

**AKIBAT HUKUM KONSUMEN *ONLINE SHOP* YANG TIDAK
MELAKUKAN KEWAJIBAN PEMBAYARAN COD (*CASH ON
DELIVERY*)**

(Studi Kasus pada *Fashion Outlet* Medan terhadap Shopee)

SKRIPSI

OLEH:

DEA SHANIA SIREGAR

18.840.0248



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

MEDAN

2023

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 2/5/23

Access From (repository.uma.ac.id)2/5/23

**AKIBAT HUKUM KONSUMEN *ONLINE SHOP* YANG TIDAK
MELAKUKAN KEWAJIBAN PEMBAYARAN COD (*CASH ON
DELIVERY*)**

**(STUDI KASUS PADA *FASHION OUTLET* MEDAN TERHADAP
SHOPEE)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Di Fakultas Hukum
Universitas Medan Area

O L E H:

DEA SHANIA SIREGAR

NPM: 18 840 0248



**KEPERDATAAN
ILMU HUKUM
UNIVERSITAS MEDAN AREA
FAKULTAS HUKUM**

MEDAN

2023



CS Dipindai dengan CamScanner

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

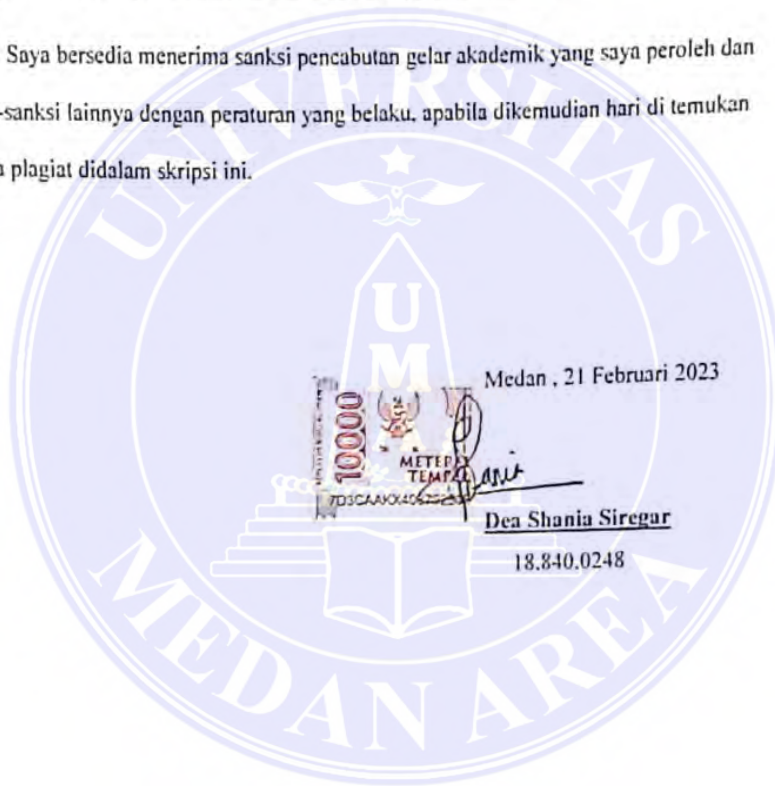
Document Accepted 2/5/23

Access From (repository.uma.ac.id)2/5/23

LEMBAR ORIGINALITAS

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah di tuliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari di temukan adanya plagiat didalam skripsi ini.



Medan, 21 Februari 2023

Dea Shania Siregar

18.840.0248

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademis Universitas Medan Area, saya bertanda tangan dibawah ini :

Nama : DEA SHANIA SIREGAR
NPM : 188400248
Bidang : Ilmu Hukum keperdataan
Fakultas : Hukum
Jenis Karya : Skripsi

Demi mengembangkan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada universitas Medan Area hak bebas royalti non eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah yang berjudul "Akibat Hukum Konsumen *Online Shop* Yang Tidak Melakukan Kewajiban Pembayaran COD (*Cash On Delivery*) (Studi Kasus Pada *Fashion Outlet* Medan Terhadap *Shopee*)".

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan) dengan hak bebas royalti non eksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/ format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*data base*), merawat dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencatumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Demikian ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Dibuat di : Medan

Pada tanggal ; 21 Februari 2023

Yang menyatakan,



DEA SHANIA SIREGAR

ABSTRAK

AKIBAT HUKUM KONSUMEN ONLINE SHOP YANG TIDAK MELAKUKAN KEWAJIBAN PEMBAYARAN COD (*CASH ON DELIVERY*)

(Studi Kasus pada *Fashion Outlet* Medan terhadap Shopee)

OLEH:

DEA SHANIA SIREGAR

NPM: 188400248

Transaksi secara online pada usaha *Fashion Outlet* Medan yang beralamat di jalan Halat Nomor 43, Kecamatan Medan Area, Kota Medan. Banyak konsumen salah menggunakan metode pembayaran COD dalam aplikasi *e-commerce* Shopee, dimana kasus terjadi pada konsumen membatalkan pesanan barangnya saat pembayaran COD dilakukan sehingga kurir yang mengantar barang tidak menerima uang tunai yang telah disepakati diawal. Permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaturan hukum hak dan kewajiban para pihak dalam jual beli melalui aplikasi online, Bagaimana akibat hukum pada pembatalan pembayaran COD oleh konsumen melalui aplikasi Shopee pada usaha *Fashion Outlet* Medan, Bagaimana perlindungan hukum kepada pelaku usaha *Fashion Outlet* Medan terhadap pembatalan dengan pembayaran COD oleh konsumen melalui Shopee. Metode penelitian yang digunakan adalah menerapkan metode penelitian yuridis normative. Hasil Penelitian adalah transaksi COD ada beberapa Pasal dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang diterapkan dalam hak dan kewajiban para pihak. Akibat hukum pembatalan COD oleh konsumen melalui aplikasi Shopee pada usaha *Fashion Outlet* Medan yaitu berupa pemblokiran sosial media dan Pasal 1243 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menyebutkan yaitu konsumen wajib membayar ganti kerugian yang dialami pelaku usaha yang memiliki hak mendapatkan prestasi. Perlindungan hukum yang diberikan oleh Shopee kepada pelaku usaha adalah pesanan COD yang dikembalikan atau gagal dikirim tidak akan terhitung, pesanan yang gagal dikirimkan ke konsumen akan segera dikembalikan ke pelaku usaha sebagai bentuk perlindungan dari Shopee untuk pelaku usaha.

Kata Kunci: Akibat Hukum Konsumen, *Online Shop*, *Cash On Delivery*

ABSTRACT

LEGAL CONSEQUENCES OF ONLINE SHOP CONSUMERS WHO DONT MAKE COD (CASH ON DELIVERY) PAYMENT OBLIGATIONS

(CASE STUDY ON FASHION OUTLET MEDAN AGAINST SHOPEE)

BY:

DEA SHANIA SIREGAR

NPM: 188400248

Online transactions at the Fashion Outlet Medan business located at Jalan Halat Number 43, Medan Area District, Medan City. Many consumers incorrectly use the COD payment method in the Shopee e-commerce application, where customers cancel their goods orders when COD payments are made so that the courier who delivers the goods does not receive the cash agreed upon at the beginning. The problems in this study are how the legal regulation of the rights and obligations of the parties in buying and selling through online applications, how the legal consequences of the cancellation of COD payments by consumers through the Shopee application on the Fashion Outlet Medan business, how legal protection to Medan Fashion Outlet business actors against cancellation with COD payments by consumers through Shopee. The research method used is applying normative juridical research methods. The results of the research are COD transactions. Several articles in the Law of the Republic of Indonesia Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection apply to the parties rights and obligations. The legal consequences of COD cancellation by consumers through the Shopee application on the Fashion Outlet Medan business are in the form of social media blocking, and article 1243 of the Civil Code states that consumers are obliged to pay compensation for losses experienced by business actors who have the right to get achievements. The legal protection provided by Shopee to business actors is that COD orders returned or failed to be sent will not be counted, and orders that fail to be sent to consumers will be immediately returned to business actors as a form of protection from Shopee for business actors.

Keywords: Legal Consequences Consumers, Online Shop, Cash On Delivery

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Rabbil Alamain, Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala limpahan rahmat, hidayah karunia-Nya berupa kesehatan, rejeki dan ilmu pengetahuan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul: “**AKIBAT HUKUM KONSUMEN ONLINE SHOP YANG TIDAK MELAKUKAN KEWAJIBAN PEMBAYARAN SECARA COD (CASH ON DELIVERY) (Studi Kasus pada Fashion Outlet Medan Terhadap Shopee)**”.

Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Program Studi Ilmu Hukum di Fakultas Hukum Universitas Medan Area.

Secara khusus, penulis mengucapkan rasa terima kasih tiada terhingga kepada kedua orang tua saya Ibu **Dewi Lestari** dan Ayah **Abdullah Amin Siregar, SP** yang telah memberikan pandangan kepada penulis betapa pentingnya ilmu dalam kehidupan. Penulis berharap semoga kasih sayang mereka tetap menyertai penulis dan yang selalu memberikan dukungan dan semangat untuk menyelesaikan skripsi dan jenjang pendidikan di tingkat sarjana hukum dan semua pihak yang telah mendukung dan mendoakan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis telah banyak mendapatkan bimbingan, arahan, bantuan dan semangat dari berbagai pihak, maka pada kesempatan yang berbahagia ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramadan, M.Eng, M.Sc, selaku Rektor Universitas Medan Area atas kesempatan dan fasilitas yang diberikan kepada kami untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Medan Area;
2. Bapak Dr. M. Citra Ramadhan, SH, MH, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Medan Area, atas kesempatan yang diberikan untuk dapat menjadi mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Medan Area;
3. Ibu Anggreini Atmei Lubis, SH, M.Hum, selaku Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Hukum Universitas Medan Area dan selaku Dosen Pembimbing I penulis;
4. Bapak Nanang Sitorus, SH, MH, selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan Fakultas Hukum Universitas Medan Area;
5. Ibu Fitri Yanni Dewi Siregar, SH, MH, selaku Ketua Jurusan Bidang Hukum Keperdataan Fakultas Hukum Universitas Medan Area;
6. Ibu Sri Hidayani SH, M.Hum selaku Ketua;
7. Bapak Zaini Munawir, SH, M.Hum selaku Dosen Pembimbing II penulis;
8. Bapak Alvin Hamzah Nasution, SH, M.H selaku Sekretaris;
9. Ibu Bebbi Suryani Fitri, SH. MH selaku Dosen Serta Pendidik Akademik penulis;
10. Seluruh staf dan pengajar Fakultas Hukum Universitas Medan Area yang telah memberikan ilmu dan wawasan pengetahuan kepada penulis selama kuliah pada Fakultas Hukum Universitas Medan Area;
11. Seluruh rekan-rekan mahasiswa angkatan 2018 Fakultas Hukum Universitas Medan Area terutama untuk teman-teman dekat saya yang saya

sayangi Rangga Bosi, Tengku Latifa Hanum, Dita Annisa Fadila Sidi Purba, Siti Chairunnisa, Lulu Aulia Lase, M. Kevin Setiawan, Muhammad Fauzan, Miswar Anshori Hasibuan;

12. Pemilik usaha Fashion Outlet Medan beserta karyawan-karyawan yang telah memberikan tempat bagi penulis untuk memperoleh dan menggali data yang diperlukan dalam penulisan skripsi ini;

Akhir kata, atas segala budi baik semua pihak kiranya mendapat lindungan Tuhan dan semoga ilmu yang telah dipelajari selama masa perkuliahan dapat berguna untuk kepentingan dan kemajuan Agama, Bangsa dan Negara.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu kepada pembaca diharap memberikan kritik dan saran yang membangun bagi skripsi ini.

Medan, 19 September 2022

Hormat Penulis,

Dea Shania Siregar

Npm: 18.840.0248

Daftar Isi

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR TABEL	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penulisan	10
1.4 Manfaat Penulisan	11
1.5 Hipotesis	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Tinjauan Umum Tentang Sistem Pembayaran Transaksi Elektronik	14
2.1.1 Pengertian Jual Beli <i>Online (E-Commerce)</i>	14
2.1.2 Jenis-Jenis E Commerce	16
2.1.3 Sistem Pembayaran Transaksi Elektronik	18
2.2 Tinjauan Umum Tentang Konsumen	20
2.2.1 Pengertian Konsumen	20
2.2.2 Hak-Hak Dan Kewajiban Konsumen	21
2.3 Tinjauan Umum Tentang Shopee	23
2.3.1 Sejarah Shopee	23
2.3.2 Metode Pembayaran	25
2.4 Tinjauan Umum Tentang Pelaku Usaha	27
2.4.1 Pengertian Pelaku Usaha	27
2.4.2 Hak Dan Kewajiban Pelaku Usaha	27
2.4.3 Hubungan Pelaku Usaha Dengan Konsumen	29
BAB III METODE PENELITIAN	30

3.1 Waktu dan tempat penelitian	30
3.1.1 Waktu Penelitian	30
3.1.2 Tempat Penelitian	30
3.2 Metode Penelitian	30
3.2.1 Jenis Penelitian	30
3.2.2 Sifat Penelitian	32
3.2.3 Teknik Pengumpulan Data	32
3.3 Analisis Data	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	34
4.1 Hasil Penelitian	34
4.1.1 Sejarah Berdirinya <i>Fashion Outlet</i> Medan	34
4.1.2 Sistem Penjualan <i>Fashion Outlet</i> Medan	35
4.1.3 Kasus Pembatalan <i>Cash On Delivery</i> Di Toko <i>Fashion Outlet</i> Medan	37
4.2 Pembahasan	42
4.2.1 Pengaturan Hukum Terhadap Hak Dan Kewajiban Para Pihak Dalam Jual Beli Melalui Aplikasi <i>Online</i>	42
4.2.2 Akibat Hukum Pada Pembatalan Pembayaran Cod (<i>Cash On Delivery</i>) Oleh Konsumen Melalui Aplikasi <i>Shopee</i> Pada Usaha <i>Fashion Outlet</i> Medan	74
4.2.3 Perlindungan Hukum Kepada Pelaku Usaha <i>Fashion Outlet</i> Medan Terhadap Pembatalan Dengan Pembayaran <i>Cash On Delivery</i> (Cod) Oleh Konsumen Melalui <i>Shopee</i>	86
BAB V PENUTUP	93
5.1 Kesimpulan	93
5.2 Saran	94
DAFTAR PUSTAKA	95

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Tabel Data Penelitian Pembayaran *Cash On Delivery* pada *Fashion*

Outlet Medan 40



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sebelum memasuki zaman yang serba digital, seluruh kegiatan manusia dilakukan secara manual mulai dari aspek komunikasi, bisnis hingga pendidikan. Seiring perkembangan zaman, perkembangan teknologi mulai meningkat pesat dan menyebabkan keadaan sosial berubah secara signifikan dengan adanya internet. Dengan kata lain internet mampu mengubah kehidupan manusia menjadi lebih mudah dan praktis, seperti contohnya untuk melakukan transaksi jual beli yang dulunya harus dilakukan secara tatap muka antara penjual dan pembeli, sekarang sudah terdapat fitur *electronic bussines* yang tidak mengharuskan pembeli dan penjual melakukan tatap muka kegiatan seperti ini disebut *e-commerce* oleh masyarakat.¹

Memasuki era revolusi industri 4.0, kemunculan *e-commerce* mejadi salah satu bukti dari digitalisasi bisnis. *E-commerce* diciptakan sebagai media bertransaksi atau jual beli barang atau jasa secara praktis menggunakan jaringan internet. Bagi pelaku usaha, *e-commerce* ini menjadi solusi untuk melakukan ekspansi usaha bahkan hingga lintas negara atau internasional. Sedangkan bagi pembeli, *e-commerce* sangat membantu untuk memenuhi kebutuhannya dalam berbelanja secara cepat dan praktis. Oleh karena itu, *e-commerce* sangat menguntungkan bagi pelaku usaha maupun pembeli, sehingga minat terhadap penggunaan *e-commerce* ini cukup tinggi. Pada tahun 2018, Indonesia mendapatkan peringkat pertama dalam 10 besar negara pertumbuhan *e-commerce* dengan nilai pertumbuhan 78%. Sementara peringkat kedua diraih oleh negara mesiko dengan nilai pertumbuhan 59%.² Penggunaan *e-commerce* di Indonesia yang mempengaruhi angka pertumbuhannya menandakan bahwa jumlah transaksi secara *online*

¹ Badriyah Hurriyah, *Rahasia Sukses Besar Tanpa Modal*, (Jakarta: Kunci Komunikasi. 2014), hal. 3

² <https://kominform.go.id/2019/02/28/kemkominfo-pertumbuhan-e-commerce-indonesiacapai-78-persen/>
(dikutip, 12 April 2022, 16:24 Wib)

atau jual beli *online* di Indonesia mengalami peningkatan. Dan angka tersebut akan terus naik dari tahun ke tahun menurut *Analytic Data Advertising* (ADA), aktivitas belanja online naik 400 % sejak maret 2020 akibat pandemi covid. Bank Indonesia mencatat transaksi pembelian melalui e-commerce pada bulan Maret 2020 mencapai 98,3 juta transaksi. Angka tersebut meningkat 18,1 % dibandingkan bulan februari.³

Pada zaman ini, barang dan jasa sebagai kebutuhan yang harus dipenuhi bisa didapatkan dengan mudah karena adanya beberapa platform yang menyediakan penjualan barang dan atau jasa yang banyak dibutuhkan oleh masyarakat sendiri. Salah satu contoh dari platform itu adalah *marketplace* atau *e-commerce*. *Marketplace* atau *e-commerce* adalah tempat berkumpulnya antara pelaku usaha dan konsumen dalam sebuah situs website. Menurut Strauss, *marketplace* adalah penggunaan data elektronik dan aplikasi untuk perencanaan dan pelaksanaan konsepsi, distribusi dan harga sebuah ide, barang dan jasa untuk menciptakan pertukaran yang memuaskan tujuan individu dan organisasi. Dengan adanya *marketplace* ini tentunya sangat memudahkan masyarakat sebagai konsumen yang ingin membeli dan mendapatkan kebutuhannya secara praktis dan tentunya mudah. Pada masa pandemi seperti ini juga banyak pelaku usaha yang menjalankan usahanya melalui *marketplace* agar bisnisnya bisa tetap berjalan dengan lancar walaupun sedang ada pandemi yang dimana pandemi ini cukup membuat beberapa pelaku usaha rugi karena turunnya ekonomi dan membatasi masyarakat untuk keluar dari rumah guna mengurangi penyebaran virus yang ada.⁴

³ <https://www.bpkp.go.id/2020/06/11/Belanja-online-meningkat-400-persen-BPKN-masih-banyak-dikeluarkan-konsumen>. (dikutip, 12 April 2022, 17:00 Wib).

