihak jasa kirim Shopee Express menyediakan customer service tersendiri supaya dapat mendengarkan keluhan maupun kendala yang dialami oleh konsumen.
2. Bagi konsumen atau pembeli pada marketplace Shopee, sebaiknya lebih memahami lagi terkait informasi hak dan kewajiban konsumen, serta berperan aktif dalam menggali informasi dari berbagai macam layanan yang disediakan oleh Shopee. Konsumen harus lebih tegas lagi untuk mengkomunikasikan terkait suatu hal yang sekiranya bertentangan dengan yang seharusnya dilakukan kepada kurir dan tidak segan untuk menghubungi

pihak Shopee serta menyampaikan kendala pada kurir supaya dapat dibantu feedback tim Shopee pada perilaku kurir.



DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

- Abd. Haris Hamid, Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, Makassar: Sah Media, 2017.
- Aulia Muthiah, Hukum Perlindungan Konsumen, Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2021.
- Departemen Agama. Al-Alim Al-Qur'an dan Tejemahan ,Bandung:Minsan Media Utama.2011.
- Sayyid Sabiq, M.Alaika Salamulloh.Jual Beli Dalam Islam,Yogyakarta:Pustaka Insan Madani.2009.
- Shalah ash-Shawi & Abdullah al-mushlih,Fikih Ekonomi Islam Cet. 2,Jakarta:Dar al-Muslim, 2015.
- Shidarta, Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta: Grasindo, 2000.
- Suharwardi K .Lubis dan Farid Wajdi.Hukum Ekonomi Islam, Cet.1,JakartaTimur:Sinar Grafika,2012.
- Shalah ash-Shawi & Abdullah al-mushlih,Fikih Ekonomi Islam Cet. 2 Jakarta:Dar al-Muslim, 2015.
- Shidarta, Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta: Grasindo, 2000.

B. Skripsi

- Eko Budi Cahyono, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pada TransaksiECommerceMelaluiPembayaranCashOnDelivery”,Skripsi.(Jakarta:UINSyarifHidayatullah),hlm.83<https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/7412> diakses pada5Maret2024
- Sarah Nadia, “Analisis Praktik Jual Beli Online Menggunakan System Cash OnDeliveryDalamPerspektifEtikaBisnisIslam”,Skripsi.(BandaAceh:UIN ARaniry),hlm.60diakses pada 5 Maret 2024.
- Tabita Carolina,“Motivasi,Pola Penggunaan, Interaktivitas, dan Kepuasan Menggunakan Shopee Live”, Skripsi, (Surakarta: Universitas Negeri Sebelas Maret), hlm. 15.
- Ulaa Alyaa Shafiyah, “Tanggung Gugat Shopee Sebagai Online Market Provider Dalam Penyelesaian Perselisihan Antara Buyer Dan Seller”, Skripsi, (Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia), hlm. 91

C. Jurnal, Artikel Online

“FAQ Program COD Cek Dulu”, <https://seller.shopee.co.id/edu/article/16174>. diakses pada 3 Mei 2024

Ayutyas Pramodha Wardhana dan Damajanti Kusuma Dewi, “Sikap Terhadap Marketplace Shopee”, (Character: Jurnal Penelitian Psikologi). Vol IX, no. 3, 2022, hlm. 158, <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/character/article/view/46790>

Maria Intandari, “Kelebihan dan Kekurangan Metode Pembayaran Shopee Dengan Sistem COD Cek Dulu Baru Bayar” <https://serayunews.com/inikelebihan-dan-kekurangan-metode-pembayaran-shopee-dengan-sistem-cod-cek-dulu-baru-bayar> diakses pada 14 April 2024.

Mohamad Rivai Olli, dkk, “Online Shop Sebagai Alternatif Berbelanja Masyarakat Kota Manado”, (Holistik: Journal of Social and Culture), hlm. 4

Shopee, “[Baru di Shopee] Apa saja metode pembayaran yang didukung oleh Shopee?” [https://help.shopee.co.id/portal/4/article/73077\[BarudiShopee\]Apasajametodepembayaranyang-didukung-oleh-Shopee%3F](https://help.shopee.co.id/portal/4/article/73077[BarudiShopee]Apasajametodepembayaranyang-didukung-oleh-Shopee%3F) diakses pada 3 Mei 2024.

Shopee, “Apa itu ShopeeFood?”, <https://help.shopee.co.id/portal/4/article/72285-%5BPembeli-ShopeeFood%5D-Apa-itu-ShopeeFood%3F> diakses pada 3 Mei 2024.

