

**ANALISIS YURIDIS TERHADAP KERUGIAN KONSUMEN
DALAM TRANSAKSI *E-COMMERCE* MELALUI METODE
PEMBAYARAN *CASH ON DELIVERY* (COD) DITINJAU
DARIUNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

SKRIPSI

Oleh

Hirmania Zahra Papalia

2040050104



**PROGRAM STUDI HUKUM
PROGRAM SARJANA
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
JAKARTA
2024**

**ANALISIS YURIDIS TERHADAP KERUGIAN KONSUMEN
DALAM TRANSAKSI *E-COMMERCE* MELALUI METODE
PEMBAYARAN *CASH ON DELIVERY* (COD) DITINJAU
DARIUNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi persyaratan akademik guna memperoleh gelar
Sarjana Hukum (S.H.) Pada Program Studi Fakultas Hukum**

Universitas Kristen Indonesia

Oleh

Hirmania Zahra Papalia

204005104



**PROGRAM STUDI HUKUM
PROGRAM SARJANA
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
JAKARTA
2024**

VISI DAN MISI
FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA

VISI

Menjadi Fakultas Hukum yang bermutu, mandiri dan inovatif di kawasan Asia pada tahun 2030 dalam bidang pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat di bidang hukum yang antisipatif terhadap perubahan dan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi di era globalisasi yang sesuai dengan nilai-nilai Kristiani dan Pancasila.

MISI

1. Mempersiapkan sarjana hukum yang mampu menggunakan dan mengembangkan ilmu dan teknologi di bidang perkembangan ilmu hukum melalui pendekatan ilmiah, interdisipliner dan transnasional sesuai dengan tuntutan perkembangan zaman agar mampu bersaing di era global.
2. Mempersiapkan sarjana hukum yang menguasai ilmu dan senantiasa menegakkan nilai moral, etika serta rasa cinta kepada negara, berperilaku yang demokratis dan menjunjung tinggi nilai-nilai agama.
3. Mengembangkan pengetahuan hukum yang berwawasan nasional dan internasional.
4. Mengembangkan dan meningkatkan penelitian serta profesionalisme dalam ilmu pengetahuan hukum dan bidang ilmu pengetahuan lainnya.
5. Menyelenggarakan jenjang pendidikan akademik berkelanjutan dan profesi dalam bidang hukum.
6. Mendorong penelitian dan pengabdian masyarakat yang dapat meningkatkan kesadaran hak dan kesadaran hukum serta kesejahteraan rakyat Indonesia.
7. Membina hubungan kerjasama dengan praktisi hukum dan instansi penegakan hukum serta instansi-instansi lainnya baik negeri maupun swasta, lembaga-lembaga gerejawi dalam pengembangan dan implementasi ilmu hukum dan bidang ilmu pengetahuan lainnya.



PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hirmania Zahra Papalia
NIM : 2040050104
Program Studi : Ilmu Hukum
Fakultas : Hukum

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis tugas akhir yang berjudul “Analisis Yuridis Terhadap Kerugian Konsumen Dalam Transaksi *E-Commerce* Melalui Metode Pembayaran *Cash On Delivery* (COD) Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen” adalah:

1. Dibuat dan diselesaikan sendiri dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan, buku-buku dan jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya.
2. Bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar sarjana di universitas lain, kecuali pada bagian-bagian sumber informasi yang dicantumkan dengan cara referensi yang semestinya.
3. Bukan merupakan karya terjemahan dari kumpulan buku atau jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada tugas.

Kalau terbukti saya tidak memenuhi apa yang dinyatakan di atas, maka karya tugas akhir ini dianggap batal.

Jakarta, 1 Februari 2024



(Hirmania Zahra Papalia)



**UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
FAKULTAS HUKUM**

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI

Oleh :

Nama : Hirmania Zahra Papalia
NIM : 2040050104
Program Studi : Ilmu Hukum
Peminatan/Program Kekhususan : Hukum Ekonomi
Judul : Analisis Yuridis Terhadap Kerugian Konsumen
Dalam Transaksi *E-Commerce* Melalui Metode
Pembayaran Cash On Delivery (COD) Ditinjau
Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999
Tentang Perlindungan Konsumen

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam Sidang Tugas Akhir guna mencapai gelar Sarjana Strata Satu pada Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Kristen Indonesia.

