

**ANALISIS HUKUM PENYELESAIAN SENGKETA TRANSAKSI COD
PERSPEKTIF HUKUM POSITIF DAN HUKUM ISLAM
(STUDI KASUS *CASH ON DELIVERY E-COMMERCE SHOPEE*)**



**SKRIPSI
DISUSUN DAN DIAJUKAN
KEPADA FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN SYARAT MEMPEROLEH
GELAR SARJANA STRATA SATU DALAM ILMU HUKUM ISLAM**

OLEH:

**ULIA MUFLIKAH
21103080040**

PEMBIMBING:

Dr. ZUSIANA ELLY TRIANTINI, S.H.I., M.SI.

**PRODI HUKUM EKONOMI SYARI'AH
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2025

**ANALISIS HUKUM PENYELESAIAN SENGKETA TRANSAKSI COD
PERSPEKTIF HUKUM POSITIF DAN HUKUM ISLAM
(STUDI KASUS *CASH ON DELIVERY E-COMMERCE SHOPEE*)**



**SKRIPSI
DISUSUN DAN DIAJUKAN
KEPADA FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN SYARAT MEMPEROLEH
GELAR SARJANA STRATA SATU DALAM ILMU HUKUM ISLAM**

OLEH:

**ULIA MUFLIKAH
21103080040**

PEMBIMBING:

Dr. ZUSIANA ELLY TRIANTINI, S.H.I., M.SI.

**PRODI HUKUM EKONOMI SYARI'AH
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2025

ABSTRAK

Transaksi perdagangan melalui media elektronik sering disebut dengan istilah *electronic commerce* atau *E-commerce* yang artinya sebagai perdagangan dengan menggunakan fasilitas elektronik dimana bentuk transaksi perdagangan baik membeli maupun menjual dilakukan melalui media elektronik pada jaringan internet. Salah satu *E-commerce* yang masih bertahan sampai saat ini yakni Shopee. *Platform* belanja *online* terdepan di Asia Tenggara dan Taiwan, diluncurkan pada tahun 2015. Beberapa kemudahan yang ditawarkan Shopee dalam metode pembayaran COD, masih terdapat beberapa kendala yang dialami penjual dan pembeli dalam bertransaksi. Terdapat beberapa sengketa baik itu antara pembeli dengan penjual ataupun dengan kurir. Permasalahan yang sering terjadi dalam transaksi COD di Shopee yakni maraknya pembeli yang tidak membayar barang pesanan dikarenakan pembeli merasa tidak puas dengan barang yang dikirim.

Jenis penelitian ini merupakan studi kasus yang bersifat deskriptif analitik untuk mendeskripsikan gambaran suatu objek yang diteliti dengan menggunakan pendekatan yuridis empiris. Proses pengumpulan data yang dipakai penulis yakni dengan wawancara secara langsung kepada para informan yang sesuai. Data yang diperoleh akan dipakai penulis untuk pengembangan analisis penelitian ini dengan berdasar dua teori yakni yang pertama, dari segi hukum positif menggunakan teori perlindungan konsumen yang dikemukakan oleh Piliphus M Hardjon. Kedua, teori dari segi hukum Islam tentang adanya perdagangan elektronik menggunakan teori *masalah mursalah*.

Hasil penelitian ini memaparkan bahwa berdasarkan hukum positif dan hukum Islam yang menjadi acuan dalam penelitian ini, prosedur penyelesaian sengketa pada transaksi *cash on delivery E-Commerce* Shopee masih ditemukan beberapa ketidaksesuaian prosedur penyelesaian yang ada di masyarakat. Belum efektifnya solusi yang ditawarkan dan bentuk penyelesaian yang diberikan bagi para pelaku ekonomi. Salah satu bentuk penawaran solusi yang dapat diterapkan dengan *online dispute resolution*, merupakan bentuk penyelesaian sengketa secara *online* dengan ketentuan yang lebih praktis dan solutif. Bentuk penyelesaian ini juga dianggap sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan perkembangan *E-commerce* saat ini. ODR dengan berbagai kemudahan yang ditawarkan berdasarkan analisa juga sesuai dengan hukum positif dan hukum Islam di Indonesia, kesesuaian antara keadaan dan bentuk penyelesaian dalam kondisi saat ini menjadi *urgensi* penerapan *online dispute resolution* di Indonesia.