⁴ Silvy Marwah, "Perlindungan Konsumen Terhadap Pembatalan Transaksi Secara Sepihak Pada Marketplace Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Kasus: Bapak Sayid Tahun 2021)", Jurnal Hukum Adgima, Vol. 4 No. 2 (2021), hal. 3998

Berdampak pada pemerintah dikarenakan untuk menjadikan sektor *e-commerce* menjadi solusi mengatasi defisit pajak akibat pelambatan ekonomi ⁵. Berbagai keunggulan yang ditawarkan oleh *e-commerce* adalah:

- a. Bisnis dapat dilakukan selama 24 jam
- b. Hemat biaya
- c. Kecepatan pengiriman
- d. Pemasaran global
- e. Efisiensi sumber daya manusia
- f. Kaya informasi produk dan jasa

Namun *e-commerce* juga memiliki kelemahan adalah:

- a. Ketidakpastian kondisi produk yang akan dibeli
- b. Tidak bisa melihat secara langsung barang yang diperdagangkan oleh pelaku usaha. ⁶

Di Indonesia *e-commers* yang mulai berkembang pesat salah satunya adalah situs jual beli online. Menurut Pasal 1457 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, jual beli adalah suatu perjanjian dimana salah satu pihak berjanji untuk menyerahkan suatu barang dan pihak lain membayar harga yang telah diperjanjikan. Menurut subekti, perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seseorang berjanji kepada seseorang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal. Dari peristiwa ini lahirlah suatu hubungan antara dua orang tersebut yang dinamakan perikatan, perjanjian itu menerbitkan suatu perikatan antara dua orang

⁵ Sukarini, *Kontrak elektronik dalam bayang-bayang pelaku usaha*, (Bandung: Pustaka Sutra, 2008) , hal. 10

⁶ Alan Mulyawan, Moch, "Tinjauan hukum islam terhadap khayar dalam jual beli peralatan olahraga dengan sistem cod (studi kasus di toko silat shop serang)", Thesis Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanudin. Banten. 2018, hal. 12

yang membuatnya. Dalam bentuknya, perjanjian itu berupa suatu rangkaian perkataan yang mengandung janji-janji atau kesanggupan yang diucapkan atau ditulis.⁷

Overeenkomst kata Belanda untuk kesepakatan, adalah asalnya. Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata mendefinisikan perjanjian sebagai “suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan diri terhadap satu orang atau lebih”.⁸ Ini adalah definisi dari kesepakatan. Pasal 1458 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata mengatakan, meskipun barang belum diserahkan atau harganya belum dibayar, jual beli tetap dianggap telah terjadi antara dua pihak yang menyepakati harga dan barang. Dengan demikian perjanjian dianggap sah ketika sudah terjadi kata sepakat, walaupun belum terjadi peralihan uang dan barang.

Perjanjian sebagai hubungan hukum secara privat yang terjalin antara pihak yang telah melakukan perjanjian, atas objek yang telah diperjanjikan sebagai wujud pemenuhan hak dan kewajiban setelah terciptanya kesepakatan dari para pihak yang telah mengikatkan diri atas suatu perjanjian. Oleh karena itu, Agar perjanjian dapat mengikat kedua belah pihak secara hukum, khususnya untuk perjanjian yang melibatkan transaksi *online*, maka harus memenuhi unsur-unsur persyaratan hukum. Perjanjian yang memenuhi syarat-syarat hukum yang diatur dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata adalah perjanjian yang mempunyai kekuatan hukum. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UUITE) dikeluarkan oleh pemerintah untuk memberikan kepastian hukum kepada warga negara Indonesia dan untuk mengubah Undang-Undang Nomor 111 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UUITE). Meskipun perjanjian elektronik dilakukan secara online, namun tetap harus sekuat perjanjian tradisional dalam hal jual beli *online*. Pasal 18 (1) Undang- Undang Teknologi Informasi Elektronik memberikan penjelasan

⁷ R Subekti, *Hukum Perjanjian*, (Jakarta: PT. Intermasa, 2019), hal 1.

⁸ R Gumanti, *Syarat Sahnya Perjanjian (Ditinjau dari KUHPerdata)*. Jurnal Pelangi Ilmu, Vol. 5, No. 1, (2012), hal.3

tentang syarat sahnya perjanjian elektronik, yaitu sebagai berikut: Para pihak yang mengadakan perjanjian elektronik terikat oleh syarat-syarat perjanjian”.⁹

Salah satu *marketplace* atau *e-commerce* yang populer di Indonesia adalah Shopee. Shopee merupakan *e-commerce* termuda berkembang dengan pesat dalam pasar jual beli online. *Marketplace* berbasis *mobile* ini secara resmi masuk ke Indonesia pada tahun 2015 dan 2018 telah meraih 1,5 juta transaksi dalam waktu 24 jam, hal ini merupakan rekor baru bagi *marketplace* atau *e-commerce* di Indonesia.¹⁰ Shopee merupakan aplikasi untuk berbelanja yang berbasis *online* mendagangkan produk seperti busana untuk wanita, pria bahkan untuk semua golongan usia, peralatan rumah tangga, produk kecantikan, sampai peralatan elektronik sehingga masyarakat yang ingin berbelanja melalui Shopee tidak perlu untuk mengelilingi beberapa toko atau pasar untuk mencari barang yang mereka butuhkan, namun hanya cukup mencari menggunakan kata kunci apakah barang yang mereka butuhkan tersedia atau tidak. Aplikasi Shopee ini juga dinilai cukup bagus karena ketika barang sampai ketangan konsumen dengan keadaan tidak baik atau tidak sesuai, maka konsumen bisa mengajukan aduan dan pihak Shopee tidak akan mencairkan uang kepada penjual sampai permasalahan dengan konsumen selesai. Demikian kemungkinan bagi pelaku usaha melakukan penyimpangan menjadi sedikit.

Sebuah aplikasi Shopee, konsumen diberikan detail produk secara jelas bahan dasarnya, warna yang tersedia, produk ini original atau tidak sehingga konsumen bisa mengetahui secara jelas, terdapat fitur chat yang menghubungkan antara penjual dengan konsumen, apabila ada yang belum jelas atau ingin konsumen ketahui kepada pelaku usaha maka bisa menggunakan

⁹ Anggraeni, R. D., and Acep Heri Rizal, “Pelaksanaan Perjanjian Jual Beli Melalui Internet (E-Commerce) Ditinjau Dari Aspek Hukum Perdataan”, Jurnal Sosial dan Budaya Syar-I, Vol. 6, No. 3,(2019), hal. 3

¹⁰ Yusrini Meidita, dkk, “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan dan Loyalitas Pelanggan pada E-Commerce (Studi Kasus : Shopee)”, Jurnal pengembangan teknologi informasin dan ilmu komputer e-ISSN 2548, Vol. 2, No. 11, (2018), hal. 568.

fitur chat tersebut. Apabila konsumen telah menemukan barang yang di butuhkan dan ingin untuk membeli barang tersebut, akan diberi pilihan mengenai sistem pembayaran apa saja yang di gunakan.¹¹

Berbagai fitur yang disediakan platform Shopee mendukung penggunaanya untuk memenuhi kepentingan dalam bertransaksi ialah Transfer Bank, Kartu Kredit, Pembayaran Melalui Indomaret, ShopeePay atau Dompot Shopee, dan sistem bayar ditempat (*Cash On Delivery* (COD)). Metode *cash on delivery* merupakan salah satu fitur yang sedang marak digunakan. Metode *Cash On Delivery* adalah sebuah cara transaksi atau pembayaran secara tunai saat barang diterima oleh konsumen. Pembayaran dengan cara ini pada dasarnya membuat konsumen nyaman dikarenakan bahwa tidak perlu risau terhadap produk yang di belinya telah diantar atau belum sesudah pembeli mengirimkan uang, oleh sebab itu metode ini lebih aman dan paling banyak diminati. Bahkan konsumen dapat mengajukan pembelian apabila produk yang sampai tidak sesuai dengan apa yang dibeli.¹²

Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan yang juga tertuang dalam Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik mengatur tata cara ditempat *cash on delivery* khususnya dalam metode pembayaran diluar transaksi elektronik atau elektronik yang mengakibatkan permasalahan baru yang ada pada BAB XII Pasal 60 ayat 3 yaitu: “Pembayaran melalui sistem elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dapat dilakukan dengan menggunakan sarana sistem perbankan atau sistem pembayaran elektronik lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.” Tidak hanya ada dialam Peraturan Pemerinta Nomor 80 tahun 2019 tentang perdagangan

¹¹ Maftukulhuda, Nanda Latansa, “*Perlindungan hukum terhadap seller Shopee dalam praktik pembayaran cash on delivery (COD) perspektif Undang-undang Perlindungan Konsumen dan Kompilasi Hukum EkonomiSyariah (KHES): Studi kasus di Toko Online Shopee Skinbae. Id*”, Diss. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, 2021, hal. 2-4

¹² Sari, Silvia, “*Penyelesaian sengketa konsumen dan pelaku usaha dalam transaksi e-commerce melalui sistem cash on delivery (cod)*”, Media of law and sharia, Vol. 1, No. 3, (2020), hal. 151-161

melalui sistem elektronik yang mengatur tata cara bayar ditempat, terdapat juga pada Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 50 tahun 2020 tentang Ketentuan Perizinan Usaha, Periklanan, Pembinaan dan Pengawasan Pelaku Usaha dalam Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Sementara dalam metode *Cash On Delivery* sistem pembayaran langsung tunai maupun konvensional. Oleh karena itu, transaksi melalui metode *Cash On Delivery* tidaklah ditentukan dalam undang-undang, hingga sampai sekarang metode pembayaran dengan *Cash On Delivery* bergantung dengan acuan *platform e-commerce*. Dengan tidak ada aturan yang spesifik terkait mekanisme pembayaran dengan metode *Cash On Delivery*, tentu saja membuat kekosongan hukum dalam penerapannya.

Metode *Cash On Delivery* hadir untuk memudahkan pembeli agar bisa membayar ditempat saat barang telah dikirimkan oleh kurir pengirim barang, tanpa perlu transfer via bank atau uang elektronik. Pada transaksi *e-commerce* dengan metode *Cash On Delivery*, bagian-bagian yang berhubungan sebagai berikut:

- a. Penjual sebagai pelaku usaha
- b. Pembeli atau konsumen
- c. Kurir menjadi jasa pengiriman barang
- d. Penyelenggara *platform e-commerce*¹³

Pemerintah Indonesia mengeluarkan Undang-Undang untuk melindungi konsumen yang sering dirugikan, lahirnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dengan mempertimbangkan lemahnya keadaan konsumen secara keseluruhan dibandingkan dengan keadaan pelaku usaha yang lebih kuat dalam banyak hal, maka konsumen sebagai pihak yang

¹³ Ramadhanty, Ghifara Ayudia, "Peralihan Hak Milik atas Barang melalui Jual Beli Online dengan Sistem *Cash On Delivery*", Jurnal Ilmu Hukum, Vol. 10, No. 2, (2021), hal. 361-380

membutuhkan barang atau jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha wajib mengikuti aturan yang telah ditetapkan, telah didirikan, telah ditetapkan sepihak oleh pelaku usaha.

Namun faktanya dalam bertransaksi secara *online*, kerugian tidak hanya dapat dialami oleh konsumen. Saat ini juga sering terjadi kerugian yang dialami oleh pelaku usaha yang disebabkan oleh konsumennya.¹⁴

Transaksi secara online menggunakan metode pembayaran COD (*Cash On Delivery*) dimana ada banyak kasus yang terjadi yang mengakibatkan kerugian pada pelaku usaha. Salah satunya yang terjadi pada usaha *Fashion Outlet Medan* yang beralamat di Jalan Halat Nomor 43, Kecamatan Medan Area, Kota Medan. Banyak konsumen salah menggunakan metode pembayaran COD (*cash on delivery*) dalam aplikasi *e-commerce* Shopee, dimana kasus terjadi pada konsumen membatalkan pesanan barangnya saat pembayaran COD (*cash on delivery*) dilakukan sehingga kurir yang mengantar barang tidak menerima uang tunai yang telah disepakati diawal. Oleh sebab itu, pelaku usaha akan mengalami kerugian dikarenakan konsumen telah melakukan wanprestasi dan tidak mempertanggung jawab atas barang atau produk yang di beli pada aplikasi *e-commerce* Shopee.¹⁵

Pada suatu kontrak terjadi wanprestasi dalam kontrak antara satu sama lain.¹⁶ Wanprestasi adalah suatu perbuatan yang dilakukan oleh debitur ketika ia tidak memenuhi kewajibannya sebagaimana diperjanjikan. Menurut subekti, wanprestasi berasal dari Bahasa Belanda yang berarti prestasi buruk. Subekti mengatakan apabila siberutang (debitur) tidak

¹⁴ Sugesti, Chory Ayu, Si Ngurah Ardhya, and Muhamad Jodi Setianto. "Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Online Shop Yang Mengalami Kerugian Yang Disebabkan Oleh Konsumen Di Kota Singaraja". *Jurnal Komunitas Yustisia*, Vol. 3, No. 3, 2021, hal. 167

¹⁵ Adnyani, Putu Sri Bintang Sidhi, and I. Made Sarjana. "Akibat Hukum Wnsprestasi Dalam Transaksi Online dengan Metode Cash On Delivery pada aplikasi sshopee", *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum*, Vol. 9, No. 9, (2021), hal. 1534

¹⁶ Perdana, Afrilian, and Mahfud Dahlan. "Penyelesaian wanprestasi dalam perjanjian jual beli melalui media elektronik", *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 2, No. 1, (2014), hal 52

melakukan apa yang diperjanjikan maka ia dikatakan melakukan wansprestasi.¹⁷ Bila terjadi wansprestasi, pasti terjadi pelanggaran terhadap kepentingan hukum, suatu kepentingan yang diatur dan dilindungi oleh hukum. Mengingat wansprestasi hanya terjadi dalam hukum perjanjian maka seharusnya permasalahan wansprestasi diselesaikan melalui mekanisme hukum perjanjian itu sendiri. Sering kali permasalahan wansprestasi terjadi bukan semata-mata karena tindakan lalai dari salah satu pihak terhadap perjanjian namun juga disengaja sebagai respon atas tindakan pihak lawan telah wansprestasi terlebih dahulu khususnya dalam hal pelaksanaan perjanjian-perjanjian yang bersifat timbal balik. Dalam perjanjian timbal balik, kedudukan para pihak sebagai kreditur dan debitor saling bergantian sesuai dengan klausul-klausul yang telah disepakati. Timbulnya kewajiban untuk melakukan suatu prestasi merupakan akibat dari telah terpenuhinya suatu hak atas prestasi yang menjadi syarat timbulnya kewajiban tersebut.¹⁸

Maka dari pada itu ada beberapa permasalahan dalam pembatalan sistem pembayaran COD (*Cash On Delivery*) pada usaha *Fashion Outlet Medan*, yaitu:

1. Konsumen membatalkan ber alasan dikarenakan tidak mempunyai uang pada saat paket telah sampai.
2. Konsumen membatalkan ber alasan dikarenakan bukan dia yang memesan tetapi temannya.
3. Dikarenakan konsumen tidak dapat dihubungi.

Berdasarkan latar belakang tersebut, sudah terlihat bahawasannya konsumen tidak ada itikad baik terhadap apa yang ia lakukan jika seperti ini maka pelaku usaha atau pemilik usaha

¹⁷ Ramadhani, Dwi Aryanti, "Wanprestasi dan Akibat Hukumnya", Jurnal Yuridis, Vol. 15, No. 17, (2012), hal. 37-38

¹⁸ Kurniawan, Nyoman Samuel. "Konsep Wanprestasi Dalam Hukum Perjanjian dan Konsep Utang dalam Hukum Kepailitan (Studi Komparatif dalam Perspektif Hukum Perjanjian dan Kepailitan)". Jurnal Magister Hukum Udayana, Vol. 3, No. 1, 2014, hal. 4

dari *Fashion Outlet* Medan akan mengalami kerugian dan atas tindakan konsumen tersebut sudah termasuk dalam wanprestasi dikarenakan tidak dibenarkan dalam suatu perjanjian, maka penulis mencoba meneliti masalah tersebut dan mengkaji lebih lanjut dalam sebuah skripsi dengan judul “ Akibat Hukum Konsumen *Online Shop* Yang Tidak Melakukan Kewajiban Pembayaran Secara COD (*Cash On Delivery*) (Studi Kasus Pada *Fashion Outlet* Medan Terhadap Shopee)”.

