

**TANGGUNG JAWAB PENJUAL TERHADAP PENOLAKAN BARANG YANG TIDAK
SESUAI MELALUI *CASH ON DELIVERY* (COD)**

SKRIPSI



OLEH

ALFATHIA KIRANA SANJAYA

19810046

PROGRAM STUDI ILMU HUKUM

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO

2023



**TANGGUNG JAWAB PENJUAL TERHADAP PENOLAKAN BARANG YANG TIDAK
SESUAI MELALUI *CASH ON DELIVERY* (COD)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Hukum (S.H)**

Oleh :

ALFATHIA KIRANA SANJAYA

NPM. 19810046

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO
2023**

ABSTRAK

TANGGUNG JAWAB PENJUAL TERHADAP PENOLAKAN BARANG YANG TIDAK SESUAI MELALUI CASH ON DELIVERY (COD)

ALFATHIA KIRANA SANJAYA

NPM. 19810046

Keberadaan kontrak elektronik (*e-commerce*) yang menawarkan praktek dagang yang praktis dan cepat bagi para pihak namun dalam praktek dagang ini tetap tidak dimungkinkan terpenuhinya kewajiban atas hak seseorang sehingga menimbulkan kerugian, sistem pembayaran COD (*cash on delivery*) dalam transaksi elektronik selain memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi para pihak juga dapat menimbulkan permasalahan baik yang dialami oleh toko *online* maupun masyarakat sebagai konsumen. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa pelaksanaan transaksi jual beli *e-commerce* dengan metode pembayaran COD (*cash on delivery*) melalui *marketplace* Tokopedia tidak terlaksana dengan baik karena adanya beberapa hal yang tidak sesuai dengan kesepakatan dalam pelaksanaan transaksi jual beli *e-commerce* yang disepakati. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah mengetahui pelaksanaan tanggung jawab penjual bagi konsumen dan apa faktor penghambat bagi pelaksanaan tanggung jawab tersebut dengan metode pembayaran COD (*cash on delivery*) *e-commerce* melalui *marketplace* Tokopedia. Penelitian ini merupakan penelitian hukum empiris dan normatif dengan menggunakan metode penelitian melalui wawancara untuk menemukan kebenaran berdasarkan hukum yang berlaku dengan objek hukum itu sendiri atau fakta dimasyarakat, dan mengkaji serta menelaah bahan pustaka yang ada seperti buku, jurnal dan lainnya apakah sesuai dengan Undang-Undang No.11 tahun 2008 yang diubah dengan Undang-Undang No.19 tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Dimana dalam *marketplace* dengan sistem COD (*cash on delivery*) harusnya memiliki SOP (*standard operational procedure*) agar mempermudah kegiatan bertransaksi bagi para pihak.

Kata Kunci: Tanggung Jawab, *E-commerce*, COD (*cash on delivery*), Penjual, Konsumen

ABSTRACT

SELLER'S RESPONSIBILITY FOR REJECTION OF NON-CONFORMING GOODS THROUGH CASH ON DELIVERY (COD)

ALFATHIA KIRANA SANJAYA

NPM. 19810046

The existence of electronic contracts (e-commerce) which offers practical and fast trade practices for the parties, but in this trade practice it is still not possible to fulfill the obligations of one's rights so as to cause losses, the COD (cash on delivery) payment system in electronic transactions besides providing convenience and comfort for the parties can also cause problems both experienced by online stores and the public as consumers. Based on the results of the research, it can be seen that the implementation of e-commerce buying and selling transactions with the COD (cash on delivery) payment method through the Tokopedia marketplace is not well implemented because there are several things that are not in accordance with the agreement in the implementation of the agreed E-Commerce buying and selling transactions. The formulation of the problem in this study is to find out the implementation of the seller's responsibility for consumers and what are the inhibiting factors for the implementation of these responsibilities with the COD (cash on delivery) e-commerce payment method through the Tokopedia marketplace. This research is empirical and normative legal research using research methods through interviews to find the truth based on the applicable law with the object of the law itself or facts in society, and review and examine existing library materials such as books, journals and others whether in accordance with Law No.11 of 2008 which was amended by Law No.19 of 2016 concerning Electronic Information and Transactions. Where in a marketplace with a COD (cash on delivery) system, you must have an SOP (standard operational procedure) to make transactions easier for the parties.

Keywords: Responsibility, E-commerce, COD (cash on delivery), Seller, Consumer

PERSETUJUAN

Disetujui oleh ALFATHIA KIRANA SANJAYA ini,
Telah diperiksa dan disetujui untuk di uji.