Kata Kunci: *E-commerce*, Shopee, *Cash On Delivery*, Penyelesaian Sengketa, *Online Dispute Resolution*.

ABSTRACT

Trading transactions through electronic media are often referred to as electronic commerce or e-commerce, which means trading using electronic facilities where the form of trading transactions, both buying and selling, is carried out through electronic media on the internet network. One e-commerce that has survived until now is Shopee. The leading online shopping platform in Southeast Asia and Taiwan, launched in 2015. Some of the conveniences offered by Shopee in the COD payment method, there are still several obstacles experienced by sellers and buyers in making transactions. There are several disputes both between buyers and sellers or with couriers. The problem that often occurs in COD transactions on Shopee is the increasing number of buyers who do not pay for the ordered goods because the buyers are dissatisfied with the goods sent.

*This type of research is a descriptive analytical case study to describe the picture of an object being studied using an empirical legal approach. The data collection process used by the author is by interviewing the appropriate informants directly. The data obtained will be used by the author to develop the analysis of this research based on two theories, namely the first, in terms of positive law using the consumer protection theory put forward by Piliphus M Hardjon. Second, the theory from the perspective of Islamic law regarding the existence of electronic commerce uses the theory of *maslahah mursalah*.*

The results of this research reveal that based on positive law and Islamic law which are the reference in this research, dispute resolution procedures for Shopee E-Commerce cash on delivery transactions still found several inconsistencies in existing settlement procedures in society. The solutions offered and the forms of resolution provided for economic actors are not yet effective. One form of offering solutions that can be implemented through online dispute resolution is a form of online dispute resolution with more practical and solution provisions. This form of solution is also considered to be in accordance with the needs of society and current developments in e-commerce. ODR with various conveniences offered based on analysis is also in accordance with positive law and Islamic law in Indonesia, the suitability between circumstances and forms of resolution in current conditions is the urgency for implementing online dispute resolution in Indonesia.

Keywords: *E-commerce, Shopee, Cash On Delivery, Dispute Resolution, Online Dispute Resolution.*

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ulia Muflikah

NIM : 21103080040

Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah

Fakultas : Syariah dan Hukum

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul “Analisis Hukum Penyelesaian Sengketa Transaksi COD Perspektif Hukum Positif dan Hukum Islam (Studi Kasus Cash On Delivery E-commerce Shopee)” adalah asli, hasil karya atau laporan penelitian yang saya lakukan sendiri dan bukan plagiasi dari karya orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam penelitian ini dan disebutkan dalam acuan daftar pustaka.

Yogyakarta, 23 Januari 2025
23 Rajab 1446 H

Yang menyatakan,

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA



Ulia Muflikah
NIM: 21103080040

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal: Skripsi Saudari Ulia Muflikah

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum
UIN Sunan Kalijaga
Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, mengoreksi, serta menyarankan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara:

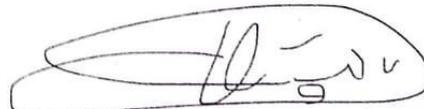
Nama : Ulia Muflikah
NIM : 21103080040
Judul : "Analisis Hukum Penyelesaian Sengketa Transaksi COD Perspektif Hukum Positif dan Hukum Islam (Studi Kasus Cash On Delivery E-commerce Shopee)"

Sudah dapat diajukan kepada Prodi Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah) Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana strata satu dalam Ilmu Hukum.

Dengan ini kami berharap agar skripsi atau tugas akhir saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 23 Januari 2025 M
23 Rajab 1446 H

Pembimbing



Dr. Zusiana Elly Triantini, S.H.I., M.SI.
19820314 200912 2 003

HALAMAN PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 512840 Fax. (0274) 545614 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-135/Un.02/DS/PP.00.9/01/2025

Tugas Akhir dengan judul : ANALISIS HUKUM PENYELESAIAN SENGKETA TRANSAKSI COD
PERSPEKTIF HUKUM POSITIF DAN HUKUM ISLAM (STUDI KASUS *CASH ON
DELIVERY E-COMMERCE SHOPEE*)

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : ULIA MUFLIKAH
Nomor Induk Mahasiswa : 21103080040
Telah diujikan pada : Jumat, 24 Januari 2025
Nilai ujian Tugas Akhir : A