Jakarta, 1 Februari 2024

Menyetujui:

Dosen Pembimbing I

(I Dewa Ayu Widyani, S.H., M.H.)
(NIDN/NIDK: 0017115803)

Dosen Pembimbing II

(Mawar Sitohang, S.H., M.H.)
(NIDN/NIDK: 0307038104)

Ketua Program Studi

(Dr. Rr. Ani Wijayati, S.H., M.Hum.)
(NIDN/NIDK: 0327046303)

Dekan



(Dr. Hendri Jayadi, S.H., M.H.)
(NIDN/NIDK: 0302117904)



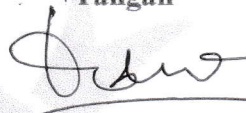
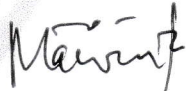

UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
FAKULTAS HUKUM

PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI

Pada tanggal 1 Februari 2024 telah diselenggarakan Sidang Tugas Akhir untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu pada Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Kristen Indonesia, atas nama:

Nama : Hirmania Zahra Papalia
NIM : 2040050104
Program Studi : Ilmu Hukum
Fakultas : Hukum
Judul : Analisis Yuridis Terhadap Kerugian Konsumen Dalam Transaksi *E-Commerce* Melalui Metode Pembayaran Cash On Delivery (COD) Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Oleh tim penguji terdiri dari :

Nama Penguji	Jabatan Dalam Tim Penguji	Tanda Tangan
1. I Dewa Ayu Widyani, S.H., M.H.	Ketua	
2. Mawar Sitohang, S.H., M.H.	Anggota	
3. Paltiada Saragi, S.H., M.H.	Anggota	



**UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
FAKULTAS HUKUM**

HALAMAN PENGESAHAN

**Analisis Yuridis Terhadap Kerugian Konsumen Dalam Transaksi *E-Commerce*
Melalui Metode Pembayaran Cash On Delivery (COD) Ditinjau Dari Undang-
Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen**

SKRIPSI

Untuk memenuhi persyaratan dalam mencapai derajat strata satu pada Fakultas Hukum
Universitas Kristen Indonesia

NAMA : Hirmania Zahra Papalia
NIM : 2040050104
PROGRAM KEKHUSUSAN : Hukum Ekonomi

Telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji Skripsi Pada tanggal 1 Februari 2024 dan
dinyatakan memenuhi syarat

Susunan tim penguji,

Pembimbing Utama,

I Dewa Ayu Widyani, S.H., M.H.
(NIDN: 0017115803)

Pembimbing Pendamping,

Mawar Sitohang, S.H., M.H.
(NIDN: 0307038104)

Anggota Penguji

Paltiada Saragi, S.H., M.H.
(NIDN: 0305097105)



**UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
FAKULTAS HUKUM**

PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hirmania Zahra Papalia
NIM : 2040050104
Fakultas : Hukum
Program Studi : Ilmu Hukum
Jenis Tugas Akhir : Skripsi
Judul : Analisis Yuridis Terhadap Kerugian Konsumen Dalam Transaksi *E-Commerce* Melalui Metode Pembayaran Cash On Delivery (COD) Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Menyatakan bahwa :

1. Tugas akhir tersebut adalah benar karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi manapun;
2. Tugas akhir tersebut bukan merupakan plagiat dari hasil karya pihak lain, dan apabila saya/kami mengutip dari karya orang lain maka akan dicantumkan sebagai referensi sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
3. Saya memberikan Hak Non Eksklusif Tanpa Royalti kepada Universitas Kristen Indonesia yang berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilih hak cipta.

Apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran Hak Cipta dan Kekayaan Intelektual atau Peraturan Perundangan-undangan Republik Indonesia lainnya dan integritas akademik dalam karya saya tersebut, maka saya bersedia menanggung secara pribadi segala bentuk tuntutan hukum dan sanksi akademis yang timbul serta membebaskan Universitas Kristen Indonesia dari segala tuntutan hukum yang berlaku.

Jakarta, 1 Februari 2024



Hirmania Zahra Papalia

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “*Analisis Yuridis Terhadap Kerugian Konsumen Dalam Transaksi E-commerce Melalui Metode Pembayaran Cash On Delivery (COD) Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H.) di Universitas Kristen Indonesia.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa proses ini tidak mungkin terwujud tanpa dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. **Prof. Dr. Dhaniswara K. Harjono, S.H., M.H., MBA.**, selaku Rektor Universitas Kristen Indonesia.
2. **Bapak Dr. Hendri Jayadi, S.H., M.H.**, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Kristen Indonesia.
3. **Bapak Tomson Situmeang, S.H., M.H.**, selaku Wakil Dekan Fakultas Hukum Universitas Kristen Indonesia.
4. **Ibu Dr. Rr. Ani Wijayanti, S.H., M.Hum.**, selaku Ketua Program Studi Sarjana Hukum Universitas Kristen Indonesia.
5. **Ibu I Dewa Ayu Widayani, S.H., M.H.**, selaku Dosen Pembimbing I dan **Ibu Mawar Sitohang, S.H., M.H.**, selaku Dosen Pembimbing 2 yang senantiasa memberikan semangat, motivasi, meluangkan waktunya untuk memberikan arahan kepada penulis serta turut memberikan berbagai solusi disaat penulis mengalami kendala pada saat penulisan skripsi.
6. **Papa, Mama dan Adik**, yang tiada henti memberikan *support*, do’a, serta motivasi dalam setiap langkah perjalanan penulis. Terkhusus untuk Papa selaku *partner* dalam segala hal, banyak pelajaran yang penulis dapat dari beliau yang bersifat akademik maupun non-akademik. Terima kasih untuk ilmu, motivasi, masukan, arahan, serta selalu mengupayakan apapun yang terbaik untuk penulis. *i’m nothing without you.*

7. **Ibu Melly Tjia**, yang turut serta berperan dalam perkuliahan penulis, banyak hal yang penulis dapat dari beliau, terima kasih sudah memotivasi penulis untuk dapat menyelesaikan perkuliahan ini.
8. **Andyta Linda Aristy dan Esra Istia Sianturi**, selaku teman seperjuangan penulis yang selalu memberikan semangat, masukan, serta motivasi kepada penulis selama kuliah, terimakasih sudah menjadi teman baik penulis dan membantu banyak hal dalam proses perkuliahan penulis. *Once again, thank you so much guys, you know my ups and downs during collage.*
9. **Adela Isadora Artanta, Elisabeth Mehulika, Cindy Patricia, Naomi Romaito dan Maheswari Sadhana**, selaku teman kuliah sejak maba yang senantiasa memberikan dukungan kepada penulis. Adel, terima kasih untuk ketawa ngakaknya yang menjadikan penulis semangat untuk kuliah.
10. **Cindy Yunita, Vioneria, Trie Ananda, Khalista Atsila dan Fadiah Mulindasari**, selaku teman penulis yang turut memberikan do'a serta dukungan kepada penulis.
11. **Niluh Putu M.K Dewi, S.M.**, selaku teman penulis yang senantiasa memberikan *support*, masukan serta mendengarkan keluh kesah penulis, niluh sosok anak hebat yang banyak memberikan pelajaran kepada penulis dan memotivasi penulis untuk dapat menyelesaikan perkuliahan ini. Tidak lupa juga untuk **Alda Nabila Pratiwi a.k.a Aldanap** yang selalu mendukung, mendoakan serta selalu *share* vt lawak setiap hari, sehingga dapat menghibur penulis saat skripsian. *love u both!*
12. **Salmen Jainдру Purba, S.H.**, selaku mentor debat dan teman diskusi penulis yang selalu memberikan arahan serta masukan dalam proses perkuliahan maupun penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan guna perbaikan di masa yang akan datang.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia.