Shopee, “Rincian Kategori Produk”, <https://seller.shopee.co.id/edu/article/7882> diakses pada 3 Mei 2024.

Shopee, “Tentang Program COD Cek Dulu”, <https://seller.shopee.co.id/edu/article/16175>, diakses pada 25 Januari 2024.

Shopee, <https://careers.shopee.co.id/about> diakses pada 23 April 2024 pukul 15.27 WIB

Shopee, “Mengelola Daftar Produk Digital dan Jasa”, <https://seller.shopee.co.id/edu/article/86> diakses pada 3 Mei 2024.

Syarat dan Ketentuan Program COD Cek Dulu <https://seller.shopee.co.id/edu/article/16175> diakses pada 14 April 2024

D. Undang – Undang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4

E. Wawancara

Wawancara dengan Bapak C, selaku konsumen COD Cek Dulu pada tanggal 18 November 2024.

Wawancara dengan Bapak D, selaku kurir Shopee Express pada tanggal 18 Desember 2024.

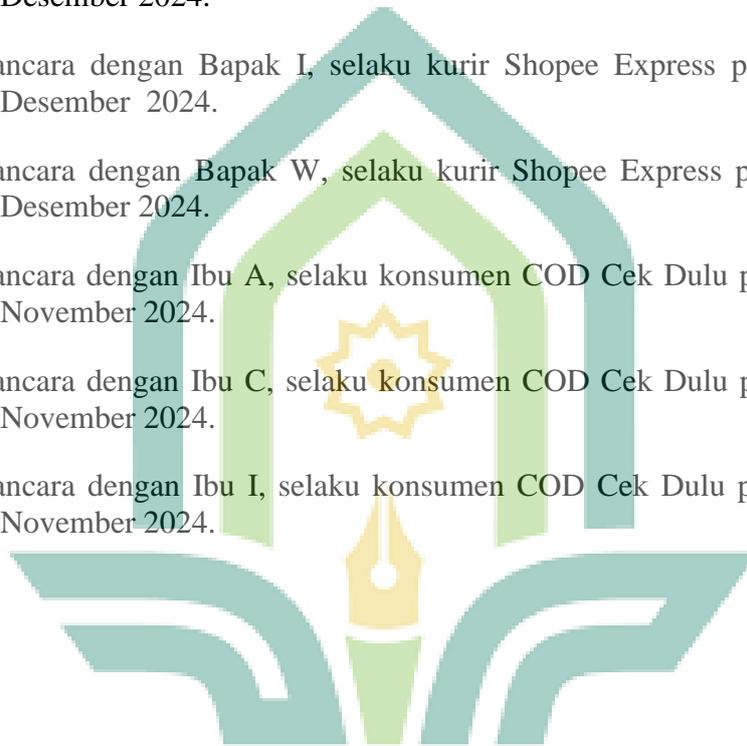
Wawancara dengan Bapak I, selaku kurir Shopee Express pada tanggal 18 Desember 2024.

Wawancara dengan Bapak W, selaku kurir Shopee Express pada tanggal 18 Desember 2024.

Wawancara dengan Ibu A, selaku konsumen COD Cek Dulu pada tanggal 18 November 2024.

Wawancara dengan Ibu C, selaku konsumen COD Cek Dulu pada tanggal 18 November 2024.

Wawancara dengan Ibu I, selaku konsumen COD Cek Dulu pada tanggal 18 November 2024.





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
UNIT PERPUSTAKAAN

Jl. Pahlawan KM 5 Rowolaku Kajen Pekalongan, Telp. (0285) 412575 Faks. (0285) 423418
Website : perpustakaan.uingusdur.ac.id Email : perpustakaan@uingusdur.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : WIDYA AMINUR ALIFAH
NIM : 1220010
Program Studi : HUKUM EKONOMI SYARIAH
E-mail address : Widyaaminuralifa@gmail.com
No. Hp : 087733000749

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Tugas Akhir Skripsi Tesis Desertasi Lain-lain (.....)

Yang berjudul : **Implementasi Undang - Undang Perlindungan Konsumen Dalam Praktik Jual Beli Dengan Sistem (Cash On Delivery) COD Cek Dulu Di Marketplace Shopee.**

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data database, mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara **fulltext** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Pekalongan, 19 Juni 2025

Widya Aminur Alifah
NIM. 1220010