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Dr. Zusiana Elly Triantini, S.H.I., M.SI.
SIGNED

Valid ID: 679b41f09bb0d



Penguji I

Dr. Saifuddin, SHI., MSI.
SIGNED

Valid ID: 679b22a9904f6



Penguji II

Diky Faqih Maulana, S.H., M.H.
SIGNED

Valid ID: 679b2ad7ebd69



Yogyakarta, 24 Januari 2025
UIN Sunan Kalijaga

Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum

Prof. Dr. Ali Sodiqin, M.Ag.
SIGNED

Valid ID: 679b3e112a37a

MOTTO

“Jangan takut jatuh dan terantuk, dengan terbentur kau akan terbentuk”

(Najwa Shihab)



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan menyebut nama Allah SWT dan Rasulullah SAW.

Alhamdulillah rabbil alamin

Karya skripsi ini saya persembahkan untuk:

Almamater Tercinta Prodi Hukum Ekonomi Syariah

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Ibu, Bapak, Mas, Adek dan Keluarga Besar

Abah Kyai, Ibu Nyai di Komplek T Asy-Syathibi

Teman-teman semua

Terima kasih untuk semua doa, dukungan, dan kepercayaan.

Semoga Allah SWT selalu memberikan keberkahan-Nya, Aamiin.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi adalah pengalihan penulisan dari satu bahasa ke dalam tulisan bahasa lain. Dalam skripsi ini yang dimaksud pengalihan adalah pengalihan bahasa arab ke bahasa latin. Penulisan transliterasi ini berdasarkan surat keputusan Menteri Agama Republik Indonesia dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158 Tahun 1987 dan Nomor: 0543 b/U/1987. Secara garis besar uraiannya adalah sebagai berikut:

I. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Ša'	Š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha'	Ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha'	Kh	ka dan ha

د	Dal	D	De
ذ	Ḍal	Ḍ	ze (dengan titik di atas)
ر	Ra‘	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Ṣad	Ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	Ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa‘	Ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za‘	Z	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘Ain	‘	koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa‘	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi

ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Waw	W	W
هـ	Ha‘	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Ya‘	Y	Ye

II. Konsonan Rangkap Karena Syaddah

متعددة	Ditulis	<i>muta‘addidah</i>
عدة	Ditulis	<i>‘iddah</i>

III. Ta’ Marbūṭah di Akhir Kata

1. Bila dimatikan ditulis h

حكمة	Ditulis	<i>ḥikmah</i>
علة	Ditulis	<i>‘illah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

2. Bila diikuti dengan kata sandang al serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كرامة الأولياء	Ditulis	<i>Karāmah al-Auliya'</i>
----------------	---------	---------------------------

3. Bila *ta' marbūṭah* hidup atau dengan harakat fathah kasrah dan ḍammah ditulis t atau h.

زكاة الفطر	Ditulis	<i>Zakāh al-Fiṭri</i>
------------	---------	-----------------------

IV. Vokal Pendek

1.	--- َ ---	Fathah	Ditulis	A
2.	--- ِ ---	Kasrah	Ditulis	I
3.	--- ُ ---	Ḍammah	Ditulis	U

V. Vokal Panjang

1.	Fathah + alif استحسان	ditulis ditulis	Ā <i>Istiḥsān</i>
2.	Fathah + ya' mati أنتي	ditulis ditulis	Ā <i>Unṣā</i>
3.	Kasrah + yā' mati العلوان	ditulis ditulis	Ī <i>al-'Ālwānī</i>
4.	Ḍammah + wāwu mati علوم	ditulis ditulis	Ū <i>'Ulūm</i>

VI. Vokal Rangkap

1.	Fathah + ya' mati غيرهم	ditulis ditulis	Ai <i>Ghairihi</i>
2.	Fathah + wawu mati قول	ditulis ditulis	Au <i>Qaul</i>

VII. Vokal Pendek yang ber Berurutan dalam Satu Kata Dipisahkan dengan Apostrof

أنتم	Ditulis	<i>Aantum</i>
أعدت	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لئن شكرتم	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

VIII. Kata Sedang Alif + Lam

- a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القرآن	Ditulis	<i>Al-Qur'an</i>
القياس	Ditulis	<i>al-Qiyās</i>

- b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan menggunakan huruf *Syamsiyyah* yang mengikutinya, serta menghilangkan huruf *l* (el) nya.