1.2 Rumusan Masalah

Masing-masing permasalahan memerlukan penyelesaian secara tuntas. Supaya masalah dirumuskan secara jelas. Berdasarkan permasalahan yang terjadi, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaturan hukum hak dan kewajiban para pihak dalam jual beli melalui aplikasi *online*?
2. Bagaimana akibat hukum pada pembatalan pembayaran cod (*cash on delivery*) oleh konsumen melalui aplikasi Shopee pada usaha *fashion outlet medan*?
3. Bagaimana perlindungan hukum kepada pelaku usaha *fashion outlet medan* terhadap pembatalan dengan pembayaran cod (*cash on delivery*) oleh konsumen melalui Shopee?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian yang dilakukan haruslah mempunyai tujuan-tujuan tertentu yang hendak dicapai. Tujuan dalam suatu penelitian menunjukkan kualitas dan nilai dari penelitian tersebut. Berdasarkan permasalahan yang telah penulis uraikan di atas, maka penelitian ini diadakan dengan tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui peraturan hukum hak dan kewajiban para pihak dalam jual beli melalui aplikasi *online*.

2. Untuk mengetahui akibat hukum pada pembatalan pembayaran cod (*cash on delivery*) oleh konsumen melalui aplikasi Shopee pada usaha *fashion outlet medan*.
3. Untuk mengetahui perlindungan hukum kepada pelaku usaha *fashion outlet medan* terhadap pembatalan dengan pembayaran cod (*cash on delivery*) oleh konsumen melalui Shopee.

1.4 Manfaat Penelitian

Selalu diantisipasi bahwa setiap penelitian akan bermanfaat bagi berbagai pihak. Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini :

1. Manfaat Teoritis
 - a. Memberikan pemikiran yang berhubungan dengan pengaturan hukum hak dan kewajiban para pihak dalam jual beli melalui aplikasi *online*.
 - b. Memberikan gambaran awal dari pembatalan pembayaran cod (*cash on delivery*) oleh konsumen melalui aplikasi Shopee pada usaha *fashion outlet medan*.
 - c. Memberikan penambahan literature yang dapat dijadikan sebagai data sekunder dan referensi bagi penelitian berikutnya.
2. Manfaat Praktis
 - a. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dalam perkembangan keilmuan khususnya pada pengaturan hukum hak dan kewajiban para pihak dalam jual beli melalui aplikasi *online*.
 - b. Memberikan jawaban atas permasalahan yang diteliti.
 - c. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat membantu dan memberikan masukan dan penambahan pengetahuan bagi orang-orang yang terkait dengan masalah penelitian ini dan bermanfaat bagi orang-orang yang berminat pada permasalahan yang ada.

1.5 Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap masalah yang menjadi objek dari penelitian tapi perlu dibuktikan¹⁹.

1. Pengaturan hukum tentang hak dan kewajiban para pihak dalam jual beli melalui aplikasi online, khusus menggunakan ketentuan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, dan KUH Perdata tentang jual beli online melalui media elektronik, khusus menggunakan ketentuan Pasal 1313 KUH Perdata sebagai dasar pengaturannya. bahwa yang menjadi syarat sahnya jual beli online pada dasarnya sama dengan akad jual beli tradisional, hanya saja menggunakan media elektronik.
2. Akibat hukum pada pembatalan pembayaran cod (*cash on delivery*) oleh konsumen melalui aplikasi Shopee pada usaha *fashion outlet medan* yaitu dapat terjadi kerugian pada pelaku usaha tersebut dan juga risiko kerusakan barang karena terlalu lama diperjalanan.
3. Perlindungan hukum kepada pelaku usaha *fashion outlet medan* terhadap pembatalan dengan pembayaran cod (*cash on delivery*) oleh konsumen melalui shopee yaitu melalui undang-undang yang dapat melindungi semua pihak dalam transaksi jual beli tradisional dan online Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE), dan Peraturan Menteri Perdagangan

¹⁹ Samidi, “Pengaruh strategi pembelajaran student team heroic leadership terhadap kreativitas belajar matematika pada siswi smp negeri 29 medan T.P 2013/2014”, Jurnal edutech, Vol. 1, No. 1, 2015, hal. 5

Nomor 50 Tahun 2020 tentang Ketentuan Perizinan Usaha, Iklan, Pembinaan , dan Pengawasan Pelaku Usaha Perdagangan Melalui Sistem Elektronik adalah undang-undang yang mengatur perlindungan hukum bagi konsumen dan pelaku usaha di Indonesia.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Umum Tentang Sistem Pembayaran Transaksi Elektronik

2.1.1 Pengertian Jual Beli Online (*E-Commerce*)

Jual beli adalah akad dimana satu pihak menyanggupi untuk mengalihkan barang dan pihak lain membayar harga yang disepakati. Jual beli melalui media internet menurut Edmon Makarim dalam bukunya “Kompilasi Hukum Telematika” menyebutkan bahwa transaksi Menurut hukum perdata, jual beli antara konsumen dan pelaku usaha mensyaratkan terbentuknya suatu hubungan hukum atau perjanjian. Oleh karena itu, Pasal 1338 KUHPerdata mengatur aspek-aspek penting dari hubungan hukum yang berkaitan dengan transaksi jual beli. Hukum Perdata *juncto* Pasal 1320 Kitab Undang-Undnag Hukum Perdata. Maka walaupun transaksi dilakukan melalui media internet itu tetap merupakan suatu kesepakatan para pihak yaitu konsumen dan pelaku usaha, kecuali barang yang diperdagangkan adalah benda tetap atau benda tidak bergerak yang diatur tersendiri dalam hukum mengenai benda-benda tidak bergerak yang mengharuskan melalui transaksi secara tunai.²⁰

Jual beli online (*e-commerce*) adalah proses jual beli barang secara elektronik oleh pelanggan dan antar bisnis, menggunakan komputer sebagai perantara dalam transaksi komersial. Dalam pengertian lain, *e-commerce* adalah transaksi bisnis yang terjadi antara penjual dan pembeli atau pihak lain dalam hubungan kontraktual yang sama untuk mengirimkan berbagai barang, mengalihkan hak, atau menyediakan layanan.²¹

Perjanjian jual beli dapat dilakukan secara *online*, maka dalam hal ini akan diterapkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2011 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik serta

²⁰ Utomo, Singgih, “Analisis Yuridis Jual-Beli Online Buku Elektronik (*E-Book*)(*E-Commerce*) Dari Persepektif Hukum Perdata Indonesia”, Jurnal MASILE, Vol. 2, No.2, (2021), hal. 2

²¹ Hanim, “Perlindungan Hukum Bagi Para Pihak dalam *E-commerce*. Jurnal Pembaharuan Hukum, Vol 12/edisi agustus/VII, (2020), hal. 9

Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggara Sistem dan Transaksi Elektronik. Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik menyatakan dalam Pasal 1 ayat 2: “Komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya yang digunakan dalam transaksi elektronik merupakan perbuatan hukum. Perjanjian jual beli adalah proses hukum yang dibahas dalam hal ini Dalam hal sistem elektronik yang digunakan sesuai dengan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, khususnya Pasal 6, maka dokumen elektronik harus memenuhi syarat-syarat sebagai berikut: Sepanjang informasi yang terkandung di dalamnya dapat diakses, ditampilkan, dijamin keutuhannya , dan dipertanggungjawabkan untuk menjelaskan suatu keadaan, informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik dianggap sah. Dijelaskan pada Pasal 47 ayat 2 Peraturan Pemerintah 82 Tahun 2012 tentang Transaksi Elektronik dan Sistem Penyelenggaraan bahwa kontrak elektronik dianggap sah jika :

- a. Terdapat kesepakatan para pihak.
- b. Dilakukan oleh subjek hukum yang cukup atau yang berwenang mewakili sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Terdapat hal tertentu.
- d. Objek transaksi tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, kesusilaan dan ketertiban umum.

Transaksi elektronik harus diatur dengan aturan yang sama seperti kontrak tradisional untuk jual beli yang dilakukan dengan menggunakan sarana elektronik. Menurut Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, ayat 1 Pasal 18 menyatakan: Para pihak terikat oleh kontrak elektronik yang memuat transaksi elektronik. Menurut Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yang menyangkut kesepakatan para pihak yang didahulukan untuk

melanjutkan setiap perbuatan dalam suatu perjanjian, para pihak yang saling mengikatkan diri itu berasal dari perjanjian yang dimaksud oleh masing-masing pihak.²²

Pasal 1320 Kitab Undang- Undang Hukum Perdata mengatur syarat-syarat hukum jual beli; Hal ini juga dapat dijadikan sebagai acuan syarat sahnya jual beli melalui *e-commerce*. Satu-satunya perbedaan adalah bahwa *e-commerce* melibatkan jual beli melalui media online. Media online memfasilitasi transaksi jual beli secara langsung melalui *e-commerce* yang berpotensi mempercepat, mempermudah, dan menyelesaikan transaksi penjualan. Beberapa persyaratan tambahan yang ditambahkan oleh Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, yaitu”

- a. Beritikad baik (Pasal 17 ayat 2).
- b. Ketentuan mengenai waktu pengiriman dan penerimaan informasi dan atau transaksi elektronik (Pasal 8).
- c. Menggunakan sistem elektronik yang aman serta bertanggung jawab (Pasal 15).²³

2.1.2 Jenis- Jenis *E-commerce*

Dalam teori *e-commerce*, setidaknya dikenal ada 7 jenis *e-commerce* yaitu:

1. *Business to Business* (B2B)

B2B adalah jenis perdagangan yang meliputi semua transaksi elektronik barang dan jasa yang dilakukan antar perusahaan. Biasanya yang menggunakan jenis ini adalah produsen dan pedagang tradisional. Contohnya adalah bizzy.com.

2. *Busines to Consumer* (B2C)

²² Prastya, Komang Frisma Indra, Ni Ketut Sari Adnyani, and Si Ngurah Ardhya, “*Tinjauan Yuridis Tentang Pelaksanaan Perjanjian Jual Beli Online Melalui E-COMMERCE Menurut Pasal 1320 KUHPerdata dan UNDANG-UNDANG NOMER 19 TAHUN 2016 TENTANG INFORMASI DAN TRANSAKSI ELEKTRONIK*”, Jurnal Komunitas Yustisia, Vol. 4, No. 2, (2021), hal. 621

²³ Wati, Eka. “*Tinjauan Yuridis Terhadap Perjanjian Jual Beli Secara Online Pada Toko Online Myrubylicious Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 11 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik*”, Al’Adl Jurnal Hukum, Vol. 13, No. 1, (2021), hal. 142

B2C adalah jenis bisnis yang dilakukan antara pelaku bisnis dengan konsumen seperti halnya antara perusahaan yang menjual dan menawarkan produknya ke konsumen secara tradisional. Pihak produsen melakukan bisnis dengan menjual dan memasarkan produknya ke konsumen tanpa adanya *feedback* dari konsumen untuk melakukan bisnis kemali kepada pihak produsen atau tidak berlangganan. Jenis ini berkembang dengan sangat cepat karena adanya dukungan munculnya website serta banyaknya toko virtual bahkan mall di internet yang menjual beragam kebutuhan masyarakat. Contohnya adalah Bhinneka.com, Berrybenka.com, dan Tiket.com.

3. *Consumer to Consumer (C2C)*

C2C adalah jenis yang meliputi semua transaksi elektronik barang atau jasa antar konsumen. Transaksi ini dilakukan melalui pihak ketiga yang menyediakan *marketplace* untuk melakukan transaksi tersebut. Contohnya adalah Bukalapak.com, Tokopedia.com, Blanja.com, Shopee.

4. *Consumer to Business (C2B)*

C2B adalah bisnis perorangan dapat menawarkan berbagai produk dan layanan untuk bisnis tertentu di mana perusahaan kemudian membeli atau membayar barang atau jasa tersebut. Platform yang umumnya menggunakan jenis *e-commerce* ini adalah pasar yang menjual foto bebas royalti, gambar, media dan elemen desain. Contohnya adalah seorang desainer profesional dapat menawarkan jasa design logo atau brand yang dimiliki suatu perusahaan. Contoh bisnis yang menerapkan C2B adalah iStockphoto.com, Priceline.com dan MyBloggerThemes.com.

5. *Business to Administration (B2A)*

B2A adalah semua transaksi online antara bisnis dan pemerintah. Jenis ini telah meningkat dengan investasi yang dibuat melalui *e-government* atau pihak pemerintah. Contohnya adalah pajak.go.id.

6. *Consumer to Administration (C2A)*

C2A adalah semua interaksi elektronik antara individu dan lembaga publik. Contohnya adalah pajak.go.id, E-Samsat, dan sebagainya. B2A dan CA2 sama-sama terkait dengan gagasan efisiensi dan kemudahan penggunaan layanan yang diberikan untuk masyarakat oleh pemerintah, dengan dukungan teknologi informasi dan komunikasi.

7. *Online to Offline (O2O)*

O2O adalah jenis yang membawa pelanggan dari saluran online ke toko fisik. Proses O2O adalah mengkombinasikan atau mengintegrasikan antara *e-commerce* dan belanja ritel fisik. Contohnya adalah konsumen memesan belanja secara online di situs yang dimiliki penjual lalu mengambil barang tersebut secara langsung di store terdekat yang dimiliki perusahaan. Bisnis yang menerapkan jenis ini adalah Transmart (Carrefour.co.id) dan mataharimall.com.²⁴

2.1.3 Sistem Pembayaran Sistem Transaksi Elektronik

E-Commerce pada dasarnya bertujuan untuk mempermudah untuk melakukan transaksi jual dan beli, maka metode pembayaran dapat mempermudah proses transaksi. Diantara beberapa transaksi pembayaran pada *e-commerce* yaitu:

1) Kartu kredit

Kartu kredit menurut Pasal 1 ayat 4 Tentang Perubahan Peraturan Bank Indonesia Nomor Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/2 PBI/2012: 11/11/PBI/2009 Tentang

²⁴ Rerung, Rintho Rante, "*E-Commerce, Menciptakan Daya Saing Melalui Teknologi Informasi*", (Yogyakarta: CV BUDI UTAMA, 2018), hal. 20-31

Penyelenggara Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu (APMK) adalah alat pembayaran dengan menggunakan kartu yang dapat digunakan untuk melakukan pembayaran atas kewajiban yang timbul dari status kegiatan ekonomi, seperti berbelanja, atau untuk menarik uang tunai ketika kewajiban pembayaran pemegang kartu mengharuskan mereka untuk melakukan pembayaran pada waktu yang telah disepakati, baik secara penuh maupun sebagian.²⁵

2) Transfer dana melalui antar rekening bank

Menurut P. Suhard, transfer adalah amanat yang diberikan kepada bank untuk melakukan pengiriman uang dari suatu cabang ke cabang lain, kepada bank yang sama atau bank yang lain untuk dibayarkan kepada rekannya secara tunai atau melalui rekening. Pengertian transfer dana menurut bank Indonesia terdapat di dalam PBI/14/23/2013 Pasal 1 yaitu: Transfer dana adalah serangkaian tindakan yang dimulai dengan perintah dari penyerahan semula untuk mentransfer sejumlah uang tertentu kepada penerima yang ditentukan dalam perintah transfer dana dan berlanjut sampai penerima menerima uang. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2011, pemindahan dana diatur dalam Pasal 1 ketentuan umum bagian: Pemindahan dana adalah serangkaian tindakan yang diawali dengan perintah sejak awal penyerahan untuk memindahkan sejumlah dana kepada penerima yang ditentukan sampai penerima menerima dana.²⁶

3) Bayar ditempat (*Cash On Delivery*)

Bayar ditempat adalah metode pembayaran yang dilakukan segera setelah pelanggan menerima pesanan dari kurir. Tujuannya adalah untuk mempermudah pembeli dalam

²⁵ Firmanda, Hengki, "Syari'ah Card (Kartu Kredit Syariah) Ditinjau dari Asas Utilitas dan Masalah", Jurnal Ilmu Hukum, Vol. 5, No. 2, 2014, hal. 261

²⁶ Hayati, Isra, and Raja David Indra Kijai, "Penerapan Real Time Gross Settlement Dalam Kegiatan Usaha Nasabah Di PT. Bank Sumut Syariah Cabang Medan", Jurnal Ekonomi Islam, Vol. 10, No. 1, 2019, hal. 43-44

melakukan pembayaran tanpa arus memiliki rekening di bank atau kartu kredit serta apabila tidak berlokasi dekat dengan beberapa gerai yang bekerja sama dengan perusahaan *E-commerce* tersebut seperti alfamart dan indomaret.²⁷

4) Pembayaran melalui gerai retail

Pembayaran yang dilakukan lewat uang tunai di alfamart dan indomaret.²⁸

2.2 Tinjauan Umum Tentang Konsumen

2.2.1 Pengertian Konsumen

Definisi "seseorang atau bisnis yang membeli barang tertentu atau menggunakan layanan tertentu" atau "sesuatu atau seseorang yang menggunakan inventaris atau berbagai barang" adalah terjemahan literal dari istilah konsumen Inggris dan konsumen Belanda. "Setiap orang menggunakan barang atau jasa," menurut beberapa orang. Perbedaan antara konsumen sebagai individu dan konsumen sebagai pelaku usaha atau badan hukum dapat dilihat dari pengertian tersebut. Saat menentukan apakah konsumen melayani untuk tujuan menjual dan mereproduksi atau untuk diri mereka sendiri, perbedaan ini sangat penting.