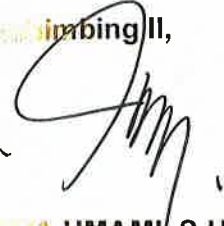
Tanggal, 04 Juli 2023

Pembimbing I,



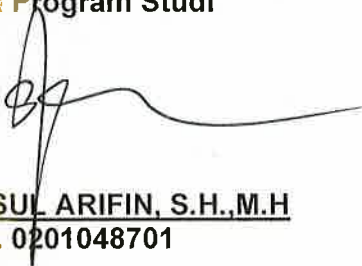
D. NNADI, S.H.,M.H.
NIM. 0206116501

Pembimbing II,



A. UMAMI, S.H.,M.H.
NIM. 0207108604

Ketua Program Studi

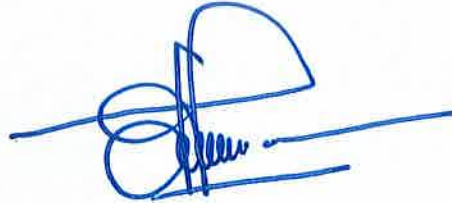


S. SUL ARIFIN, S.H.,M.H.
NIM. 0201048701

PENGESAHAN

Skripsi oleh **ALFATHIA KIRANA SANJAYA** ini,
Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada tanggal : 04 Juli 2023

Tim Penguji,



Dr. BENNADI, S.H., M.H _____, Ketua
NIDN.0206116501



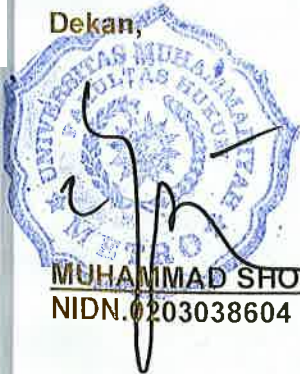
ARIZA UMAMI, S.H., M.H _____, Sekretaris
NIDN.0207108604



Dr. ISKANDAR, S.H., M.H _____, Penguji Utama
NIDN.0202056801

Mengetahui

Dekan,



MUHAMMAD SHOFWAN TAUFIQ, S.H., M.SI
NIDN.0203038604



UNIT PUBLIKASI ILMIAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
METRO



SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (*SIMILARITY CHECK*)

Nomor: 316/II.3.AU/F/UPI-UK/2023

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : ALFATHIA KIRANA SANJAYA
NPM : 19810046
Jenis Dokumen : SKRIPSI

Judul:

TANGGUNG JAWAB PENJUAL TERHADAP PENOLAKAN BARANG YANG TIDAK SESUAI MELALUI CASH ON DELIVERY (COD)

Telah dilakukan validasi berupa Uji Kesamaan (*Similarity Check*) dengan menggunakan aplikasi *Turnitin*. Dokumen telah diperiksa dan dinyatakan telah memenuhi syarat bebas uji kesamaan (*similarity check*) dengan persentase $\leq 20\%$. Hasil pemeriksaan uji kesamaan terlampir.

Demikian kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Metro, 01 Agustus 2023
Kepala Unit,

Dr. Eko Susanto, M.Pd., Kons.
NIDN. 0213068302

Alamat:

Jl. Ki Hajar Dewantara No.116
Iringmulyo, Kec. Metro Timur Kota Metro,
Lampung, Indonesia

Website: www.upi.ummetro.ac.id
E-mail: help@upi.ummetro.ac.id

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Alfathia Kirana Sanjaya

Npm : 19810046

Jurusan : Ilmu Hukum

Fakultas : Hukum

Judul : "Tanggung Jawab Penjual Terhadap Penolakan Barang Yang Tidak Sesuai Melalui *Cash On Delivery* (COD)"

Menyatakan sebenarnya bahwa skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan hasil karya saya sendiri, baik dari laporan maupun dari hasil kegiatan yang berkaitan dari skripsi tersebut, jika terdapat karya orang lain maka saya akan mencantumkan sumber yang jelas.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi lain sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Metro.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Metro, 31 Mei 2023

Yang Membuat Pernyataan



ALFATHIA KIRANA SANJAYA

NPM. 19810046

MOTTO

“Karunia Allah yang paling lengkap adalah kehidupan yang didasarkan pada ilmu pengetahuan”

-Ali bin Abi Thalib-

“Bila ingin mendapatkan sesuatu, maka belajarlh memberi sesuatu”

-Alfathia Kirana Sanjaya-

PERSEMBAHAN

Segala puji hanya untuk Allah SWT karena atas berkat rahmat dan karunianya yang telah menjadikan kita terpilih menjadi hamba hambanya yang beriman dan mendapatkan shiratal mustaqim, dari iman ini maka patut dan layak bagi kita untuk selalu bersyukur atas nikmat yang Allah berikan kepada kita saat ini yang terus menerus hadir di kehidupan, maka dengan segala kekuatan yang Allah kuatkan kepada penulis mempersembahkan sebuah karya yang sederhana ini yang ditulis dengan hati yang tulus dan Bahagia untuk orang yang dikasihi dan disayangi, skripsi ini dipersembahkan kepada :