Jakarta, 19 Januari 2024

Penulis

Hirmania Zahra Papalia



DAFTAR ISI

VISI MISI	ii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Permasalahan.....	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Ruang Lingkup Penelitian	11
D. Maksud dan Tujuan Penelitian	11
1. Maksud Penelitian	11
2. Tujuan Penelitian	12
E. Kerangka Teori dan Kerangka Konsep.....	12
1. Kerangka Teori	12
2. Kerangka Konsep.....	14
F. Metode Penelitian	17
1. Jenis Penelitian	17
2. Metode Pendekatan.....	17
3. Jenis Data.....	18
4. Teknik Pengumpulan Data	19
5. Analisa Data.....	19
G. Sistematika Penulisan	20
BAB II TINJAUAN KEPUSTAKAAN	22
A. Tinjauan Umum Mengenai Perlindungan Hukum.....	22
1. Pengertian Perlindungan Hukum	22
2. Bentuk Perlindungan Hukum	23
B. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen	26
1. Pengertian Konsumen	26
2. Hak Konsumen	28

3. Kewajiban Konsumen	30
4. Pengertian Perlindungan Konsumen.....	31
5. Asas Perlindungan Konsumen.....	33
C. Tinjauan Umum Tentang Hak Pelaku Usaha	33
1. Pengertian Pelaku Usaha	33
2. Hak Pelaku Usaha.....	35
3. Kewajiban Pelaku Usaha	35
4. Larangan Bagi Pelaku Usaha	36
D. Tinjauan Umum Tentang <i>E-commerce</i>	37
1. Pengertian <i>E-commerce</i>	37
2. Karakteristik <i>E-commerce</i>	38
3. Klasifikasi <i>E-commerce</i>	39
4. Platform <i>E-commerce</i> (Shopee).....	41
E. Tinjauan Umum Mengenai Jual Beli <i>Online (E-commerce)</i>	44
1. Pengertian Jual Beli.....	44
2. Syarat Jual-Beli.....	45
3. Pengertian Jual-Beli <i>Online</i>	47
F. Tinjauan Umum Mengenai COD (<i>Cash On Delivery</i>).....	47
1. Pengertian COD (<i>Cash On Delivery</i>).....	47
2. Kelebihan <i>Cash On Delivery</i> (COD).....	49
3. Kekurangan <i>Cash On Delivery</i> (COD).....	49
BAB III UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 DALAM MELINDUNGI KONSUMEN YANG MENGALAMI KERUGIAN DALAM MELAKUKAN TRANSAKSI <i>E-COMMERCE</i>	50
A. Ketentuan Perlindungan Konsumen dalam Transaksi <i>E-commerce</i> di Indonesia.....	50
B. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sejauh ini belum mampu memberikan perlindungan yang memadai kepada konsumen dalam transaksi <i>E-commerce</i>	62
C. Perlindungan Hukum yang Sebaiknya Diatur dalam Transaksi <i>E- commerce</i>	66

BAB IV MEKANISME PENYELESAIAN SENGKETA YANG MERUGIKAN KONSUMEN <i>E-COMMERCE</i> DALAM METODE PEMBAYARAN <i>CASH ON DELIVERY</i> (COD).....	70
A. Metode Pembayaran <i>Cash On Delivery</i> (COD) di Indonesia.....	70
B. Kelemahan Sistem Transaksi Elektronik dengan Metode Pembayaran <i>Cash On Delivery</i> (COD)	82
C. Mekanisme Penyelesaian Sengketa yang Merugikan Konsumen <i>E-commerce</i> Dalam Metode Pembayaran <i>Cash On Delivery</i> (COD)	87
BAB V PENUTUP.....	99
A. Kesimpulan.....	99
B. Saran	99
DAFTAR PUSTAKA.....	101