Menurut Pasal 1 Nomor 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, konsumen adalah setiap orang yang menggunakan barang dan jasa yang tersedia dalam masyarakat untuk kepentingan dirinya, keluarganya, orang lain, dan makhluk hidup lain, serta bukan untuk tujuan berdagang. Dalam arti luas, konsumen adalah seseorang yang menggunakan, menggunakan, atau memperoleh manfaat dari barang atau jasa untuk tujuan tertentu.²⁹

²⁷ Rokfa, Afida Ainur, et al., "Penyelesaian Sengketa Sistem Pembayaran Cash On Delivery (Cod) Pada Media E-Commerce", Jurnal Bina Mulia Hukum, Vol. 6, No. 2, 2022, hal. 162

²⁸ Arradian, Danang. (2021, juni 14). "Macam-Macam Metode Pembayaran Online, Mana yang Paling Nyaman?" diakses dari: <https://tekno.sindonews.com/read/454502/207/macam-macam-metode-pembayaran-online-mana-yang-paling-nyaman-1623593161> (dikutip, 24 April 2022, 13:35 Wib)

²⁹ Suparji, Suparji, and Akbar Pandu Pratamalistya, "Kredit Pemilikan Rumah Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen", Jurnal Magister Ilmu Hukum, Vol. 5, No. 1, 2021, hal. 3

Penjelasan konsumen di Amerika Serikat serta Masyarakat Ekonomi Eropa (MEE) yaitu kata “konsumen” yang dalam bahasa Inggris “*consumer*” sebenarnya mempunyai arti “pemakai”. Tetapi di Amerika Serikat mengartikannya dalam arti luas yaitu “korban pemakaian sebuah produk yang cacat”, korban disini memiliki arti dalam hal sebagai pembeli, bukan pembeli melainkan memakai serta yang bukan pemakai, penyebabnya yaitu perlindungan hukum bisa dinikmati juga oleh korban yang tidak memakai.³⁰

2.2.2 Hak dan Kewajiban Konsumen

Hak konsumen dilindungi oleh perlindungan hukum bagi konsumen. Meskipun jangkauannya luas, hak-hak konsumen secara luas dapat dibagi menjadi tiga yang berfungsi sebagai prinsip dasar:

1. Hak dirancang untuk melindungi konsumen dari kerugian harga pribadi dan properti.
2. hak untuk membeli barang dan jasa dengan biaya yang wajar.
3. hak untuk mendapatkan jawaban yang tepat atas masalah yang dihadapi.

Baik negara maupun pelaku usaha harus menjunjung tinggi hak-hak konsumen jika konsumen benar-benar dilindungi, karena hal itu akan mengurangi kerugian konsumen dengan berbagai cara. Perlindungan hukum bagi konsumen diselenggarakan sebagai upaya bersama berdasarkan lima prinsip pembangunan nasional, menurut Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen:

1. Prinsip manfaat

Untuk mensyaratkan bahwa setiap upaya penyelenggaraan perlindungan hukum bagi konsumen harus sebesar-besarnya manfaat bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha.

³⁰ Harahap, Nurhotia, “*Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terkait Dengan Kenaikan Harga Masker Di Masa Pandemi Covid-19*”, *Yurisprudencia: Jurnal Hukum Ekonomi*, Vol. 7, No. 1, 2021, hal. 116

2. Prinsip keadilan

Untuk memaksimalkan partisipasi setiap orang dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk mengamankan hak-hak mereka dan memenuhi tanggung jawab mereka secara adil.

3. Prinsip keseimbangan

Untuk mencapai keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah.

4. Prinsip keamanan dan keselamatan konsumen

Untuk memberikan jaminan kepada pelanggan mengenai keamanan dan keselamatan penggunaan produk atau layanan mereka.

5. Prinsip kepastian hukum

Untuk mentaati hukum dan mewujudkan keadilan antara pelaku usaha dan konsumen dalam penyelenggaraan perlindungan hukum konsumen, dengan negara memberikan kepastian hukum dalam hal ini.³¹

Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen pada Pasal 4, hak-hak konsumen yaitu:

- a. Hak untuk mengkonsumsi barang dan jasa dalam kenyamanan, keselamatan, dan keamanan.
- b. Hak untuk memilih barang dan jasa dan memperolehnya sesuai dengan kondisi dan jaminan yang dijanjikan serta nilai tukar.
- c. Hak atas informasi yang akurat, transparan, dan jujur tentang syarat dan jaminan barang dan jasa.

³¹ Barkatullah, Abdul Halim, "*Hak-hak konsumen*", (Yogyakarta: CV HIKAM MEDIA UTAMA, 2019), hal. 25-26.

- d. Hak untuk mengungkapkan pemikiran dan keprihatinan seseorang tentang produk atau layanan yang digunakan.
- e. Hak atas advokasi, pengamanan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen yang tepat.
- f. Hak atas pendidikan dan bimbingan konsumen.
- g. Hak untuk tidak diperlakukan tidak adil atau tidak jujur ketika dilayani atau diperlakukan.
- h. Hak untuk mendapat ganti rugi, penggantian, atau keduanya dalam hal barang atau jasa yang diberikan tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak seperti yang dimaksudkan.
- i. Hak-hak yang diatur oleh peraturan perundang-undangan lainnya.

Maka sebagai konsumen memiliki berbagai hak dalam tindakan pembelian barang serta adanya berbagai perlindungan hukum terhadap konsumen. Berikut tanggung jawab konsumen sesuai Pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen:

- a. Untuk memastikan keselamatan dan keamanan, baca atau ikuti prosedur dan petunjuk penggunaan barang dan jasa.
- b. Lakukan pembelian barang dan jasa dengan percaya diri.
- c. Lakukan pembayaran sesuai kurs yang telah disepakati.
- d. Berpartisipasi dalam penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen yang tepat.³²

2.3 Tinjauan Umum Tentang Shopee

2.3.1 Sejarah Shopee

³² Pratiwi, Nurul Tika, and Aprina Chintya, “*Studi Komperatif Hak Dan Kewajiban Konsumen Menurut Uu No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Hukum Islam*”, Jurnal Kajian Agama, Sosial dan Budaya, Vol. 2, No. 1, 2017, Hal. 153

Shopee merupakan sebuah platform yang disesuaikan untuk tiap wilayah dan menyediakan pengalaman belanja online yang mudah, aman dan cepat bagi pelanggan melalui dukungan pembayaran dan logistik yang kuat. Bahwa kegiatan belanja online harus terjangkau, mudah dan menyenangkan, ini adalah visi yang ingin shopee berikan melalui platform setiap harinya.³³

Shopee adalah salah satu *marketplace* yang pertama kali dijalankan oleh Garena yang saat ini berubah nama menjadi SEA Group. Garena sendiri membawa *mobile marketplace* Bisnis C2C (*Customer To Customer*), pada desember 2015 Shopee resmi diperkenalkan di Indonesia dibawah perlindungan PT Shopee Internasional Indonesia. Produk yang ditawarkan di *marketplace* Shopee banyak variasinya, antara lain produk kecantikan, pakaian pria, pakaian wanita, *smartphone* dan aksesoris, komputer dan aksesoris, perlengkapan rumah, elektronik, makanan dan minuman, pulsa, tagihan dan tiket, *fashion* muslim, *fashion* anak, tas pria dan wanita, *souvenir* dan pesta, jam tangan dan masih banyak lagi. Shopee yang merupakan *marketplace* yang digunakan oleh para penjual online di Indonesia. Pada tahun 2015 Shopee pertama kali ada di Indonesia dan menjadi situs penjualan online yang paling diminati oleh masyarakat. Namun saat pertama kali marketplace Shopee masuk di Indonesia, *marketplace* ini kalah saing dengan *marketplace* yang sudah berkembang terlebih dahulu seperti Tokopedia dan Lazada. Tetapi pada tahun-tahun terakhir jumlah download aplikasi dan terpopuler yang memegang rating tinggi adalah *marketplace* Shopee.³⁴ Shopee adalah opsi belanja online yang telah membuat perubahan untuk menarik pelanggan untuk berinteraksi lebih banyak melalui situs. Shopee lebih memfokuskan pada *platform* seluler sehingga konsumen lebih muda berbelanja dan menjual langsung dari ponsel. Keputusan pembelian sangat penting untuk diutamakan dengan memperhatikan berbagai aspek yang ada, jika potensi terus dikembangkan

³³ <https://careers.shopee.co.id/about> (Dikutip, 20 April 2022, 17:18 Wib)

³⁴ Sulistyawati, Eka and Widayani Anna, "Marketplace Shopee Sebagai Media Promosi Penjualan Umkm di Kota Blitar," Jurnal Pemasaran Kompetitif, Vol. 4, No. 1, 2020, hal. 135

akan dapat membantu Shopee untuk mengembangkan layanan mereka sehingga mereka dapat meningkatkan keputusan pembelian. Konsumen memutuskan memilih belanja di Shopee karena harga lebih murah dibandingkan *e-commerce* lainnya, harga yang tepat adalah kunci utama perusahaan untuk menarik konsumen agar membeli dan berdampak pada peningkatan jumlah produk yang dijual. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Untuk menuai banyak konsumen yang membeli, biasanya toko online, memberikan beragam diskon pada produk dengan merek-merek tertentu seperti yang dilakukan oleh toko atau mall konvensional, terkadang diskon mendorong lebih banyak konsumen berbelanja. Salah satu diantara mereka adalah diskon per periode atau pada tanggal pada bulan tertentu seperti yang dilakukan oleh Shopee. Shopee mengadakan diskon setiap bulan pada tanggal tertentu, misalnya diskon 3.3 pada bulan maret atau diskon 4.4 ada di bulan april Super Shopping Day. Bahwa disetiap bulan Shopee mengadakan diskon mampu meningkatkan minat beli pengguna.³⁵

2.3.2 Metode Pembayaran

Shopee mendukung total 9 opsi pembayaran yaitu:

1. ShopeePay

Shopee adalah pemilik dari fitur layanan uang elektronik ShopeePay. untuk pembayaran ShopeePay, Pilih ShopeePay pada saat checkout:

Pilih metode pembayaran – ShopeePay – Konfirmasi – lakukan pemesanan – masukkan Pin ShopeePay atau gunakan Fingerprint / Face ID – OK.

2. SPayLate

³⁵ Themba, Orfyanny, “Keputusan Pembei pada Aplikasi Shopee melalui Harga, Diskon, Promo Ongkos Kirim dan Kualitas Produk. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)*”, Vol. 5, No. 3, 2021, hal. 926

SPayLater adalah solusi pinjaman instan hingga Rp 50.000.000 yang memberikan kemudahan dalam membayar pesanan dalam 1 bulan tanpa bunga atau dengan fasilitas cicilan 2, 3, 6 atau 12 bulan tanpa memerlukan kartu kredit.

3. Transfer Bank

Dapat dilakukan pembayaran menggunakan metode transfer bank di cek otomatis.

4. COD (Bayar ditempat)

COD (Bayar ditempat) adalah cara pembayaran dimana pembeli melakukan pembayaran segera setelah menerima pesanan kurir.

5. Kartu kredit / debit

Pembayaran dengan kartu kredit dan debit akan diproses oleh pihak ketiga dan hanya dapat menggunakan kartu dengan 3D Secure. Dapat membeli produk di Shopee dengan maksimal transaksi sebesar Rp 30.000.000 / checkout.

6. Indomaret

Pembayaran pesanan dapat dilakukan melalui gerai indomaret / certamart di seluruh Indonesia. Dapat melakukan pembayaran untuk transaksi nominal di atas Rp 20.000 dan dibawah Rp 5.000.

7. Alfamart

Pembayaran pesanan dapat dilakukan melalui gerai alfamart di seluruh Indonesia. Dapat melakukan pembayaran untuk transaksi nominal diatas Rp 10.000 dan dibawah Rp 5.0000.

8. OneKlik

OneKlik adalah cara baru untuk membayar belanja online dengan satu klik. Cukup daftarkan akun BCA sebagai sumber dana, dan OneKlik bisa langsung digunakan untuk membayar.

9. Cicilan Kartu Kredit

dapat membayar produk dengan kartu kredit di Shopee dengan cicilan tiga, enam, dua belas, delapan belas, atau dua puluh empat bulan.³⁶

2.4 Tinjauan Umum Tentang Pelaku Usaha

2.4.1 Pengertian Pelaku Usaha

Pengertian pelaku usaha beberapa ahli sebagai berikut:

- a. Sutan Remy Syahdeini mengatakan bahwa pelaku usaha tidak harus suatu badan hukum tetapi dapat pula orang perseorangan.
- b. Ahmad Miru mengatakan bahwa Karena mencakup semua jenis usaha, maka pengertian “pelaku usaha” mencakup pengertian yang sangat luas, sehingga memudahkan pelanggan.³⁷

2.4.2 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Pelaku usaha juga memiliki hak dan kewajiban. Pengaturan hak dan kewajiban pelaku usaha dapat didasarkan pada peraturan perundang-undangan yang bersifat umum atau berdasarkan perjanjian atau kontrak tertentu.

Sesuai dengan Pasal 6 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha memiliki hak sebagai berikut:

1. Hak untuk menerima pembayaran sesuai dengan ketentuan dan nilai tukar perdagangan barang atau jasa.
2. Hak untuk memperoleh perlindungan hukum terhadap perilaku konsumen yang curang.
3. Hak untuk membela diri secara efektif dalam litigasi sengketa konsumen.

³⁶ <https://help.shopee.co.id/portal/article/72911?previousPage=other%20articles> (dikutip, 20 April 2022, 18:23 Wib).

³⁷ Hamid, Abdul, “*Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*”, (Makassar : CV Sah Media, 2017), hal. 62-64

4. Hak untuk memulihkan nama baik jika menurut undang-undang kerugian konsumen bukan disebabkan oleh barang atau jasa yang diperdagangkan.
5. Hak yang diatur dengan peraturan perundang-undangan lainnya.

Menurut Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, tanggung jawab pelaku usaha adalah:

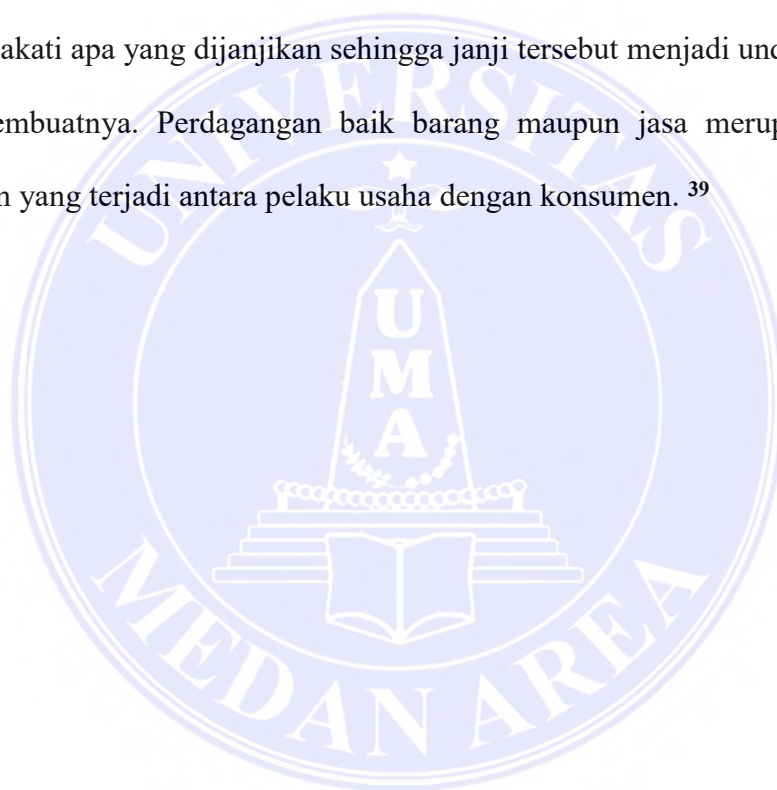
1. Percaya akan menjalankan tanggung jawab bisnisnya.
2. Memberikan penjelasan tentang cara menggunakan, memperbaiki, dan memelihara produk atau layanan, serta informasi yang akurat, transparan, dan jujur mengenai syarat dan jaminan.
3. Melayani pelanggan dengan baik, jujur, dan tanpa diskriminasi.
4. Berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan jasa yang berlaku, menjamin mutu yang diproduksi dan/atau diperdagangkan.
5. Memfasilitasi pengujian dan evaluasi terhadap produk dan/atau jasa tertentu oleh pelanggan dan menawarkan garansi dan/atau penjaminan atas barang produksi dan/atau barang yang diperdagangkan.
6. Memberikan kompensasi, penggantian, atau keduanya atas kerugian yang timbul akibat pemanfaatan barang dan jasa yang diperdagangkan.
7. Jika barang atau jasa yang diterima atau digunakan tidak sesuai dengan perjanjian, ganti rugi, ganti rugi, atau kedua-duanya.

Apabila diketahui bahwa hak dan kewajiban konsumen bersifat timbal balik dengan hak dan kewajiban pelaku usaha, hal ini menunjukkan bahwa hak konsumen merupakan kewajiban

yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha. Larangan dan tanggung jawab pelaku usaha juga sangat erat kaitannya dengan kewajiban pelaku usaha.³⁸

2.4.3 Hubungan pelaku usaha dengan konsumen

Ketika pelaku usaha memberikan janji dan informasi tentang barang atau jasa, maka telah ditetapkan hak dan kewajiban para pihak, sehingga terjalin hubungan hukum antara pelaku usaha dengan konsumen. Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHP) menyatakan bahwa ketika pelaku usaha membuat janji dalam iklan, selebaran, atau brosur, mereka menyepakati apa yang dijanjikan sehingga janji tersebut menjadi undang-undang bagi pihak yang membuatnya. Perdagangan baik barang maupun jasa merupakan salah satu peristiwa hukum yang terjadi antara pelaku usaha dengan konsumen.³⁹



³⁸ <https://bpkn.go.id/uploads/document/41b64ac58b0ad0d025f7911dc4d1839d6492214a.pdf> (dikutip, 23 April 2022, 18:01 Wib)

³⁹ Utari, Anak Agung Sri, *Hubungan Hukum Antara Pelaku Usaha Dengan Konsumen*, OJS Unud, Vol. 4 No. 2, 2016, Hal. 4

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Waktu dan Tempat Penelitian

3.1.1 Waktu Penelitian

Waktu penelitian akan dilakukan pada bulan Juni 2022 setelah dilakukan Seminar Proposal dan perbaikan *outline*.