1. Allah SWT. Yang telah memberikan kesempatan kepada saya, dan melancarkan segala urusan saya. Memberikan nikmat yang begitu luar biasa sehingga saya berada pada titik ini.
2. Bapak Dr. Nyoto Suseno, M.Si, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Metro.
3. Bapak Drs.Anak Agung Oka, M.Pd., selaku Wakil Rektor bidang Kemahasiswaan dan Alumni Universitas Muhammadiyah Metro.
4. Bapak Muhammad Shofwan Taufiq, S.Hi.,M.Si., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Metro.
5. Bapak Dr.Iskandar, S.H.,M.H., selaku Wakil Dekan 1, Ibu Intan Pelangi, S.H.,LL.M., selaku Wakil Dekan 2, dan Bapak Dr.Edi Ribut Harwanto, S.H.,M.H., selaku Wakil Dekan 3 Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Metro.
6. Ibu Nitaria Angkasa, S.H.,M.H., selaku Ketua Program Studi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Metro.
7. Dosen Pembimbing Dr. Bennadi, S.H.,MH selaku dosen pembimbing I dan Ibu Ariza Umami, S.H., M.H selaku dosen pembimbing II serta pembimbing akademik Bapak Dr.Iskandar, S.H.,M.H. yang telah sabar dalam membimbing dan menasehati saya menjadi lebih baik.
8. Untuk Buyah dan Umi tercinta, bapak Sofyan Sanjaya dan Ibu Alfiryani. Terimakasih telah melahirkan, merawat, mendidik, serta membesarkan ku dengan penuh kasih sayang. Terimakasih atas segala pelajaran hidup yang diajarkan. Tentang bagaimana menjadi seseorang yang baik dan sopan yang selalu menghormati serta menghargai orang lain. Terimakasih atas segala do'a yang tercurah di setiap harinya, tidak pernah ada dan cukup untuk sebuah kalimat mendeskripsikan sosok orang tua hebat seperti kalian. Maaf atas segala hal yang membuat buyah dan umi kecewa, semoga Allah selalu memberi kesehatan, umur panjang, kebahagiaan serta keberkahan dalam hidup Buyah dan Umi. Aminyaallah

9. Untuk Sahabat yang telah seperti saudara, terimakasih untuk Rizeki Sri Guntari, Zacky Umar Abu Bakar, Tabah Dian Restu yang selalu menemani didalam suka dan duka, selalu memberikan semangat dan motivasi, selalu menegur bila membuat kesalahan. Semoga Allah selalu menjadikan kita semua menjadi lebih baik dan selalu dilindungi setiap langkahnya dan semoga keberuntungan selalu menyertai kita aminyaallah
10. Untuk Teman teman yang terkasih, Anggi Deby Vera A, Rohmilaela, Indah Permatasari, Putra Adi Pratama, Terimakasih selalu ada disetiap suka dan duka, selalu mendukung dan memberi kritik, Semoga Allah selalu melindungi kita dan melancarkan segala urusan kita semua aminyaallah.
11. Untuk seluruh kakak dan adik sepupu ku yang selalu mendukung setiap proses untuk mencapai titik ini.
12. Untuk seluruh Om dan Tante ku yang selalu ada serta mendoakan agar diberikan kelancaran.
13. Untuk Almamater ku tercinta Universitas Muhammadiyah Metro
14. Terakhir tidak lupa saya ucapkan terimakasih untuk jiwa yang kuat, diri yang Lelah tapi tidak pernah memutuskan untuk menyerah. terimakasih untuk diriku sendiri, Banyak hal yang sering membuatmu ingin berhenti, Nyatanya kamu berjalan sudah sejauh ini. Terimakasih sudah kuat.

RIWAYAT HIDUP



Alfathia Kirana Sanjaya dilahirkan di Metro pada tanggal 24 September 1999. Merupakan anak tunggal (satu) dari pasangan Bapak Sofyan Sanjaya dan Ibu Alfiryani.

Penulis menyelesaikan Pendidikan Taman Kanak-Kanak di TK PKK Kec.Sukadana, Kab.Lampung Timur pada Tahun 2005. Penulis menyelesaikan Pendidikan Dasar di SD Negeri 5 Sukadana Pasar, Kec.Sukadana, Kab.Lampung Timur pada tahun 2011. Penulis menyelesaikan Pendidikan Tingkat Pertama di SMP Negeri 1 Sukadana Pasar, Kec.Sukadana, Kab.Lampung Timur Tahun 2014. Penulis menyelesaikan Pendidikan Tingkat Menengah di SMA Negeri 1 Metro, Kec.Metro Timur, Kab.Metro pada tahun 2017. Penulis diterima sebagai Mahasiswi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Metro pada tahun 2019. Selama menjadi siswa SMP dan SMA penulis aktif dalam Organisasi Siswa Intra Sekolah (OSIS), Pramuka, Seni (Tari Tradisional), Palang Merah Remaja (PMR).