ABSTRAK

- A. Nama Mahasiswa : Hirmania Zahra Papalia
B. NIM : 2040050104
C. Program Kekhususan : Hukum Ekonomi
D. Judul : Analisis Yuridis Terhadap Kerugian
Konsumen Dalam Transaksi *E-commerce*
Melalui Metode Pembayaran *Cash On
Delivery* (COD) Ditinjau Dari Undang-
Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang
Perlindungan Konsumen
E. Halaman : xi +107 halaman
F. Kata Kunci : *Cash On Delivery, E-commerce,*
Perlindungan Konsumen, Alternatif
Penyelesaian Sengketa
G. Ringkasan Isi :

Metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) menjadi favorit dikalangan masyarakat Indonesia karena dianggap efektif dalam mengurangi resiko penipuan dan memudahkan dalam proses pembayaran bagi yang tidak memiliki akses ke layanan pembayaran elektronik, akan tetapi faktanya terdapat beberapa hambatan terkait metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) yang dapat merugikan konsumen. Rumusan masalah dalam skripsi ini adalah apakah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dapat melindungi konsumen yang mengalami kerugian dalam melakukan transaksi *E-commerce* serta bagaimana mekanisme penyelesaian sengketa yang merugikan konsumen *E-commerce* dalam metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD).

Jenis penelitian yang dipakai dalam penulisan ini yaitu penelitian yuridis normatif dengan metode pendekatan perundang-undangan (*statute approach*), serta memakai data sekunder berupa bahan hukum utama, sekunder dan tersier.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen belum sepenuhnya mampu melindungi konsumen dalam melakukan transaksi *E-commerce* dan penyelesaian sengketa yang dapat digunakan konsumen jika mengalami kerugian pada transaksi *E-commerce* dapat menggunakan penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), Pengadilan (*litigasi*) atau Alternatif Penyelesaian Sengketa (arbitrase, mediasi, konsiliasi, negosiasi, konsultasi dan penilaian ahli).

- H. Daftar Acuan : 43 Buku, 6 Peraturan Perundang-Undangan,
29 Jurnal, 12 *Website*.
- I. Dosen Pembimbing : 1. I Dewa Ayu Widyani, S.H., M.H.
2. Mawar Sitohang, S.H., M.H.

Jakarta, 19 Januari 2024

Penulis,

Hirmania Zahra Papalia



ABSTRACT

- A. *Name* : Hirmania Zahra Papalia
B. *Student ID Number* : 2040050104
C. *Speciality Program* : *Economic Law*
D. *Title* : *Juridical Analysis of Consumer Losses in E-Commerce Transactions Through the Cash on Delivery (COD) Payment Method, Reviewed Under Law Number 8 of 1999 Concerning Consumer Protection.*
- E. *Number of Page* : xi +107 pages
F. *Keywords* : *Cash On Delivery, E-commerce, Consumer Protection, Alternative Dispute Resolution*
- G. *Summary* :

The Cash On Delivery (COD) payment method is a favorite among Indonesian people because it is considered effective in reducing the risk of fraud and making the payment process easier for those who do not have access to electronic payment services. However, in fact there are several obstacles related to the Cash On Delivery (COD) payment method. which can harm consumers. The formulation of the problem in this thesis is whether Law Number 8 of 1999 can protect consumers who experience losses in carrying out E-commerce transactions and what is the mechanism for resolving disputes that harm E-commerce consumers using the Cash On Delivery (COD) payment method.

The type of research used in this writing is normative juridical research using a statutory approach method, and using secondary data in the form of primary, secondary and tertiary legal materials.

Based on research results, Law Number 8 of 1999 concerning consumer protection is not yet fully able to protect consumers in carrying out E-commerce transactions and dispute resolution that consumers can use if they experience losses in E-commerce transactions can use dispute resolution through the Consumer Dispute Resolution Agency (BPSK), Court (litigation) or Alternative Dispute Resolution (arbitration, mediation, conciliation, negotiation, consultation and expert assessment).

- H. *List of References* : 43 Books, 6 Statute, 29 Journal, 12 Website
I. *Supervisor* : 1. I Dewa Ayu Widyani, S.H., M.H.
: 2. Mawar Sitohang, S.H., M.H.

Jakarta, 19 January 2024

Author

Hirmania Zahra Papalia