Tabel Kegiatan Skripsi

No	Kegiatan	Bulan																Keterangan					
		Juni 2022				Juli 2022				Oktober 2022				Desember 2022					April 2023				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		1	2	3	4	
1	Seminar Proposal	■																					
2	Perbaikan Proposal		■	■	■	■																	
3	Acc Perbaikan						■	■															
4	Penelitian								■	■	■												
5	Penulisan Skripsi									■	■	■	■										
6	Bimbingan Skripsi													■	■	■							
7	Seminar Hasil																				■		
8	Meja Hijau																					■	

3.1.2 Tempat Penelitian

Penelitian dilakukan di *Fashion Outlet* Medan, Jalan Halat Nomor 43, Kecamatan Medan Area, Kota Medan Sumatera Utara.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian penulis adalah penelitian yuridis normatif maka secara besar digunakan pendekatan-pendekatan sebagai berikut:

- 1) Pendekatan dengan mengkaji asas-asas hukum yaitu penelitian tentang keterkaitan asas-asas dan doktrin-doktrin hukum dengan hukum positif maupun hukum yang hidup dalam masyarakat.
- 2) Pendekatan terhadap sistematika hukum yaitu penelitian dengan menelusuri secara sistematika keterkaitan antara hukum dasar, hukum yang sifatnya instrumental dan operasional.
- 3) Pendekatan sejarah hukum merupakan penelaan yang menitikberatkan pada suatu sejarah hukum masa lalu kemudian perkembangan masa kini dan antisipasi masa yang akan datang.⁴⁰

Adapun sasaran dan atau materi pada penelitian yuridis normatif yaitu:

- 1) Data Primer adalah sumber data yang diperoleh secara langsung dengan mengajukan pertanyaan kepada narasumber yaitu Pimpinan *Fashion Outlet Medan*, Jalan Halat Nomor 43, Kecamatan Medan Area, Kota Medan.
- 2) Data sekunder yaitu data yang didalam berisi tentang jurnal, buku-buku ilmiah, dokumen-dokumen resmi, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, KUHPerdata, Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Monopoli Politik dan Persaingan Usaha Tidak Sehat, Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan, Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem

⁴⁰ Mezak, Meray Hendrik, “*Jenis, Metode dan Pendekatan Dalam Penelitian Hukum*”, Jurnal Hukum, Vol. V, No. 3, 2016, hal. 91-93

Elektronik, dan Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 50 Tahun 2020 tentang Ketentuan Perizinan Berusaha, Iklan, Pembinaan.

- 3) Data tersier adalah pengabungan data dari data primer dan data sekunder. Data ini dapat berupa kamus hukum dan biografi.

3.2.2 Sifat Penelitian

Sifat penelitian yang digunakan dalam skripsi ini yaitu bersifat deskriptif analisis, deskriptif analisis adalah penelitian yang menggambarkan sifat, karakteristik, atau faktor tertentu pada populasi atau wilayah tertentu secara sistematis, faktual, dan akurat. untuk mengetahui secara mendalam terhadap suatu individu, kelompok, institusi atau masyarakat tentang latar belakang, keadaan atau kondisi, faktor-faktor atau interaksi sosial yang terjadi pada masyarakat.⁴¹ Studi kasus dari penelitian ini adalah pada usaha Fashion Outlet Medan adalah penelitian tentang akibat hukum pembatalan pembayaran cod (*cash on delivery*) oleh konsumen melalui aplikasi Shopee pada usaha *Fashion Outlet* Medan. Sifat pada penelitian ini untuk memberikan data yang seteliti mungkin dilakukan dengan menganalisis yang berkaitan dengan penulisan skripsi.

3.2.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah:

- a. *Library Research* atau Penelitian Kepustakaan adalah penelitian yang sesuai dengan informasi yang sedang dibahas dalam penulisan tesis ini dan didasarkan pada hukum, buku, penelitian ilmiah, artikel ilmiah, dan jurnal ilmiah. Ada dua jenis data dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. yaitu:

⁴¹ Ali, Zainuddin, “*Metode Penelitian Hukum*”, (Jakarta: Sinar Grafika, 2021), hal. 10

1. Data primer adalah sumber yang berasal dari responden dan informan. Responden yang dimaksud adalah sumber data tentang keragaman dalam gejala-gejala yang berkaitan dengan sikap. Informan adalah sumber data yang berhubungan dengan pihak ketiga dan pendapat orang baik individu maupun kelompok dalam suatu kejadian.
 2. Data sekunder adalah data dari bahan pustaka yang terdiri atas buku-buku teks yang membicarakan suatu permasalahan hukum, termasuk jurnal-jurnal hukum.
- b. *Field Research* atau Penelitian Lapangan khususnya melalui penelitian lapangan langsung. Dalam hal ini, peneliti langsung menyelidiki ke *Fashion Outlet Medan Jalan Halat Nomor 43, Kecamatan Medan Area, Kota Medan* dengan wawancara .⁴²

3.3 Analisis Data

Menggunakan metode penelitian kepustakaan untuk menganalisis data dan menarik kesimpulan. Metode kepustakaan menggunakan informasi dari berbagai buku, bahan bacaan yang berkaitan dengan topik pembahasan, majalah dan bentuk media massa lainnya, undang-undang, dan wawancara. Data penelitian ini dianalisis secara kualitatif dengan memperhatikan fakta-fakta yang relevan di bidang yang relevan dengan *Fashion Outlet Medan, Jalan Halat Nomor 43, Kecamatan Medan Area, Kota Medan*.

⁴² Agusta, Ivanovich, "*Teknik Pengumpulan dan Analisis data kualitatif. Pusat Penelitian Sosial Ekonomi*", (Bogor: Litbang Pertanian, 2018), hal. 10

BAB V

PENUTUP

5.1 SIMPULAN

1. Dalam transaksi *Cash On Delivery* ada beberapa Pasal dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang diterapkan dalam hak kewajiban para pihak pada Pasal 6 dan 7 tentang hak dan kewajiban pelaku usaha, pada Pasal 4 dan 5 tentang hak dan kewajiban konsumen, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang diterapkan dalam perjanjian transaksi *Cash On Delivery* Dalam Pasal 1457 KUHperdata diatur tentang pengertian jual beli, Pasal 1338 ayat 1 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata kesepakatan ini memiliki kekuatan mengikat sebagai undang-undang bagi para pihak yang membuatnya, Pasal 1320 KUHPerdata menentukan 4 syarat sahnya perjanjian.
2. Akibat hukum pembatalan pembayaran *Cash On Delivery* oleh konsumen melalui aplikasi Shopee pada usaha *Fashion Outlet* Medan yaitu berupa pemblokiran sosial media antara lain: Whatsapp, Instagram dan Shopee terhadap konsumen yang menolak pada sistem pembayaran *Cash On Delivery*, pasal 1243 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menyebutkan yaitu konsumen wajib membayar ganti kerugian yang dialami pelaku usaha yang memiliki hak mendapatkan prestasi. PP Nomor 80 tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik pada pasal 45 ayat 3 menyebutkan Dalam hal terjadi kelalaian responsif konsumen, maka segala bentuk kerugian akibat tidak terjadinya kontrak elektronik merupakan tanggung jawab konsumen sepenuhnya. Konsumen yang menolak pembayaran *Cash On Delivery* termasuk dalam peristiwa wansprestasi, yang dimana konsumen sudah melanggar perjanjian dengan pelaku usaha yang sudah disepakati di aplikasi Shopee.

3. Perlindungan hukum yang diberikan oleh Shopee kepada pelaku usaha adalah pesanan *Cash On Delivery* yang dikembalikan atau gagal dikirim tidak akan dihitung, pesanan yang gagal dikirimkan ke konsumen akan segera dikembalikan ke pelaku usaha sebagai bentuk perlindungan dari Shopee untuk pelaku usaha.

5.2 SARAN

1. Sebaiknya perlu disempurnahkan lagi peraturan perundang-undangan khusus yang mengatur tentang transaksi jual beli *online*, mengingatkan berkembangnya teknologi saat ini membuat masyarakat lebih memilih melakukan jual beli secara online dan sebaiknya peraturan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen diperbarui mengenai tentang pelaku usaha agar lebih dilindungi.
2. Sebaiknya adanya perubahan peraturan terkait pembatalan secara sepihak dimasa depan agar dapat melindungi hak pelaku usaha *online shop* untuk mendapatkan keadilan yang sama bagi para pihak karena aturan hukum yang lebih memprioritaskan konsumen sehingga masih banyak terdapat pembatalan secara sepihak yang dilakukan oleh konsumen, dan tidak adanya payung hukum berupa hukum yang tegas untuk melindungi pelaku usaha online shop.
3. Sebaiknya dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tidak saja hanya memberikan sanksi terhadap pelaku usaha diharapkan juga memberikan sanksi terhadap konsumen. Diharapkan Shopee memberikan kebijakan yang lebih tegas tentang konsumen yang membatalkan pembayaran *cod (cash on delivery)* agar tidak ada lagi konsumen yang melakukan pembatalan pada pembayaran *cod (cash on delivery)* dikarenakan pembatalan yang dilakukan oleh konsumen memberikan kerugian kepada pelaku usaha. Diharapkan bagi pelaku usaha lebih ditingkatkan lagi aturan-aturan jika konsumen ingin melakukan pembayaran secara *cod (cash on delivery)* di aplikasi Shopee.

Daftar Pustaka

A. Buku

Agusta, Ivanovich, *Teknik Pengumpulan dan Analisis data kualitatif*, Pusat Penelitian Sosial Ekonomi, Bogor: Litbang Pertanian, 27 Oktober 2003.

Ali, Zainuddin. *Metode penelitian hukum*, Jakarta: Sinar Grafika, 2021

Barkatullah, Abdul Halim, *Hak-hak konsumen*, Yogyakarta: Cv Hikam Media Utama, 2019

Hamid, Abdul, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Makassar : CV Sah Media, 2017

Hurriyah Badriyah, *Rahasia Sukses Besar Bisnis Tanpa Modal*, Jakarta: Kunci Komunikasi, 2014

Rerung, Rintho Rante, *E-Commerce, Menciptakan Daya Saing Melalui Teknologi Informasi*, Yogyakarta: Cv Budi Utama, 2018

R, Subekti , *Hukum Perjanjian* , Jakarta: PT. Intermedia, 2019

Sukarini, *Cyberlaw:Kontrak Elektronik Dalam Bayang-Bayang Pelaku Usaha*, Bandung: Pustaka Sutra, 2008

B. Peraturan Perundang-Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 19 tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Undang-Undang Nomor 7 tahun 2014 tentang Perdagangan

Peraturan Pemerintah Nomor 82 tahun 2012 tentang Sistem Penyelenggaraan Transaksi Elektronik.

Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 50 Tahun 2020 Tentang Ketentuan Perizinan Usaha, Periklanan, Pembinaan, Dan Pengawasan Pelaku Usaha Dalam Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

C. Jurnal dan Skripsi

Adnyani, Putu Sri Bintang Sidhi, and I. Made Sarjana. (2021). *Akibat Hukum Wnsprestasi Dalam Transaksi Online dengan Metode Cash On Delivery pada aplikasi Shopee*. Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum. Vol 9. No 9.

Anggraeni, R. D., and Acep Heri Rizal. (2019). *Pelaksanaan Perjanjian Jual Beli Melalui Internet (E-Commerce) Ditinjau Dari Aspek Hukum Perdataan*. Jurnal Sosial dan Budaya Syari. Vol 6. No 3.

Alan Mulyawan, Moch. (2018). *Tinjauan hukum islam terhadap khiyar dalam jual beli peralatan olahraga dengan sistem cod (studi kasus di toko silat shop serang)*. Thesis Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanudin. Banten.

Aprinelita. (2019). *Azas Kepercayaan Dalam Transaksi Jual Beli Online (Perspektif Kuh Perdata Dan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik)*. KODIFIKASI. Vol 1. No 1.

Adnyani, Putu Sri Bintang Sidhi, and I. Made Sarjana. (2021) *Akibat Hukum Wanprestasi dalam Transaksi Online dengan Metode Cash on Delivery pada Aplikasi Shopee*. Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum. Vol 9. No 9.

Elsafiana, Rani. (2022). *Tinjauan Hukum Islam Terhadap Transaksi Jual Beli Online Dengan Sistem Cash On Delivery (Cod) Oleh Anak Di Bawah Umur (Studi Kasus: Marketplace Shopee)*. Semarang: Institut Agama Islam Negeri Salatiga.

Eka, Permata Sari. (2020). *Tinjauan Hukum Islam Dan Hukum Positif Tentang Perlindungan Penjual Dalam Sistem Jual Beli Cash On Delivery (Studi Kasus di Toko Hijab Hamshop Bandar Lampung)*. Diss. UIN Raden Intan Lampung.

Firmanda, Hengki. (2014). *Syari'ah Card (Kartu Kredit Syariah) Ditinjau dari Asas Utilitas dan Masalahah*. Jurnal Ilmu Hukum. Vol 5. No 2.

Fauzi, Wulandari, and Siska Aprilia. *Sistem Informasi Penjualan Produk Berbasis Web Pada Chanel Distro Pringsewu*. (2021). Jurnal TAM (Technology Acceptance Model). Vol. 4. No 1.

Fadjarwati, Syifa Aulia Ratna, and Husni Syawali.(2020). *Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Jual Beli Online atas Pembatalan Pemesanan oleh Pembeli Ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik dan Implementasinya Terhadap Pembatalan oleh Pembeli dalam Transaksi Online*. *Prosiding Ilmu Hukum*. Vol 6. No 2.

Harahap, Nurhotia. (2021). *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terkait Dengan Kenaikan Harga Masker Di Masa Pandemi Covid-19*. *Yurisprudentia: Jurnal Hukum Ekonomi*. Vol 7. No 1.

Hanim. *Perlindungan Hukum Bagi Para Pihak dalam E-commerce*. *Jurnal Pembaharuan Hukum*. Vol 12/edisi agustus/VII.

Hayati, Isra, and Raja David Indra Kijai. (2019). *Penerapan Real Time Gross Settlement Dalam Kegiatan Usaha Nasabah Di PT. Bank Sumut Syariah Cabang Medan*. Jurnal Ekonomi Islam. Vol 10. No 1.

Handaruwati, Indah. (2018). *Pengaruh Media Sosial Terhadap Penjualan Produk Camilan Lokal Secara Online*. BBM (Buletin Bisnis & Manajemen). Vol 3. No 1.

Hajjan, Nurul, Rani Apriani, and Luthfi Ramadhan. (2021). *Penegakan Hukum Atas Tindakan Wanprestasi Konsumen Melalui Sistem Cash On Delivery (Cod)*. SUPREMASI: Jurnal Pemikiran, Penelitian Ilmu-ilmu Sosial, Hukum dan Pengajarannya. Vol 16. No 2.

Indriana.(2022). *Pertanggung Jawaban Pelaku Usaha Dan Konsumen Terhadap Sistem Pembayaran Cash On Delivery (Cod)*. Jlr-Jurnal Legal Reasoning. Vol 4. No 2.

Kirana, Indra, and Rahmi Ayunda. (2022). *Sistem Belanja Cash On Delivery (COD) Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen dan Transaksi Elektronik*. Jurnal Surya Kencana Satu: Dinamika Masalah Hukum dan Keadilan. Vol 13. No 1.

Mezak, Meray Hendrik. (2016). *Jenis, Metode dan Pendekatan Dalam Penelitian Hukum*. Jurnal Hukum. Vol V. No 3.

Marwah, Silvy. (2021). *Perlindungan konsumen terhadap pembatalan transaksi secara sepihak pada marketplace menurut undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen (kasus: bapak sayid tahun 2021)*. Jurnal Hukum Adigama. Vol 4. No 2.

Maftukulhuda, Nanda Latansa.(2021). *Perlindungan hukum terhadap seller Shopee dalam praktik pembayaran cash on delivery (COD) perspektif Undang-undang Perlindungan Konsumen dan Kompilasi Hukum EkonomiSyariah (KHES): Studi kasus di Toko Online Shopee Skinbae. id*. Diss. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.

Mauliza, Ninda. (2020). *Pembatalan Sepihak Pada Transaksi Jual Beli Online Dengan Sistem Pembayaran Cash On Delivery Dalam Perspektif 'Aqd Al-Ba'I (Suatu Penelitian Di Kecamatan Syiah Kuala, Kota Banda Aceh)*. Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam, Banda Aceh.

Makasuci, Fially Claude, and Elisatris Gultom. (2021). *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Transaksi Barang Elektronik Melalui Transaksi Jual-Beli Online Shopee*. Jurnal Indonesia Sosial Teknologi. Vol 2. No 7.

Nainggolan, Ibrahim. (2021). *Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha E-Commerce Ditinjau Dari Hukum Positif Indonesia. Prosiding Seminar Nasional Kewirausahaan*. Vol. 2. No. 1.