الرسالة	Ditulis	<i>ar-Risālah</i>
النساء	Ditulis	<i>an-Nisā'</i>

IX. Penulisan Kata-Kata dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapan.

أهل الرأي	Ditulis	<i>Ahl ar-Ra'yi</i>
أهل السنة	Ditulis	<i>Ahlus-Sunnah</i>

X. Pengecualian

Sistem transliterasi ini tidak berlaku pada:

- a. Kosa kata Arab yang lazim dalam bahasa Indonesia dan terdapat dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, misalnya hadis, lafaz, shalat, zakat dan sebagainya.
- b. Judul buku yang menggunakan kata Arab, namun sudah di-Latin-kan oleh penerbit, seperti judul buku Al-Hijab, Fiqh Mawaris, Fiqh Jinayah dan sebagainya.
- c. Nama pengarang yang menggunakan nama Arab, tetapi berasal dari negara yang menggunakan huruf Latin, misalnya M. Quraish Shihab, Ahmad Syukri Soleh dan sebagainya.
- d. Nama penerbit di Indonesia yang menggunakan kata Arab, misalnya Mizan, Hidayah, Taufiq, Al-Ma'arif dan sebagainya.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله الذي فضل بنى آدم بالعلم والعمل على جميع العالم والصلاة والسلام على محمد سيد العرب
والعجم وعلى آله وأصحابه ينابيع العلوم والحكم، أما بعد

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah Swt. Atas berkah limpahan rahmat, hidayah, serta inayah-Nya kepada sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Tidak lupa sholawat dan salam senantiasa tetap tercurahkan kepada baginda alam Nabi Agung Muhammad saw. yang telah membawa kita dari zaman kegelapan menuju zaman yang terang benderang yakni *ad-dīn al-Islām wal īmān*.

Berbagai upaya telah penulis lakukan dalam proses penyelesaian skripsi ini dengan judul “**Analisis Hukum Penyelesaian Sengketa Transaksi COD Perspektif Hukum Positif dan Hukum Islam (Studi Kasus *Cash On Delivery E-commerce Shopee*)**”. Penulis menaruh harapan semoga skripsi ini memberikan nilai kebermanfaatan selain dari diri penulis sendiri, melainkan bagi seluruh pembaca. Adapun terselesaikannya skripsi penulisan skripsi ini tidak terlepas dari do’a, dukungan, bimbingan, dan masukan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Prof. Noorhaidi, S.Ag., M.A., M.Phil., Ph.D., selaku rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

2. Prof. Dr. Ali Sodikin, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. A Hashfi Luthfi, M.H., selaku Ketua Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Ibu Dr. Zusiana Elly Triantini, S.H.I., M.SI., selaku Dosen Pembimbing Skripsi (DPS) yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan dan memberikan arahan selama proses penulisan skripsi ini.
5. Bapak Dr. Mochamad Sodik, S.Sos., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik (DPA) yang telah memberikan saran dan masukan dari awal hingga akhir perkuliahan.
6. Segenap Bapak dan Ibu Staf Pengajar/Dosen yang telah tulus memberikan bekal ilmu yang bermanfaat, sehingga penulis bisa menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
7. Kedua orang tua, Ibu Rumiwati dan Bapak Purhadi. Terimakasih atas segala doa yang tak kunjung henti, dukungan, nasehat, bimbingan, kasih sayang yang tak terhingga dan tak terbalas sampai kapanpun.
8. Kakakku Basuki Rahmad, Nur Rahmad yang selalu mendoakan dan mendukung kesuksesan adik nya.
9. Adikku Afiyatun Rohmah yang selalu mendoakan dan mendukung kesuksesan kakak nya.