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah Swt. atas taburan cinta dan kasih sayang-Nya telah memberikanku kekuatan, melimpahkan rahmat, hidayah serta inayah-nya serta membekaliku dengan ilmu serta memperkenalkanku dengan cinta. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan insyaallah. Sholawat serta salam semoga senantiasa kita haturkan kepada junjungan nabi besar kita rasulullah Muhammad SAW, kepada keluarganya, para sahabat, tabiin, tabiut sehingga semoga kita kelak mendapatkan syafaatnya di yaumul akhir atas izin Allah Swt. Penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Hukum (SH), pada Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Metro.

Skripsi ini membahas mengenai Tanggung Jawab Penjual Terhadap Penolakan Barang Yang Tidak Sesuai Melalui *Cash On Delivery* (COD). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian yuridis-empiris serta pengolahan data yang dilakukan oleh penulis yaitu melalui teknik wawancara dan data kepustakaan. Dalam penyusunan skripsi ini penulis dibantu oleh dosen pembimbing hukum yang dengan penuh kesabaran serta ketegasannya mampu membimbing penulis yang sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dan dinyatakan layak didalam penyusunan secara penelitian maupun penulisannya, untuk itu penulis berterimakasih dan bersyukur kepada Allah Swt, semoga kelak Allah membalas semua jasa dosen pembimbing yang membantu dalam pembuatan skripsi ini.

Penulis juga sangat berterimakasih kepada semua pihak yang telah memberi bantuan dan dukungannya bagi penulis untuk dapat menyelesaikan pembuatan skripsi ini. Sesekali lagi penulis ingin mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT dan berterimakasih terhadap semuanya mohon maaf jika penulis tidak dapat menyebutkan semua nama yang telah berjasa dalam pembuatan skripsi ini.

Metro, 31 Mei 2023
Penulis



ALFATHIA KIRANA SANJAYA
NPM. 19810046

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN LOGO	ii
HALAMAN JUDUL.....	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
HALAMAN PERSETUJUAN	vi
HALAMAN PENGESAHAN.....	vii
LEMBAR SIMILARITY	viii
SURAT PERNYATAAN.....	ix
MOTTO.....	x
HALAMAN PERSEMBAHAN	xi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	xiii
KATA PENGANTAR	xiv
DAFTAR ISI.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Permasalahan dan Ruang Lingkup.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
E. Kerangka Teoritis dan Konseptual	5
F. Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Tinjauan Umum Tanggung Jawab Hukum	9
1. Pengertian Tanggung Jawab Hukum	9
2. Prinsip-Prinsip Tanggung Jawab Hukum	9
B. Tinjauan Umum Tentang <i>E-commerce</i>	12
1. Pengertian <i>E-Commerce</i>	12
2. Pihak-Pihak Yang Terlibat Dalam Penyelenggaraan <i>E-Commerce</i>	14
3. Pengertian COD	15

4. Pengertian Kurir.....	15
C. Tinjauan Umum Tentang Konsumen dan Pelaku Usaha	15
1. Pengertian Konsumen	15
2. Pengertian Pelaku Usaha	16
3. Hubungan Konsumen dan Pelaku Usaha	16
D. Tinjauan Umum Tentang Perjanjian	17
1. Pengertian Perjanjian	17
2. Hukum Perjanjian	18
3. Pengertian Wanprestasi.....	18
4. Pengertian Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI)	19
E. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Hukum	20
1. Pengertian Perlindungan Hukum	20
2. Bentuk-Bentuk Perlindungan Hukum	20
BAB III METODE PENELITIAN	22
A. Pendekatan Penelitian.....	22
B. Jenis Penelitian	22
C. Sumber Data	22
D. Penentuan Narasumber.....	23
E. Metode Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	23
F. Metode Analisis Data.....	24
BAB IV PEMBAHASAN	25
A. Gambaran Umum Online shop Nusa Permai Florist	25
B. Karakteristik Responden	27
C. Tanggung Jawab Penjual Terhadap Barang Yang Ditolak Oleh Konsumen Melalui COD (<i>Cash On Delivery</i>)	28
D. Faktor Penghambat Dalam Tanggung Jawab Penjual Terhadap Barang Yang Ditolak Dalam COD (<i>Cash On Delivery</i>)	46
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	53
A. KESIMPULAN	53
B. SARAN.....	54
DAFTAR PUSTAKA	56
LAMPIRAN	