Pratiwi, Nurul Tika, and Aprina Chintya. (2017). *Studi Komperatif Hak Dan Kewajiban Konsumen Menurut Uu No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Hukum Islam*. Jurnal Kajian Agama, Sosial dan Budaya. Vol 2. No 1.

Prastya, Komang Frisma Indra, Ni Ketut Sari Adnyani, and Si Ngurah Ardhya.(2021). *Tinjauan Yuridis Tentang Pelaksanaan Perjanjian Jual Beli Online Melalui E-COMMERCE Menurut Pasal 1320 KUHPerdara dan UNDANG-UNDANG NOMER 19 TAHUN 2016 TENTANG INFORMASI DAN TRANSAKSI ELEKTRONIK*. Jurnal Komunitas Yustisia. Vol 4. No 2.

R, Gumanti. (2012). *Syarat Sahnya Perjanjian (Ditinjau dari KUHPerdara)*. Jurnal Pelangi Ilmu. Vol 5. No 1.

Rokfa, Afida Ainur, et al. (2022). *PENYELESAIAN SENGKETA SISTEM PEMBAYARAN CASH ON DELIVERY (COD) PADA MEDIA E-COMMERCE*. Jurnal Bina Mulia Hukum. Vol 6. No 2.

Ramadhanty, Ghifara Ayudia. (2021). *Peralihan Hak Milik atas Barang melalui Jual Beli Online dengan Sistem Cash On Delivery*. Jurnal Ilmu Hukum. Vol 10. No. 2.

Suparji, Suparji, and Akbar Pandu Pratamalistya. (2012). *Kredit Pemilikan Rumah Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen*. Jurnal Magister Ilmu Hukum. Vol 5. No 1.

Samidi. (2015). *Pengaruh strategi pembelajaran student team heroic leadership terhadap kreativitas belajar matematika pada siswi smp negeri 29 medan T.P 2013/2014*. Jurnal edutech. Vol 1. No 1.

Sugesti, Chory Ayu, Si Ngruh Ardhya, and Muhamad Jodi Setianto. (2021). *Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Online Shop Yang Mengalami Kerugian Yang Disebabkan Oleh Konsumen Di Kota Singaraja*. Jurnal Komunitas Yustisia. Vol 3. No 3.

Sari, Silvia. (2020). *Penyelesaian sengketa konsumen dan pelaku usaha dalam transaksi e-commerce melalui sistem cash on delivery (cod)*. Media of law and sharia. Vol 1. No 3.

Sulistyawati, Eka and Widayani Anna. (2020). *Marketplace Shopee Sebagai Media Promosi Penjualan Umkm di Kota Blitar*. Jurnal Pemasaran Kompetitif. Vol 4. No 1.

Sinaga, Niru Anita, and Nurlely Darwis. (2020). *Wanprestasi dan Akibatnya dalam Pelaksanaan Perjanjian*. Jurnal Mitra Manajemen. Vol 7. No 2.

Suhadi, Endi, and Ahmad Arif Fadilah. (2021). *Penyelesaian Ganti rugi Akibat Wanprestasi Perjanjian Jual Beli Online dikaitkan dengan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*. Jurnal Inovasi Penelitian. Vol 2. No 7.

Sautunnida, Lia. (2008). *Jual Beli Melalui Internet (E-Commerce) Kajian Menurut Buku III KUH Perdata dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik*. Fakultas Hukum Universitas Syiah Kuala.

Silalahi, Adi Kristian, Elisatris Gultom, and Susilowati Suparto. (2022). *Perlindungan Hukum Terhadap Penjual Pada Transaksi Online Shop Dengan Menggunakan Sistem Pembayaran Cod Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen*. JUSTITIA: Jurnal Ilmu Hukum dan Humaniora. Vol 9. No 3.

Siregar, Ahmad Ansyari. (2019). *Keabsahan Jual Beli Online Shop Di Tinjau Dari Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Perubahan Atas Undang-Undang No 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik (Ite)*. Jurnal Ilmiah Advokasi. Vol 7. No 2.

Themba, Orfyanny. (2021). *Keputusan Pembei pada Aplikasi Shopee melalui Harga, Diskon, Promo Ongkos Kirim dan Kualitas Produk*. Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi). Vol 5. No 3.

Utari, Anak Agung Sri. (2016). *HUBUNGAN HUKUM ANTARA PELAKU USAHA DENGAN KONSUMEN*. OJS Unud. Vol 4. No 02.

Utomo, Singgih. (2021). *Analisis Yuridis Jual-Beli Online Buku Elektronik (E-Book)(E-Commerce) Dari Persepektif Hukum Perdata Indonesia*. Jurnal MASILE. Vol 2. No 2.

Wati, Eka. (2021). *Tinjauan Yuridis Terhadap Perjanjian Jual Beli Secara Online Pada Toko Online Myrubbylicious Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 11 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik*. Al'Adl Jurnal Hukum. Vol 13. No 1.

Yusrini Meidita, dkk. (2018). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan dan Loyalitas Pelanggan pada E-Commerce (Studi Kasus : Shopee)*. Jurnal pengembangan teknologi informasin dan ilmu komputer e-ISSN 2548. Vol 2. No 11.

D. Website

<https://bpkn.go.id/uploads/document/41b64ac58b0ad0d025f7911dc4d1839d6492214a.pdf> .

(Diakses pada 15 April 2022 wib)

<https://help.shopee.co.id/portal/article/72911?previousPage=other%20articles> (diakses pada 20 April 2022 , pukul 18:23 wib)

<https://careers.shopee.co.id/about/> (diakses pada 20 April 4 2022, pukul 17:18 wib)

<https://www.bpkn.go.id/2020/06/11/Belanja-Online-Meningkat-400-Persen-BPKN-Masih-Banyak-Dikeluhkan-Konsumen> (diakses pada 12 April 4 2022, pukul 17:00 wib)

<https://kominfo.go.id/2019/02/28/kemkominfo-pertumbuhan-e-commerce-indonesiacapai-78-persen/> (diakses pada 12 April 2022, pukul 16:24 wib)

<https://tekno.sindonews.com/read/454502/207/macam-macam-metode-pembayaran-online-mana-yang-paling-nyaman-1623593161> (diakses pada 24 April tahun 2022, pukul 13:35).

<https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/10521>. (Dilihat pada 2 Agustus 2022, pukul 20:34 Wib)

[https://help.shopee.co.id/portal/article/72650-\[Bayar-di-Tempat\]-Apa-itu-pembayaran-COD-\(Bayar-di Tempat\)?previousPage=search%20recommendation%20bar](https://help.shopee.co.id/portal/article/72650-[Bayar-di-Tempat]-Apa-itu-pembayaran-COD-(Bayar-di-Tempat)?previousPage=search%20recommendation%20bar). (diakses pada 15 Agustus 2022, pukul 16:34 wib).

<https://seller.shopee.co.id/edu/article/15310>. (dilihat pada pukul 17:35, 11 September 2022)

LAMPIRAN

Hasil wawancara dengan Pemilik Usaha Fashion Outlet Medan Ibu Juwita Dewi Lubis pada tanggal 24 Juli 2022

1. Bagaimana awal mula berdirinya toko fashion outlet medan?

Jawaban: toko *fashion outlet* medan ini sebenarnya usaha keluarga, jadi awal berdirinya itu di kota cikampak yang bernama *fashion outlet cikampak (foc)* kebetulan yang mengelolah itu kakak saya, setelah beberapa waktu dibukakan lagi dirantau prapat yang bernama *fashion outlet rantau prapat (for)* yang mengelola itu adik saya dan banyak customer kami meminta untuk membuka cabang di medan dikarenakan sebagian customer kami banyak yang dari medan jadi kami membuka toko juga di medan makanya kami memberi nama *fashion outlet medan (fom)* yang mengelolah saya sendiri. Berdirinya toko *fashion outlet* medan ini pada 25 juli 2020, sebelum tanggal 25 juli 2020 berdirinya fom ini kami tidak membuka toko hanya melayani dari *online* saja seiring waktu berjalan fom banyak dikenal orang yang alhamdulillahnya pada 25 juli 2020 fom membuka store pertama kali di jalan halat nomor 109 medan area. Pada 11 juli 2022 fom berpindah tempat yang lebih besar dikarenakan masya allah banyak sekali peminat nya sekarang fom beralamat di jalan halat no 43 medan area.

2. Bagaimana modal awal mula toko fom berdiri?

Jawaban: modal awal toko fom berdiri dari tabungan pribadi dan dukungan dari suami.

3. Ada berapa jumlah pegawai di fom?

Jawaban: ada 3 orang.

4. Toko fom menjual apa saja dan penjualannya melalui media apa saja?

Jawaban: di fashion outlet medan ini ada menjual baju, celana, rok, ada hijab juga, ada beberapa accesoris, ada belt ada perhiasan juga. Penjualan yang dipasarkan oleh fom berupa

via online bisa melalui shopee, whatsapp dan dm di Instagram dan langsung ke lokasi toko fashion outlet medan.

5. Apakah ada sistem membership?

Jawaban: tidak ada

6. Apakah ada kebijakan dari toko bahwa barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan lagi?

Jawaban: ada, karna di fashion outlet medan sistemnya diperbolehkan mencoba baju tetapi ketika sudah dibeli maka barang itu tidak boleh dikembalikan lagi.

7. Sejak kapan pembayaran sistem cash on delivery (cod) diberlakukan di *fashion outlet* medan?

Jawaban: di *fashion outlet* medan sudah diberlakukan sistem cod pada aplikasi shopee sejak 26 juli 2020.

8. Berapa banyak konsumen yang membatalkan pembayaran cod di toko *fashion outlet* medan?

Jawaban: pada tahun 2020 yang membatalkan pembayaran cod sebanyak 100 orang, tahun 2021 tidak menyediakan sistem cod karna banyaknya yang menolak pembayaran ini. Pada tahun 2022 sistem cod diaktifkan kembali dikarenakan banyak pelanggan terutama yang menggunakan aplikasi shopee untuk mengaktifkan kembali sistem cod tersebut. Ada beberapa dari pelanggan tersebut tidak memakai atm banking, tinggal dipedalaman sehingga untuk mentransfer pesanan harus menempuh jarak yang jauh. Peraturan dishopee, jika sudah pernah menggunakan sistem cod dan tiba-tiba tidak mengaktifkan sistem cod maka nama-nama akun yang pernah menolak sistem cod akan hilang. Dan yang tersisa hanya data baru atau nama-nama akun baru yang mengaktifkan kembali sistem cod.

9. Bagaimana jika dalam mengalami kerugian dalam penjualan agar modalnya kembali lagi?

Jawaban: namanya juga jualan ya pasti ada kerugian dan ada juga keuntungan kalo kita mengalami kerugian ya nanti kan keuntungan yang lain bisa diputar lagi keuntungannya gitu lah seterusnya karna juga jualan itu kan gak seterusnya untung pasti ada ruginya juga jadi keuntungan yg lain diputar lagi buat modal lagi.

10. Apakah ada sanksi dari toko fashion outlet medan bagi customer yang melakukan pembatalan cod?

Jawaban: ada, berupa pemblokiran dari seluruh sosial akun media.

11. Apakah ada perjanjian antara pelaku usaha dengan konsumen?

Jawaban: ada beberapa hal yaitu, dari aplikasi shopee barang yang sudah dipesan khususnya sistem cod . jika ada yang membatalkan konsekuensinya akan diblokir di seluruh sosial media yang berkaitan dengan fashion outlet medan, tapi jika ada yang mau return barang akan diterima dan barang tersebut akan diproses ulang maka mereka akan mengirim kembali barang ke fashion outlet medan dan selanjutnya akan diproses sesuai keinginan customer tersebut.

12. Apakah pelaku usaha tau bahwa ada perlindungan hukum bagi pelaku usaha?

Jawaban: tidak tau, karena saya kurang mengerti peraturan hukum di indonesia ini.

13. Apa saja alasan konsumen membatalkan pembayaran cod?

Jawaban: alasan customer yang menolak pembayaran cod, ada beberapa customer membatalkan dikarenakan tidak mempunyai uang pada saat paket telah sampai, ada juga customer membatalkan dikarenakan bukan dia yang memesan tetapi temannya maka dia tidak bertanggung dan paket dikembalikan kefom dan juga ada beberapa customer tidak dapat dihubungi jadi paket tersebut dikembalikan kefom oleh kurir . ada juga disalah satu akun shopee, customer yang membatalkan cod membeli 2 produk yang berbeda pada saat paket yang diantar kurir sudah sampai ke alamat rumahnya, konsumen tersebut hanya mengambil 1 produk saja dikarenakan 1 produk yang dia pesan itu untuk temannya pada

saat itu tidak ada uang untuk membayar produk yang sudah sampai ke alamat rumah temannya. Dan ada juga salah satu akun shopee yang menolak, customer itu membeli 4 baju berbagai jenis model yang pertama dengan 1 model satu set atasan dengan celana, model baju kedua dengan 2 model tunik dan yang ketiga dengan model baju gamis. Ketika pesanan sudah sampai ternyata nomor yang dihubungi oleh kurir tidak aktif. Permasalahan ini lah yang fom alami saat membuka sistem cod.

Pemilik Toko Fashion Outlet Medan



Juwita Dewi Lubis

Lampiran 1.1

Substansi Pertanyaan dari Hasil Wawancara Kepada Pemilik Usaha Fashion Outlet Medan

Syarat Layanan Mitra Shopee

1. Pendahuluan

1.1 Selamat datang di aplikasi Mitra Shopee ("aplikasi Mitra" atau "aplikasi Mitra Shopee" atau "aplikasi"). Silakan baca Syarat Layanan Mitra Shopee ("Syarat Layanan" atau "Syarat Layanan Mitra Shopee") berikut dengan cermat sebelum menggunakan aplikasi Mitra atau membuka akun Mitra Shopee ("Akun Mitra" atau "Akun") agar Anda mengetahui tentang hak dan kewajiban hukum Anda sehubungan dengan PT Shopee International Indonesia, seluruh afiliasi, dan anak perusahaannya (masing-masing dan bersama-sama, "Shopee" atau "kami"). "Layanan" yang kami berikan atau sediakan termasuk (a) aplikasi, (b) layanan yang disediakan oleh aplikasi dan oleh perangkat lunak klien Shopee yang tersedia melalui aplikasi dan (c) semua informasi, halaman tertaut, fitur, data, teks, gambar, foto, grafik, pesan, tag, konten, pemrograman, perangkat lunak, layanan aplikasi atau materi lainnya yang tersedia melalui aplikasi atau layanan terkait. Setiap fitur baru yang ditambahkan atau memperbesar Layanan juga tunduk pada Syarat Layanan ini. Syarat Layanan ini mengatur penggunaan Layanan yang disediakan oleh Shopee.

1.2 Sebelum menjadi Mitra dan/atau Pengguna dari aplikasi, Anda harus membaca dan menerima semua syarat dan ketentuan dalam dan yang berkaitan dengan Syarat Layanan Mitra Shopee ini dan Anda harus memberikan persetujuan atas pemrosesan data pribadi Anda sebagaimana dijelaskan dalam Kebijakan Privasi yang terkait dengan Syarat Layanan ini.

1.3 Shopee berhak untuk mengganti, mengubah, menanggihkan atau menghentikan semua atau bagian apa pun dari aplikasi atau Layanan setiap saat atau setelah memberikan pemberitahuan sebagaimana dipersyaratkan oleh undang-undang dan peraturan setempat. Shopee dapat meluncurkan Layanan tertentu atau fitur tertentu dalam versi beta yang mungkin tidak berfungsi dengan baik atau sama seperti versi akhir, dan kami tidak bertanggung jawab dalam hal demikian. Shopee juga dapat membatasi fitur tertentu atau membatasi akses Anda ke bagian atau seluruh aplikasi atau Layanan atas kebijakannya sendiri dan tanpa pemberitahuan atau kewajiban.

1.4 Shopee berhak untuk menolak memberikan akses ke aplikasi atau Layanan kepada Anda atau mengizinkan Anda untuk membuka Akun Mitra dengan alasan apa pun.

dengan menggunakan layanan shopee atau membuka akun, anda memberikan penerimaan dan persetujuan yang tidak dapat dicabut atas persyaratan perjanjian ini, termasuk syarat dan ketentuan tambahan serta kebijakan yang disebutkan di sini dan/ atau terkait di sini.

Apabila anda tidak menyetujui ketentuan ini, mohon jangan menggunakan layanan kami atau mengakses aplikasi. apabila anda di bawah usia 17 tahun atau belum menikah dan berada dibawah pengampuan, anda harus mendapatkan izin dari orang tua atau wali untuk membuka akun dan orang tua atau wali tersebut harus menyetujui ketentuan perjanjian ini. apabila anda tidak memahami bagian ini, mohon jangan membuat akun sampai anda telah meminta bantuan orang tua atau wali anda. apabila anda adalah orang tua atau wali anak di bawah umur yang membuat akun, anda harus menerima ketentuan perjanjian ini atas nama anak di bawah umur tersebut dan anda akan bertanggung jawab atas semua penggunaan akun atau layanan perusahaan yang menggunakan akun tersebut, baik apakah akun tersebut sudah dibuka saat ini atau dibuat di masa mendatang.

