

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PELAKU USAHA
ONLINE DALAM *RETUR* BARANG SISTEM CASH ON
DELIVERY (COD)**

SKRIPSI



OLEH :

FENNY ANGELINA SIMBOLON

NIM : 1312000247

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2023**

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PELAKU USAHA
ONLINE DALAM *RETUR* BARANG SISTEM CASH ON
DELIVERY (COD)**

SKRIPSI



Oleh:

FENNY ANGELINA SIMBOLON

NIM : 1312000247

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2023**

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PELAKU USAHA ONLINE
DALAM *RETUR BARANG* SISTEM *CASH ON DELIVERY* (COD)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Memenuhi Salah Satu Syarat Guna
Mencapai Gelar Sarjana Hukum**

Oleh:

FENNY ANGELINA SIMBOLON

NBI : 1312000247

Dosen Pembimbing:



Abraham Ferry Rosando, S.H., M.H

NPP : 20310160711

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2023

LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PENGUJI
PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PELAKU USAHA ONLINE DALAM
RETUR BARANG SISTEM CASH ON DELIVERY (COD)

Oleh :
Fenny Angelina Simbolon
NBI: 1312000247

Telah Dipertahankan di Depan Tim Penguji
Dan Dinyatakan Lulus Skripsi Fakultas Hukum
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada Tanggal : 22 Desember 2023
Berdasarkan Surat Keputusan Dekan No. SK : 1484/ST/FH/XII/2023
Tanggal : 6 Desember 2023

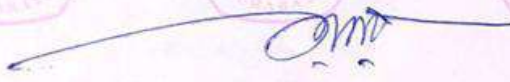
TIM PENGUJI:

Ketua : Dr. Syofyan Hadi, S.H.,M.H.
NIP/NPP: 20310130611



.....

Sekretaris : Dr. Frans Simangunsong, S.H.,M.H.
NIP/NPP: 20310200828



.....

Anggota : H.R. Adianto Mardijono, S.H.,M.Si.
NIP/NPP: 20310930349



.....

Mengesahkan,
Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945
Dekan



Prof. Dr. Slamet Suhartono, S.H., M.H., CMC.
NPP : 20310860065

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fenny Angelina Simbolon

NBI : 1312000247

Progam Studi : Ilmu Hukum

Fakultas : Hukum

Dengan ini menyatakan bahwa judul artikel yang akan dimuat di Jurnal Innovative :

**“BENTUK PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PELAKU
USAHA ONLINE DALAM *RETUR* BARANG SISTEM *CASH
ON DELIVERY (COD)*”**

Benar bebas dari plagiat, dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku. Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 15 Desember 2023

Yang membuat pernyataan,



Fenny Angelina Simbolon

NIM: 1312000247

SURAT PERNYATAAN BEBAS PUBLIKASI GANDA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Fenny Angelina Simbolon
NBI : 1312000247
Progam Studi : Ilmu Hukum
Fakultas : Hukum

Dengan ini menyatakan bahwa judul artikel yang akan dimuat di Jurnal Innovative :

**“BENTUK PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PELAKU
USAHA ONLINE DALAM *RETUR BARANG* SISTEM *CASH
ON DELIVERY (COD)*”**

Benar bebas dari publikasi ganda, dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku. Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 15 Desember 2023

Yang membuat pernyataan,



Fenny Angelina Simbolon
NIM: 1312000247

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fenny Angelina Simbolon

NBI : 1312000247

Program Studi : Ilmu Hukum

Fakultas : Hukum

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat, yang berjudul :

“PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PELAKU USAHA ONLINE DALAM RETUR BARANG SISTEM CASH ON DELIVERY (COD)”

Adalah hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan “Duplikasi” dari karya atau tulisan orang lain. Sepengetahuan saya, di dalam Naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar Pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur Plagiasi, saya bersedia Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (Sarjana) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Surabaya, 15 Desember 2023