10. Keluarga besar yang tanpa henti mendoakan dan memberi dukungan.
11. K.H. Muhammad Munawwir Tanwir beserta Ibu Nyai Hj. Imroatul Azizah selaku pengasuh Pondok Pesantren Al-Munawwir Komplek T Asy-Syathibi yang telah memberikan do'a serta ilmu yang selalu menjadi bekal penulis dalam melangkah.
12. Seseorang Istimewa yang selalu mendoakan dan mendukung perjalanan.
13. Meyrina Lutfiastuti, Shabrina Habibatus Tsania, *Customer* inisial "D", *Customer* inisial "L" selaku *customer* Shopee yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk berbagi informasi kepada penulis, sehingga penulisan skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik.
14. Saudara Mustasyfalkirom selaku driver ShopeeFood yang telah bersedia memberikan waktunya untuk berbagi informasi kepada penulis, sehingga penulisan skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik.
15. Saudari Wilda Lutfia Irfania selaku Admin Tracert Purwodadi Hub yang telah bersedia memberikan waktunya untuk berbagi informasi kepada penulis, sehingga penulisan skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik.
16. Saudari Risha Aqila Mutiara Azizah selaku pelaku usaha di Shopee yang telah bersedia memberikan waktunya untuk berbagi

informasi kepada penulis, sehingga penulisan skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik.

17. Teman-teman Ha (Syafa, Ulfa, Ady, Fajri, Ababil) rekan seperjuangan dalam ikhtiar keilmuan hukum ekonomi syariah.
18. Teman-teman di Komplek T Asy-Syathibi Putri, terkhusus Mela, Mbak Nurul, Mbak Eliya dan lainnya yang selalu menemani dan menguatkan dalam setiap harinya.
19. Kawan-kawan alumni Pondok Pesantren Matholiul Anwar Selo Grobogan, terkhusus Kak Riskina, Laras, dan lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu.
20. Kawan-kawan Kuliah Kerja Nyata Kolaborasi kelompok 165 (KKN Kolaborasi Cirebon) yang telah memberikan dukungan dan semangat.
21. Keluarga besar Himpunan Mahasiswa Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta tahun 2022 yang telah memberikan banyak pengalaman dan kekeluargaan yang berharga.
22. Keluarga besar Dewan Eksekutif Mahasiswa Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta tahun 2023 yang telah memberikan banyak pengalaman dan kekeluargaan yang berharga.
23. Semua rekan angkatan Program Studi Hukum Ekonomi Syariah angkatan 2021 yang telah kebersamai penulis belajar dan berproses di kampus.

24. Seluruh pihak yang belum disebutkan, namun turut memberikan doa, dukungan dan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung, walaupun belum bisa penulis sebutkan namanya satu persatu, tapi tidak mengurangi rasa hormat dan terima kasih penulis kepada seluruh pihak.

Semoga segala kebaikan yang telah diberikan senantiasa menjadi amal ibadah yang tercatat hingga akhir hayat dan Allah Swt. membalasnya dengan kebaikan yang berlipat ganda. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan karya ini.

Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca serta dapat menjadi kontribusi yang positif. Semoga hasil karya ini juga dapat menjadi referensi yang berguna bagi penelitian atau pengembangan ilmu di masa yang akan datang.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 24 Januari 2025 M.
24 Rajab 1446 H.

Ulia Muflikah
21103080040

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	ii
<i>ABSTRACT</i>	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....	ix
KATA PENGANTAR	xv
DAFTAR ISI.....	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxii
DAFTAR GAMBAR	xxiii
DAFTAR TABEL	xxiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	7
D. Telaah Pustaka.....	8
E. Kerangka Teoretik.....	14
F. Metode Penelitian.....	16
G. Sistematika Pembahasan	19
BAB II LANDASAN TEORI HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN TEORI <i>MASLAHAH MURSALAH</i>	22
A. Teori Hukum Perlindungan Konsumen	22
1. Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen.....	22
2. Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha.....	26
3. Teori Perlindungan Konsumen Philipus M Hadjon.....	29
4. Pengertian dan Penyelesaian Sengketa Konsumen	32
5. Perlindungan Konsumen dalam Al-Qur'an.....	39