2. Privasi

2.1 Privasi Anda sangatlah penting bagi kami di Shopee. Untuk melindungi hak-hak Anda dengan lebih baik kami telah menyediakan Kebijakan Privasi Shopee untuk menjelaskan

praktik privasi kami secara rinci. Silakan baca Kebijakan Privasi untuk memahami bagaimana Shopee mengumpulkan dan menggunakan informasi yang berkaitan dengan Akun Mitra dan/ atau penggunaan Layanan oleh Anda ("Informasi Pengguna"). Dengan menggunakan Layanan atau memberikan informasi di Aplikasi Mitra, Anda:

(a) Menyetujui tindakan Shopee untuk mengumpulkan, menggunakan, mengungkapkan dan/ atau mengolah Konten, data pribadi dan Informasi Pengguna Anda sebagaimana dijelaskan dalam Kebijakan Privasi;

(b) Menyetujui dan mengakui bahwa hak kepemilikan atas Informasi Pengguna dimiliki secara bersama oleh Anda dan Shopee; dan

(c) tidak akan, baik secara langsung maupun tidak langsung, mengungkapkan Informasi Pengguna Anda kepada setiap pihak ketiga, atau sebaliknya memperbolehkan setiap pihak ketiga untuk mengakses atau menggunakan Informasi Pengguna Anda, tanpa persetujuan tertulis sebelumnya dari Shopee.

2.2 Pengguna yang memiliki data pribadi Pengguna lainnya melalui penggunaan Layanan ("Pihak Penerima") dengan ini setuju bahwa, mereka akan (i) mematuhi semua undang-undang perlindungan data pribadi yang berlaku sehubungan dengan data tersebut; (ii) mengizinkan Pengguna yang data pribadinya telah dikumpulkan oleh Pihak Penerima ("Pihak yang Mengungkapkan") untuk menghapus datanya yang telah dikumpulkan dari database Pihak Penerima; dan (iii) mengizinkan Pihak yang Mengungkapkan untuk meninjau informasi apa saja yang telah dikumpulkan tentang mereka oleh Pihak Penerima, dalam setiap kasus (ii) dan (iii) di atas, dilakukan sesuai dengan dan bilamana diwajibkan oleh hukum yang berlaku.

3. Akun, Password, Dan Keamanan

3.1 Anda setuju bahwa atas alasan apa pun, dengan diskresi tunggal, Shopee berwenang, dengan atau tanpa pemberitahuan sebelumnya kepada Anda atau pihak ketiga lain, untuk melakukan tindakan yang diperlukan atas dugaan pelanggaran atau pelanggaran Syarat Layanan Mitra Shopee ini dan / atau hukum yang berlaku, termasuk segera pemblokiran akun dan / atau penghapusan akun Mitra Shopee.

3.2 Pengguna dilarang menciptakan dan / atau menggunakan alat, perangkat dan / atau fitur yang bertujuan untuk melakukan manipulasi pada sistem Shopee, termasuk namun tidak terbatas pada:

3.2.1 Manipulasi data;

3.2.2 Scraping/crawling;

3.2.3 Kegiatan otomatisasi dalam transaksi;

3.2.4 Aktivitas lain yang secara wajar dapat dinilai sebagai tindakan manipulasi sistem.

3.3 Shopee berwenang untuk melakukan tindakan yang diperlukan untuk menghentikan penggunaan Saldo Mitra (sebagaimana didefinisikan di dalam Syarat Layanan Mitra Shopee) oleh Mitra Shopee yang ditemukan atau diduga melakukan tindak kecurangan dalam bertransaksi dan/atau melanggar Syarat Layanan Mitra Shopee ini.

3.4 Pengguna menyetujui untuk memastikan bahwa Pengguna keluar dari akun di setiap akhir sesi dan memberitahu Shopee apabila ada penggunaan tanpa izin atas sandi atau akun Pengguna.

3.5 Pengguna bertanggung jawab secara pribadi untuk menjaga kerahasiaan akun dan password untuk seluruh aktivitas dalam akun Pengguna.

3.6 Pengguna dengan ini menyatakan bahwa Shopee tidak bertanggung jawab atas kerugian ataupun kendala yang timbul atas penyalahgunaan akun Pengguna yang diakibatkan oleh kelalaian Pengguna, termasuk namun tidak terbatas pada:

3.6.1 meminjamkan atau memberikan akses akun kepada pihak lain,

3.6.2 mengakses tautan yang diberikan oleh pihak lain,

3.6.3 memberikan atau memperlihatkan kode verifikasi OTP, kata sandi atau e-mail kepada pihak lain,

3.6.4 kelalaian Pengguna lainnya yang mengakibatkan kerugian ataupun kendala pada akun Pengguna.

4. Definisi

Untuk tujuan Syarat Layanan Mitra Shopee, istilah-istilah berikut ini memiliki arti sebagaimana dinyatakan di bawah ini:

1.1 Aplikasi Mitra Shopee adalah aplikasi berbasis Android atau iOS yang dapat diakses Pengguna untuk menggunakan layanan Shopee untuk Mitra Shopee.

1.2 Mitra Shopee atau Mitra adalah Pengguna yang telah mendaftarkan diri di Aplikasi Mitra dan telah terverifikasi oleh Shopee untuk dapat melakukan Transaksi.

1.3 Partner adalah pihak ketiga yang membantu menyediakan Produk kepada Mitra Shopee melalui Mitra Shopee.

1.4 Pengguna adalah setiap individu yang mengakses dan/ atau memiliki akun di Aplikasi Mitra, termasuk Mitra Shopee.

1.5 Produk adalah berbagai macam produk digital yaitu barang-barang tidak memiliki wujud fisik, termasuk namun tidak terbatas pada pulsa, paket data, voucher game, listrik PLN (prabayar dan pascabayar), tiket kereta, dan tagihan (angsuran kredit, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan), Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), Pasca Bayar, Telkom, dan TV Kabel), yang sewaktu-waktu dapat ditambahkan atau dikurangi jenisnya sesuai dengan kebijaksanaan penuh dari Shopee.

1.6 Saldo Mitra adalah layanan escrow account yang disediakan Shopee untuk menampung dana sementara milik Mitra Shopee.

1.7 Shopee adalah PT Shopee International Indonesia, afiliasi dan/ atau anak perusahaannya.

1.8 Transaksi adalah transaksi pembelian Produk melalui aplikasi Mitra oleh Mitra Shopee untuk dijual kembali ke Pengguna akhir.

5. Pengajuan Mitra Shopee

5.1 Transaksi pada Aplikasi Mitra hanya dapat dilakukan oleh Pengguna yang telah terdaftar sebagai Mitra.

5.2 Pengguna harus mengajukan permohonan di aplikasi Mitra untuk dapat menjadi Mitra. Atas pengajuan permohonan Pengguna, Shopee akan melakukan proses verifikasi atas data yang diunduh oleh Pengguna. Pengguna hanya akan secara resmi menjadi Mitra setelah Shopee memberikan konfirmasi kepada Mitra.

5.3 Pengguna menjamin dan bertanggung jawab atas keabsahan informasi dan dokumen yang diberikan saat mengajukan permohonan pendaftaran sebagai Mitra Shopee.

5.4 Pengguna menyetujui bahwa Shopee dapat mengumpulkan, mengolah, dan termasuk membagikan informasi dan dokumen yang diberikan pada saat melakukan pendaftaran kepada pihak ketiga untuk proses pelaksanaan verifikasi atau kegiatan lainnya sehubungan dengan pendaftaran Mitra Shopee, termasuk namun tidak terbatas kepada Partner. Shopee tidak memungut biaya pendaftaran apa pun bagi para Pengguna yang ingin menjadi Mitra.

6. Pengelolaan Saldo Mitra

6.1 Saldo Mitra memungkinkan Mitra Shopee untuk menyimpan uang yang akan digunakan untuk melakukan Transaksi.

6.2 Batas maksimum Saldo Mitra adalah Rp100.000.000 (seratus juta rupiah) dalam satu waktu.

6.3 Batas minimum dan maksimum untuk isi ulang Saldo Mitra dalam 1 (satu) kali pengisian adalah sebagai berikut:

Kanal isi ulang / <i>Top up channel</i>	Batas maksimum isi ulang/ <i>Maximum Top Up Limit</i>
<i>Virtual Account</i> Bank BCA, BNI, Mandiri, dan BRI	Minimal Rp20.000 (dua puluh ribu rupiah) Maksimal Rp50.000.000 (lima puluh juta rupiah)
Indomaret atau Alfamart	Minimal Rp20.000 (dua puluh ribu rupiah) Maksimal Rp4.997.500 (empat juta sembilan ratus sembilan puluh tujuh ribu lima ratus rupiah)

6.4 Anda dapat melakukan penarikan atas Saldo Mitra Anda (hingga jumlah Saldo Mitra Anda atau sebagaimana ditentukan oleh Shopee) dengan mengirimkan permintaan penarikan (“Permintaan Penarikan Saldo Mitra”) dalam frekuensi harian yang wajar untuk Saldo Mitra sebagaimana ditentukan oleh Shopee.

6.5 Setelah diajukan, Anda tidak dapat mengubah atau membatalkan Permintaan Penarikan Saldo Mitra.

6.6 Mitra Shopee tidak dapat melakukan tindakan pengalihan atas Saldo Mitra dalam bentuk apa pun kepada pihak lainnya.

6.7 Mitra Shopee setuju bahwa Saldo Mitra tidak akan menghasilkan bunga dari jumlah saldo.

6.8 Mitra Shopee dapat melakukan penarikan Saldo Mitra dengan ketentuan:

6.8.1 Penarikan dana minimum sebesar Rp25.000 (dua puluh lima ribu rupiah) dan maksimum sebesar jumlah Saldo Mitra yang tersedia.

6.8.2 Permintaan Penarikan Saldo Mitra dapat diajukan setiap hari. Namun demikian, Shopee akan memproses Permintaan Penarikan Saldo Mitra hanya di hari Senin sampai dengan Jumat (tidak termasuk hari libur nasional yang ditetapkan pemerintah Republik Indonesia). Pemrosesan Permintaan Penarikan Saldo Mitra akan dilakukan oleh Shopee paling cepat dalam waktu 1x24 jam setelah Permintaan Penarikan Saldo Mitra dilakukan oleh Mitra.

6.8.3 Pengguna menyetujui bahwa Shopee berhak melakukan pemeriksaan, penundaan dan/atau pembatalan terhadap penarikan dana yang dilakukan Pengguna sebagaimana ditentukan oleh Shopee, apabila Pengguna diduga melakukan pelanggaran terhadap Syarat Layanan Mitra Shopee atau melakukan penipuan, manipulasi atau tindakan kriminal.

6.9 Jika terjadi kesalahan dalam memproses transaksi apa pun, Mitra Shopee memberikan kuasa kepada Shopee untuk melakukan entri debit dari atau kredit ke rekening bank yang ditunjuk atau rekening bank yang Anda gunakan untuk melakukan transaksi terkait, untuk memperbaiki kesalahan tersebut, dengan ketentuan bahwa koreksi tersebut dilakukan sesuai dengan undang-undang dan peraturan yang berlaku. Jika kami tidak dapat mendebet rekening bank yang ditunjuk atau rekening bank yang Mitra Shopee gunakan untuk melakukan transaksi terkait dengan alasan apa pun, Anda memberikan kuasa kepada kami untuk mengajukan ulang debit, ditambah biaya yang berlaku, ke rekening bank lain atau instrumen pembayaran yang Mitra Shopee miliki dengan kami atau memotong debit dan biaya yang berlaku dari saldo Saldo Mitra Anda di masa mendatang.

7. Transaksi

7.1 Mitra Shopee wajib melakukan Transaksi sesuai prosedur transaksi yang ditetapkan Shopee.

7.2 Mitra Shopee bertanggung jawab untuk membaca, memahami, dan menyetujui informasi/ deskripsi dari Produk sebelum melakukan Transaksi.

7.3 Mitra Shopee mengakui dan menyetujui bahwa transaksi yang dilakukan oleh Mitra Shopee dengan pihak ketiga yang tidak melalui Aplikasi Mitra dan/ atau tanpa sepengetahuan Shopee menjadi tanggung jawab pribadi Mitra Shopee.

7.4 Dalam hal Shopee mendeteksi bahwa terdapat permasalahan atas Akun Mitra, Shopee berwenang untuk menolak pembayaran dari Mitra Shopee tanpa pemberitahuan terlebih dahulu kepada Mitra Shopee.

7.5 Pengguna bertanggung jawab secara pribadi atas kerugian akibat pemberitahuan atau penyerahan bukti pembayaran dan/ atau data pembayaran oleh Pengguna kepada pihak lain.

8. Pengembalian Dana Ke Saldo Mitra Dan Pembatalan

8.1 Pengembalian dana dari Shopee kepada Mitra Shopee, baik sebagian maupun seluruhnya, hanya dapat dilakukan dalam keadaan:

8.1.1 Kesalahan Produk yang dikirimkan oleh Shopee kepada Mitra Shopee,

8.1.2 Shopee mengidentifikasi bahwa terdapat masalah pengiriman Produk yang secara jelas disebabkan oleh Partner yang mengakibatkan pesanan Produk tidak sampai; dan/ atau

8.1.3 alasan lain yang dinyatakan sah oleh pihak Shopee

8.2 Proses pengembalian dana akan dilakukan melalui Saldo Mitra yang akan bertambah sesuai dengan jumlah pengembalian dana.

8.3 Dalam hal terdapat permasalahan dimana Produk tidak sampai kepada Mitra Shopee yang disebabkan karena kesalahan atau kelalaian Partner, Shopee berwenang memfasilitasi dan menentukan solusi atas permasalahan transaksi yang belum terselesaikan antara Partner dan Mitra Shopee dengan melihat bukti-bukti yang ada. Keputusan Shopee adalah keputusan akhir yang tidak dapat diganggu gugat dan wajib dipatuhi Partner dan Mitra Shopee.

8.4 Mitra Shopee wajib melakukan pembayaran sesuai jumlah dan kode unik (apabila ada) yang tertera pada halaman pembayaran.

8.5 Shopee tidak bertanggung jawab atas kerugian yang dialami Mitra Shopee apabila Mitra Shopee melakukan pembayaran yang tidak sesuai dengan jumlah dan kode unik (apabila ada) yang tertera pada halaman pembayaran.

9. Harga

9.1 Harga Produk dalam Aplikasi Mitra adalah harga yang ditetapkan oleh Shopee atas kebijaksanaannya sendiri.

9.2 Pengguna menyetujui bahwa kesalahan keterangan harga dan informasi lainnya yang disebabkan tidak terbaharuinya Aplikasi Mitra Shopee milik Pengguna adalah tanggung jawab Pengguna.

9.3 Pengguna setuju bahwa Pengguna wajib memeriksa setiap harga Produk yang tertera pada halaman transaksi. Pengguna setuju dalam hal timbul masalah yang disebabkan akibat kelalaian Pengguna dalam melihat harga Produk yang tertera di Aplikasi bukan merupakan tanggung jawab Shopee.

9.4 Memesan barang melalui aplikasi Mitra Shopee adalah total biaya yang tertera dalam halaman pembayaran, termasuk biaya Shopee menyetujui bahwa total biaya yang harus dibayarkan ketika harga barang dan biaya-biaya lain yang mungkin timbul dan diuraikan secara jelas di halaman pembayaran.

9.5 Mitra Shopee menyetujui untuk melakukan pembayaran melalui metode pembayaran yang telah dipilih sebelumnya oleh Mitra Shopee.

10. Pelanggaran Terhadap Syarat Layanan Kami

10.1 Pelanggaran terhadap Syarat Layanan aplikasi Mitra ini dapat mengakibatkan berbagai tindakan, termasuk namun tidak terbatas pada salah satu atau semua dari hal-hal berikut ini:

10.1.1 Penghapusan daftar

10.1.3 Batasan diberlakukan pada hak Akun

10.1.4 Penangguhan dan pengakhiran akun

10.1.4 Tuntutan pidana

10.1.5 Tindakan perdata, termasuk dengan tidak terbatas pada klaim untuk kerugian dan/atau ganti rugi sementara atau perintah ganti rugi oleh pengadilan.

10.2 Apabila Anda yakin bahwa seorang Pengguna di Aplikasi Mitra kami melanggar Syarat Layanan Aplikasi Mitra ini, silakan kontak kami di Call Center 24 Jam 1500702.

11. Hubungan Shopee Dengan Mitra Shopee

11.1 Mitra Shopee adalah individu atau bisnis independen dan mereka tidak mempunyai hubungan dengan Shopee dalam cara apa pun kecuali hubungan jual beli yang timbul saat melakukan Transaksi. Tanggung jawab Shopee hanyalah sebatas sampai dengan pengiriman Produk, dan tanggung jawab tersebut akan berakhir setelah Produk diterima oleh Mitra Shopee.

12. Penolakan Jaminan Dan Batasan Tanggung Jawab

12.1 Shopee adalah suatu perusahaan portal web yang menyediakan platform dalam menyediakan layanan kepada Pengguna untuk dapat menjadi Partner maupun Mitra Shopee di Aplikasi Mitra Shopee. Shopee selalu berupaya untuk menjaga Aplikasi Mitra Shopee aman, nyaman, dan berfungsi dengan baik, tapi kami tidak dapat menjamin operasi terus-menerus atau akses ke Aplikasi Mitra Shopee dapat selalu sempurna. Informasi dan data dalam Aplikasi Mitra Shopee memiliki kemungkinan tidak terjadi secara real time. Pengguna menyetujui bahwa dengan memanfaatkan Aplikasi Mitra Shopee atas risiko Pengguna sendiri, dan Aplikasi Mitra Shopee diberikan kepada Pengguna pada "SEBAGAIMANA ADANYA" dan "SEBAGAIMANA TERSEDIA". Sejauh diizinkan oleh hukum yang berlaku, Shopee (termasuk induk perusahaan, direktur, dan karyawan) tidak bertanggung jawab, dan Mitra Shopee menyetujui untuk tidak menuntut Shopee bertanggung jawab, atas segala kerusakan atau kerugian (termasuk namun tidak terbatas pada hilangnya uang, reputasi, keuntungan, atau kerugian tak berwujud lainnya) yang diakibatkan secara langsung atau tidak langsung dari:

12.1.1 Penggunaan atau ketidakmampuan Pengguna dalam menggunakan Aplikasi Mitra Shopee.

12.1.2 Keterlambatan atau gangguan dalam Aplikasi Mitra Shopee.

12.1.3 Kelalaian dan kerugian yang ditimbulkan oleh Pengguna.

12.1.4 Pelanggaran Hak atas Kekayaan Intelektual.

12.1.5 Pencemaran nama baik pihak lain.

12.1.6 Setiap penyalahgunaan Produk yang sudah dibeli oleh Mitra Shopee.

12.1.7 Virus atau perangkat lunak berbahaya lainnya (bot, script, automation tool selain fitur Gold Merchant, hacking tool) yang diperoleh dengan mengakses, atau menghubungkan ke Aplikasi Mitra Shopee.