Yang membuat pernyataan,



Fenny Angelina Simbolon

NIM: 1312000247

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fenny Angelina Simbolon

Nomor Mahasiswa : 1312000247

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya memberikan kepada Badan Perpustakaan UNTAG Surabaya karya ilmiah saya yang berjudul :

**“PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PELAKU USAHA ONLINE DALAM
RETUR BARANG SISTEM *CASH ON DELIVERY* (COD)”**

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan demikian saya memberikan kepada Badan Perpustakaan UNTAG Surabaya hak untuk menyimpan, mengalihkan, dalam bentuk media lain, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data, mendistribusikan secara terbatas, dan mempublikasikan di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari saya maupun memberikan royalti kepada saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 15 Desember 2023
Yang membuat pernyataan,



Fenny Angelina Simbolon
NIM: 1312000247

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada semua pihak yang telah berjasa membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian skripsi ini, terutama bagi orang tua saya yang senantiasa mendokan dan memberikan dukungan dalam bentuk apapun untuk saya, dan keluarga besar saya yang juga mendoakan saya, serta teman yang mendukung dan memberikan semangat kepada saya.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus yang telah memberikan berbagai kemudahan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi dengan judul **“PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PELAKU USAHA ONLINE DALAM *RETUR BARANG SISTEM CASH ON DELIVERY (COD)*”** sebagai syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Hukum.

Skripsi ini berhasil penulis selesaikan karena dukungan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis sampaikan terimakasih yang tak terhingga kepada:

1. Tuhan Yesus yang telah memberi hikmat dan karuniaNya kepada penulis sehingga penulis dapat menulis skripsi ini dengan baik.
2. Bapak Abraham Ferry Rosando, S.H., M.H. sebagai dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta dorongan dalam menyelesaikan Skripsi ini.
3. Papa, Mama, serta Kakak penulis yang memberi kasih sayang, dukungan, dan doa yang tiada henti untuk kelancaran dalam perjalanan hidup penulis, terutama pada penulisan Skripsi ini.
4. Bapak Prof. Dr. Slamet Suhartono, S.H., M.H., CMC. sebagai Dekan Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
5. Ibu Wiwik Afifah S.Pi., SH., M.H. sebagai Kepala Program Studi Ilmu Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
6. Ibu Dr. Rosalinda Elsina Latumahina, S.H., M.Kn. sebagai Dosen Wali Akademik penulis.
7. Teman baik saya Denanza Meida Aulia Nafia, Cinta Kusuma Dewi, Rahmat Bayu Praditama Mogadi, I Putu Riko Sariwisesa, dan Plat S (Ivan, Alif, Fikri, Dian, Denanza, Nafi'ah) yang memberikan semangat kepada saya, memberikan bantuan dan menemani saya saat bimbingan
8. Dan kepada teman-teman lainnya yang tidak saya sebutkan satu persatu dan senantiasa membantu saya dalam perkuliahan dan juga memberikan dukungan semangat dalam pembuatan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan segala masukan demi sempurnanya tulisan ini. Akhir kata, penulis berharap semoga Skripsi ini bermanfaat bagi berbagai pihak yang terkait.

Surabaya, 15 Desember 2023

Penulis

Fenny Angelina Simbolon

NBI : 1312000247

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan karena ketiadaan peraturan yang mengatur tentang perlindungan pelaku usaha dalam hal *retur* barang dalam sistem COD Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menjelaskan perlindungan hukum yang didapat pelaku usaha apabila barang *retur* hasil penolakan pembeli mengalami kerusakan serta mengetahui dan menjelaskan penyelesaian sengketa pelaku usaha dengan konsumen apabila barang *retur* yang ditolak pembeli mengalami kerusakan. Dalam penelitian ini jenis penelitian yang digunakan ialah penelitian hukum normatif dengan menggunakan metode penelitian pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Menggunakan bahan hukum primer, bahan hukum dan sekunder, dengan teknik pengumpulan bahan hukum studi kepustakaan dan menggunakan teknik analisis normatif yang bersifat preskriptif. Hasil dari penelitian ini, pelaku usaha memiliki perlindungan hukum melalui perjanjian pada *marketplace* yang digunakan dan pada peraturan perundang-undangan lainnya yang sudah ada. Pelaku usaha menyelesaikan sengketa dengan cara penyelesaian sengketa dengan jalur litigasi yaitu melalui proses formal di pengadilan, ataupun melalui jalur non-litigasi melibatkan penyelesaian di luar pengadilan dengan menggunakan mekanisme alternatif penyelesaian sengketa sesuai *choice of forum* atau perjanjian yang digunakan.