6. Perlindungan Konsumen dalam Hadis	41
B. Teori <i>Maslahah Mursalah</i>	44
BAB III GAMBARAN UMUM <i>E-COMMERCE</i> SHOPEE DAN	
PROSEDUR PENYELESAIAN SENGKETA	48
A. Gambaran Umum <i>E-Commerce</i> Shopee	48
1. Profil PT Shopee Indonesia	48
2. Logo Shopee	50
3. Tujuan dan Visi Misi Shopee	50
4. Produk dan Layanan	51
5. Metode Pembayaran	52
B. Transaksi <i>Cash On Delivery</i> Pada <i>E-Commerce</i> Shopee.....	57
1. Mekanisme Transaksi COD Shopee	57
2. Sengketa Pada Transaksi COD <i>E-commerce</i> Shopee	61
C. Penyelesaian Sengketa <i>E-Commerce</i> Shopee	70
BAB IV ANALISIS HUKUM PENYELESAIAN SENGKETA PADA	
TRANSAKSI <i>CASH ON DELIVERY E-COMMERCE</i> SHOPEE	
PERSPEKTIF HUKUM POSITIF DAN HUKUM ISLAM	77
A. Penyelesaian Sengketa Pada Transaksi COD <i>E-Commerce</i> Shopee.....	77
B. Analisis Hukum Penyelesaian Sengketa Pada Transaksi COD <i>E-</i>	
<i>Commerce</i> Shopee Perspektif Hukum Positif dan Hukum Islam	85
BAB V PENUTUP.....	92
A. Kesimpulan	92
B. Saran	94
DAFTAR PUSTAKA.....	96
LAMPIRAN-LAMPIRAN	104

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pertanyaan Wawancara Customer	104
Lampiran 2 Pertanyaan Wawancara Driver Shopee.....	105
Lampiran 3 Pertanyaan Wawancara Staff Shopee.....	106
Lampiran 4 Pertanyaan Wawancara Pelaku Usaha di Shopee	107
Lampiran 5 Halaman Terjemahan.....	108
Lampiran 6 Daftar Riwayat Hidup.....	110



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR GAMBAR

(Gambar 1: Logo Shopee)	50
(Gambar 2: Bukti Pembatalan COD)	63
(Gambar 3: Bukti COD ShopeeFood)	67
(Gambar 4: COD Penjual Shopee)	70



DAFTAR TABEL

Tabel 1. Metode Pembayaran Shopee 57



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Teknologi informasi dan komunikasi yang sekarang ini semakin berkembang memudahkan setiap kegiatan masyarakat dalam berbagai bidang. Banyaknya peralihan media digital di era sekarang tidak dapat dipungkiri bahwa setiap orang perlahan juga mengharuskan diri mengikutinya. Berkomunikasi tanpa ada batas jarak dan waktu, informasi yang cepat diperoleh dan berbagai manfaat lain seiring berkembangnya teknologi. Manfaat dari perkembangan teknologi juga merambah pada bidang perekonomian, teknologi dunia maya atau internet (*interconnection network*) sebagai media informasi dan komunikasi elektronik yang dapat dimanfaatkan untuk berbagai kegiatan terutama dalam hal kegiatan perdagangan dengan memanfaatkan media internet atau dikenal dengan istilah *electronic commerce (E-Commerce)*.¹

Menurut Pasal 1457 KUHPerdata, perjanjian jual beli adalah perjanjian antara penjual dan pembeli dimana penjual mengikatkan dirinya untuk menyerahkan hak miliknya atas suatu barang kepada pembeli dan pembeli mengikatkan dirinya untuk membayar harga barang tersebut. Jual beli secara *online* memudahkan setiap masyarakat dalam bertransaksi, pembeli dapat lebih praktis dan efisien karena dapat berbelanja dimanapun dan kapanpun. Jual beli *online* diartikan sebagai jual beli barang dan jasa melalui media elektronik, khususnya melalui internet atau secara *online*. *E-commerce* merupakan prosedur

¹ Ahmad M. Ramli, *Cyber Law dan HAKI dalam Sistem Hukum Indonesia*, (Jakarta: Refika Aditama, 2004), hlm. 1.

berdagang atau mekanisme jual beli di internet dimana pembeli dan penjual dipertemukan di dunia maya.² Transaksi perdagangan melalui media elektronik sering disebut dengan istilah *electronic commerce* atau *E-commerce* yang artinya sebagai perdagangan dengan menggunakan fasilitas elektronik dimana bentuk transaksi perdagangan baik membeli maupun menjual dilakukan melalui media elektronik pada jaringan internet.³