12.1.8 Gangguan, bug, kesalahan atau ketidakakuratan apa pun dalam aplikasi Mitra Shopee.

12.1.9 Kerusakan pada perangkat keras Pengguna dari penggunaan Aplikasi Mitra Shopee.

12.1.10 Tindakan penegakan yang diambil sehubungan dengan akun Pengguna.

12.1.11 Adanya tindakan peretasan yang dilakukan oleh pihak ketiga kepada akun

13. Biaya

13.1 Shopee mengenakan biaya untuk seluruh penarikan berhasil yang dilakukan melalui Saldo Mitra dan dihitung sebagai berikut dengan pembulatan kepada Rupiah terdekat:

Biaya Penarikan/ *Withdrawal Fee*

Minimal nilai penarikan dana adalah Rp25.000 (dua puluh lima ribu rupiah).

13.2 Apabila ada biaya yang harus dibayarkan, semua itu akan dikenakan PPN dan pajak lain yang berlaku ("Jumlah Pajak"). Dalam hal Penjual bertanggung jawab untuk pajak tersebut, Mitra Shopee mengakui dan setuju bahwa Shopee dapat memotong biayanya dan setiap pajak yang berlaku dari Saldo Mitra.

14. Permasalahan

14.1 Dalam hal timbul masalah dalam suatu transaksi, Mitra Shopee setuju untuk terlebih dahulu berkomunikasi melalui Aplikasi Mitra untuk menyelesaikan permasalahan atas dasar diskusi bersama, yang mana Shopee akan menggunakan usaha komersial yang wajar untuk memfasilitasi. Apabila permasalahan tersebut tidak dapat diselesaikan atas dasar diskusi bersama, Mitra Shopee dapat pergi ke pengadilan klaim di yurisdiksi Republik Indonesia untuk menyelesaikan setiap masalah yang timbul dari suatu transaksi.

15. Pembaruan

15.1 Syarat Layanan Mitra Shopee ini mungkin diubah dan/atau diperbaharui tanpa pemberitahuan sebelumnya. Oleh karena itu Shopee menghimbau agar Mitra Shopee membaca secara cermat dan memeriksa halaman Syarat Layanan Mitra Shopee ini dari waktu ke waktu untuk mengetahui perubahan apa pun. Mitra Shopee yang tetap mengakses dan menggunakan aplikasi Mitra Shopee dianggap menyetujui perubahan-perubahan dalam Syarat Layanan Mitra Shopee ini.

16. Penafian

16.1 Layanan disediakan "apa adanya" dan tanpa garansi, klaim atau pernyataan apa pun yang dibuat oleh shopee dalam bentuk apa pun baik tersurat, tersirat atau menurut undang-undang sehubungan dengan layanan, termasuk, dengan tidak terbatas pada, garansi kualitas, kinerja, tidak adanya pelanggaran, kelayakan untuk diperdagangkan, atau kesesuaian untuk tujuan tertentu, dan juga tidak ada jaminan yang dibuat selama hubungan, selama pelaksanaan atau penggunaan perdagangan. dengan tidak membatasi ketentuan di atas dan sejauh yang diizinkan oleh hukum yang berlaku, shopee tidak menjamin bahwa layanan, aplikasi ini atau fungsi yang terdapat di dalamnya akan tersedia, dapat diakses, tanpa gangguan, tepat waktu, aman, akurat, lengkap atau bebas dari kesalahan, bahwa kecacatan, bila ada, akan diperbaiki, atau bahwa aplikasi mitra ini dan/ atau server yang memungkinkan aplikasi mitra ini menjadi tersedia bebas dari virus, jam, timer, penghitung, worm, penguncian perangkat lunak, drop dead device, trojan horse, perutean, pintu jebakan, bom waktu atau setiap kode, instruksi, program atau komponen berbahaya lainnya.

16.2 Anda mengakui bahwa seluruh risiko yang timbul dari penggunaan atau kinerja aplikasi mitra dan/ atau layanan tetap ditanggung oleh anda sejauh yang diizinkan oleh hukum yang berlaku.

16.3 Shopee tidak memiliki kendali atas dan, sejauh yang diizinkan oleh hukum yang berlaku, tidak menjamin atau bertanggung jawab untuk kesesuaian tujuan, keberadaan, kualitas, keamanan atau legalitas barang yang tersedia melalui layanan; sejauh yang diizinkan oleh hukum yang berlaku, mitra membebaskan shopee dan afiliasinya dari setiap dan semua klaim, tuntutan dan ganti rugi yang timbul dari atau sehubungan dengan permasalahan tersebut.

17. Pengecualian Dan Batasan Tanggung Jawab

17.1 sejauh yang diizinkan oleh hukum yang berlaku, dalam keadaan apa pun shopee tidak akan bertanggung jawab baik dalam hal kontrak, garansi, perbuatan melawan hukum (termasuk, dengan tidak terbatas pada, pengabaian (baik apakah aktif, pasif atau diperhitungkan), kewajiban produk, kewajiban ketat atau teori lainnya), atau penyebab lainnya dari tindakan hukum, dalam keadilan, oleh undang-undang atau hal lainnya, untuk.

17.1.1 (a) hilangnya penggunaan; (b) hilangnya keuntungan; (c) hilangnya pendapatan; (d) hilangnya data; (e) hilangnya good will; atau (f) kegagalan merealisasikan simpanan yang diperkirakan, untuk setiap kasus baik secara langsung maupun tidak langsung; atau

17.1.2 setiap kerugian tidak langsung, insidental, khusus atau konsekuensial, yang timbul dari atau sehubungan dengan penggunaan atau ketidakmampuan untuk menggunakan aplikasi ini atau layanan, termasuk, dengan tidak terbatas pada, setiap kerugian yang diakibatkan olehnya, bahkan jika shopee telah diberi tahu tentang kemungkinan kerugian tersebut.

17.2 anda mengakui dan setuju bahwa satu-satunya hak anda sehubungan dengan setiap masalah atau ketidakpuasan dengan layanan adalah untuk meminta pengakhiran akun anda dan/ atau berhenti menggunakan layanan.

17.3 jika, menyimpang dari bagian sebelumnya, oleh pengadilan di yurisdiksi yang kompeten shopee ditemukan bertanggung jawab (termasuk untuk kelalaian berat), maka, sejauh yang diizinkan oleh hukum, tanggung jawabnya kepada anda atau kepada pihak ketiga terbatas pada yang lebih kecil antara: (a) setiap jumlah yang jatuh tempo dan harus dibayar kepada anda berdasarkan transaksi; dan (b) rp1.000.000 (satu juta rupiah).

17.4 tidak ada hal apa pun dalam syarat layanan ini yang akan membatasi atau mengecualikan tanggung jawab untuk kematian atau cedera pribadi yang disebabkan oleh kelalaian shopee, untuk penipuan atau untuk tanggung jawab lain pada pihak shopee yang tidak dapat dibatasi dan/ atau dikecualikan secara hukum.

18. Pernyataan Dan Jaminan Anda

18.1 Anda menyatakan dan menjamin bahwa:

(a) Anda memiliki kapasitas hukum (dan dalam hal anak di bawah umur, persetujuan yang sah dari orang tua atau wali), hak dan kemampuan untuk mengikatkan diri pada Syarat Layanan Mitra Shopee ini dan mematuhi ketentuan-ketentuannya; dan

(b) Anda akan menggunakan Layanan untuk tujuan yang sah saja dan sesuai dengan Syarat Layanan Mitra Shopee ini serta semua undang-undang, aturan, kode, arahan, pedoman, kebijakan dan peraturan yang berlaku.

19. Penipuan Atau Aktivitas Yang Mencurigakan

19.1 Jika Shopee, atas kebijakannya sendiri, meyakini bahwa Anda mungkin telah terlibat dalam aktivitas dan/ atau transaksi yang berpotensi sebagai penipuan atau mencurigakan, kami dapat melakukan berbagai tindakan untuk melindungi Shopee, atau pihak ketiga lainnya atau Anda dari Pembalikan (Reversals, biaya, denda, penalti dan kewajiban lainnya). Tindakan yang mungkin dapat kami ambil termasuk namun tidak terbatas pada:

a) Kami dapat menutup, menanggukkan, atau membatasi akses Anda ke Akun atau Layanan, dan/ atau menanggukkan pemrosesan transaksi;

b) Kami dapat menyimpan, menerapkan atau mentransfer dana di Akun Anda sebagaimana disyaratkan oleh putusan dan perintah yang mempengaruhi Anda atau Akun Anda, termasuk putusan dan perintah yang dikeluarkan oleh pengadilan di Indonesia atau tempat lain dan ditujukan oleh Shopee;

c) Kami mungkin menolak memberikan Layanan kepada Anda untuk sekarang dan di masa depan;

d) Kami dapat menahan dana Anda untuk jangka waktu yang wajar yang diperlukan untuk melindungi Shopee atau pihak ketiga dari risiko pertanggungjawaban, atau jika kami meyakini bahwa Anda mungkin terlibat dalam aktivitas dan/ atau transaksi yang berpotensi sebagai penipuan atau mencurigakan.

Untuk keperluan bagian ini:

“Pembalikan” berarti pembalikan suatu pembayaran oleh Shopee karena (a) dibatalkan oleh bank pihak pengirim, (b) dikirimkan kepada Anda karena kesalahan Shopee, (c) pengirim pembayaran tidak memiliki otorisasi untuk melakukan pembayaran (misalnya: pengirim menggunakan kartu kredit curian), (d) Anda menerima pembayaran atas aktivitas yang melanggar Syarat Layanan Aplikasi Mitra ini atau setiap kebijakan Shopee, atau (e) Shopee memutuskan sebuah Klaim terhadap Anda.

20. Ganti Rugi

20.1 Anda setuju untuk mengganti rugi, membela dan membebaskan Shopee, dan para pemegang saham, anak perusahaan, afiliasi, direktur, petugas, agen, pemilik merek bersama dan mitra lainnya, serta karyawannya (secara bersama-sama disebut "Pihak yang Diberi Ganti Rugi") dari dan terhadap setiap dan semua klaim, tindakan hukum (termasuk namun tidak terbatas pada tindakan hukum perdata dan pidana), proses hukum, dan gugatan dan semua hal yang berkaitan dengan kewajiban, kerugian, penyelesaian, penalti, denda, biaya dan pengeluaran (termasuk, dengan tidak terbatas pada, setiap biaya penyelesaian permasalahan lainnya) yang dikeluarkan oleh Pihak yang Diberi Ganti Rugi yang timbul dari atau berkaitan dengan: (a) setiap transaksi yang dibuat di aplikasi Mitra, atau setiap permasalahan terkait dengan transaksi tersebut (kecuali dimana Shopee adalah penjual di dalam transaksi yang terkait dengan permasalahan tersebut), (b) hosting, pengoperasian, pengelolaan dan/ atau administrasi Layanan oleh atau atas nama Shopee, (c) pelanggaran atas ketentuan apa pun dari Syarat Layanan Mitra Shopee ini atau setiap kebijakan atau pedoman yang dirujuk di sini oleh Anda, (d) penggunaan atau penyalahgunaan Layanan oleh Anda, (e) pelanggaran terhadap hukum atau hak pihak ketiga oleh Anda.

20.2 Pengguna melepaskan Shopee dari tuntutan ganti rugi dan menjaga Shopee (termasuk induk perusahaan, direktur, dan karyawan) dari setiap klaim atau tuntutan, termasuk biaya hukum yang wajar, yang dilakukan oleh pihak ketiga yang timbul dalam hal Pengguna melanggar Perjanjian ini, penggunaan Aplikasi Mitra Shopee yang tidak semestinya dan/ atau pelanggaran Pengguna terhadap hukum atau hak-hak pihak ketiga.

21. Keterpisahan

21.1 Apabila ada ketentuan dari Syarat Layanan Mitra Shopee ini yang dianggap melanggar hukum, batal, atau karena alasan apa pun tidak dapat diberlakukan berdasarkan hukum di yurisdiksi tersebut, maka ketentuan tersebut harus dianggap dapat dipisahkan dari syarat dan ketentuan ini dan tidak akan mempengaruhi keabsahan dan keberlakuan setiap ketentuan yang tersisa di yurisdiksi tersebut maupun keabsahan dan keberlakuan ketentuan tersebut berdasarkan hukum di yurisdiksi lainnya.

22. Hukum Yang Mengatur

22.1 Syarat Layanan ini diatur dan ditafsirkan sesuai dengan hukum Republik Indonesia, tanpa memperhatikan pertentangan prinsip-prinsip hukumnya. Setiap permasalahan, kontroversi, klaim, atau perbedaan yang timbul dari atau sehubungan dengan Syarat Layanan terhadap atau yang berkaitan dengan Shopee atau salah satu Pihak yang Diberi Ganti Rugi berdasarkan Syarat Layanan ini akan dirujuk dan pada akhirnya diselesaikan di arbitrase di Singapura sesuai dengan Aturan Arbitrase Singapore International Arbitration Centre ("Aturan SIAC") yang berlaku saat itu, di mana aturan tersebut dianggap dimasukkan sebagai referensi dalam Bagian ini. Akan ada satu (1) arbitrator dan bahasa arbitrase menggunakan Bahasa Inggris.

23. Ketentuan Umum

23.1 Shopee mencadangkan semua hak yang tidak secara tegas diberikan di sini.

23.2 Shopee dapat mengubah Syarat Layanan ini setiap saat dengan memposting Syarat Layanan yang direvisi di Aplikasi Mitra ini. Penggunaan Aplikasi Mitra oleh Anda setelah perubahan tersebut diposting dianggap sebagai penerimaan Anda terhadap Syarat Layanan yang direvisi tersebut.

23.3 Anda tidak boleh memberikan, mensublisensikan atau memindahkan hak apa pun yang diberikan kepada Anda di sini atau mensubkontrakkan salah satu kewajiban Anda.

23.4 Tidak ada hal dalam Syarat Layanan ini yang dapat diartikan sebagai hubungan kemitraan, usaha patungan atau pemberi kuasa-penerima kuasa antara Anda dan Shopee, dan juga tidak memberikan wewenang kepada Anda untuk mengeluarkan biaya atau kewajiban apa pun atas nama Shopee.

23.5 Kegagalan setiap saat atau pada waktu-waktu tertentu untuk mewajibkan pelaksanaan ketentuan apa pun dalam Syarat Layanan ini tidak akan memengaruhi haknya dengan cara apa pun di waktu kemudian untuk memberlakukan ketentuan tersebut kecuali ketentuan tersebut dikesampingkan secara tertulis.

23.6 Syarat Layanan ini semata-mata untuk manfaat Anda dan kami saja dan bukan untuk manfaat orang atau entitas lain, kecuali untuk afiliasi dan anak perusahaan Shopee (dan masing-masing penerus dan wakil dari Shopee dan afiliasi dan anak perusahaannya).

23.7 Ketentuan yang tercantum dalam Syarat Layanan ini dan setiap perjanjian dan kebijakan yang disertakan atau dirujuk dalam Syarat Layanan ini membentuk seluruh perjanjian dan pemahaman antara para pihak sehubungan dengan Layanan dan aplikasi Mitra dan menggantikan setiap perjanjian atau pemahaman sebelumnya antara para pihak sehubungan dengan hal tersebut. Dengan ini para pihak juga mengecualikan semua ketentuan yang tersirat. Dalam memasuki perjanjian yang dibentuk oleh Syarat Layanan ini, para pihak tidak bersandar pada informasi, pernyataan, garansi, pemahaman, kesanggupan, janji atau jaminan siapa pun selain yang secara tegas diatur dalam Syarat Layanan ini. Setiap pihak dengan tidak dapat dicabut kembali dan tanpa syarat melepaskan semua klaim, hak dan upaya hukum yang seharusnya dimiliki Bagian ini sehubungan dengan hal apa pun dalam ketentuan sebelumnya. Syarat Layanan ini tidak dapat dibantah, dijelaskan atau dilengkapi dengan bukti perjanjian sebelumnya, perjanjian lisan pada saat yang bersamaan atau setiap ketentuan tambahan yang konsisten.

23.8 Apabila Anda memiliki pertanyaan atau masalah tentang Syarat Layanan ini atau persoalan yang muncul dalam Syarat Layanan ini atau di Aplikasi Mitra, silakan kontak kami di Call Center 24 Jam 1500702.

Saya telah membaca perjanjian ini dan menyetujui semua ketentuan yang tercantum di atas dan setiap revisi yang dilakukan atasnya sesudahnya. Dengan mengklik tombol "daftar", saya memahami bahwa saya sedang membuat tanda tangan digital, yang saya maksudkan untuk memiliki kekuatan dan akibat yang sama seperti bila saya menandatangani nama saya secara manual

Lampiran 1.2

Substansi Perjanjian yang disepakati oleh pihak Fashion Outlet Medan sebagai Mitra Shopee dengan pihak Shopee