Kata Kunci : Pelaku Usaha, Perlindungan Hukum, Konsumen.

ABSTRACT

This research was conducted due to the absence of regulations governing the protection of business actors in the case of returning goods in the COD system. The purpose of this research is to find out and explain the legal protection that business actors get if returned goods resulting from buyers' rejection are damaged and to find out and explain the resolution of disputes between business actors and consumers. if the returned goods rejected by the buyer are damaged. In this research, the type of research used is normative legal research using research methods, a statutory approach and a conceptual approach. Using primary legal materials, legal and secondary materials, with library study techniques for collecting legal materials and using prescriptive normative analysis techniques. The results of this research show that business actors have legal protection through agreements in the marketplace they use and other existing laws and regulations. Business actors resolve disputes by resolving disputes through litigation, namely through formal processes in court, or through non-litigation, involving out-of-court resolution using alternative dispute resolution mechanisms according to the choice of forum or agreement used.

Key Words: Seller, Legal Protection , Consumer.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUL DEPAN.....	
HALAMAN SAMBUL DALAM	i
LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PENGUJI.....	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	iv
SURAT PERNYATAAN BEBAS PUBLIKASI GANDA	v
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	vi
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
ABSTRAK.....	xi
ABSTRACT.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	4
1.4.2 Manfaat Praktis.....	5
1.5 Metode Penelitian	5
1.5.1 Jenis Penelitian	5
1.5.2 Metode Pendekatan Penelitian.....	5

1.5.3	Sumber dan Jenis Bahan Hukum.....	6
1.5.4	Teknik Pengumpulan Bahan Hukum	6
1.5.5	Teknik Analisis Bahan Hukum.....	7
1.6	Pertanggungjawaban Sistematika	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....		9
2.1	Transaksi.....	9
2.2	Perlindungan Hukum	11
2.3	Pelaku Usaha.....	12
2.4	Konsumen	14
2.5	<i>Retur</i> Barang	16
2.6	<i>Marketplace</i>	17
2.7	Jasa Pengiriman Barang.....	18
2.8	Sistem <i>Cash On Delivery</i> (COD).....	19
BAB III PEMBAHASAN.....		21
3.1	Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Apabila Barang <i>Retur</i> Yang Ditolak Pembeli Mengalami Kerusakan	21
3.1.1	Legalitas Perjanjian Transaksi Online yang Menggunakan Sistem Pembayaran COD.....	21
3.1.2	Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Dalam <i>Retur</i> Barang Pada Transaksi Online di Indonesia dalam Sistem <i>Cash On Delivery</i> (COD).....	26
3.1.3	Bentuk Pertanggungjawaban Atas <i>Retur</i> Barang Rusak dalam Sistem COD dari Pihak Ekspedisi dan <i>Marketplace</i>	36
3.2	Penyelesaian Sengketa Pelaku Usaha dengan Konsumen	41
3.2.1	Penyelesaian Sengketa Pelaku Usaha	41
3.2.2	Mekanisme Penyelesaian Sengketa	44
BAB IV PENUTUP.....		49
4.1	Kesimpulan.....	49
4.2	Saran.....	49

DAFTAR PUSTAKA.....	51
----------------------------	-----------

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Transaksi Sistem Pembayaran COD.....	20
Gambar 3.1 Logo J&T Express.....	38
Gambar 3.2 Pengembalian Barang/Dana di Shopee.....	41