Salah satu *E-commerce* yang masih bertahan sampai saat ini yakni Shopee. Platform belanja *online* terdepan di Asia Tenggara dan Taiwan, diluncurkan pada tahun 2015. Shopee merupakan sebuah *platform* yang disesuaikan untuk tiap wilayah dan menyediakan pengalaman berbelanja *online* yang mudah, aman, dan cepat bagi pelanggan melalui dukungan pembayaran dan logistik yang kuat. Setiap orang dapat dengan mudah memahami berbagai fitur dalam aplikasi Shopee, kemudahan-kemudahan yang diberikan merupakan salah satu faktor bahwa semakin bertambahnya pengguna Shopee di masyarakat. Shopee Live dan Shopee Video merupakan salah satu fitur mudah yang disediakan Shopee untuk penggunanya, interaksi antara penjual dengan para pengikutnya menjadi lebih dekat yang tentunya dapat meningkatkan penjualan dari toko.

Dalam bertransaksi jual beli melalui aplikasi Shopee para pembeli juga diberikan kemudahan dalam proses pembayaran, disediakan berbagai pilihan pembayaran. Metode pembayaran pada aplikasi Shopee diantaranya ShopeePay, SPayLater, Cash On Delivery (COD), transfer bank, indomaret, alfamart, kartu

² Samawi, M. L., "Tinjauan Hukum Islam Mengenai Jual Beli Online," *Ad-Deenar: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 4 (2020), hlm. 52.

³ Harun, S., Dungga, W. A., dan Tome, A. H., "Implementasi Asas Iktikad Baik dalam Perjanjian Transaksi Jual Beli Online," *Jurnal Legalitas*, 12 (2018), hlm. 90-99.

kredit, cicilan kartu kredit, dan mitra Shopee. Dari berbagai pilihan metode pembayaran yang disediakan, para *customer* dari Shopee tak jarang yang menggunakan metode pembayaran Cash On Delivery (COD). Metode pembayaran ini dianggap lebih praktis bagi pembeli yang tidak memiliki saldo pada dompet digital atau kartu rekening.

Pada metode pembayaran COD, pembeli diharuskan membayar secara tunai kepada kurir sebelum menerima atau membuka paket, terdapat berbagai peraturan yang telah ditentukan oleh pihak Shopee pada metode pembayaran ini. Shopee memiliki program yang mendukung pengembalian barang di tempat untuk pesanan dengan metode pembayaran COD (Bayar di Tempat) khusus jasa kirim SPX Hemat, SPX Sameday (Penjual Dikelola Shopee), atau SPX Standard, yaitu program COD Cek Dulu.⁴ Bagi para pembeli yang terbiasa melakukan transaksi secara tunai dapat memilih metode pembayaran COD yang tentunya lebih mudah bagi mereka. Hal semacam ini juga merupakan kemudahan dari pihak Shopee yang diberikan kepada para *customer*, tujuannya agar konsumen merasa nyaman dan tidak merasa bingung dalam berbelanja *online*.

Beberapa kemudahan yang ditawarkan Shopee dalam metode pembayaran COD, masih terdapat beberapa kendala yang dialami penjual dan pembeli dalam bertransaksi. Terdapat beberapa sengketa baik itu antara pembeli dengan penjual ataupun dengan kurir. Permasalahan yang sering terjadi dalam transaksi COD di Shopee yakni maraknya pembeli yang tidak membayar barang pesanan

⁴ Shopee, "Apa itu Metode Pembayaran COD (Bayar di Tempat)?," <https://seller.shopee.co.id/edu/article/3360#:~:text=Biaya%20penanganan%20yang%20berlaku%20untuk,dikenakan%20biaya%20penanganan%20sebesar%204%25>, Diakses tanggal 20 Oktober 2024

dikarenakan pembeli merasa tidak puas dengan barang yang dikirim. Terdapat juga beberapa kurir yang menjadi tempat pelampiasan kekecewaan pembeli akan barang tidak sesuai yang dikirim penjual. Pembeli tidak berada di lokasi pengiriman dan barang harus *diretur* kepada pelaku usaha. Kejadian semacam ini sering terjadi pada transaksi COD di *E-commerce* Shopee, kurangnya kesadaran dan tanggung jawab pada setiap pelaku ekonomi dapat berdampak pada kerugian masing-masing.

Akad yang digunakan dalam jual beli dengan sistem pembayaran COD adalah *aqad mu'alaq*. *Aqad mu'alaq* adalah akad yang pelaksanaannya terdapat syarat-syarat yang ditentukan dalam akad, seperti penentuan penyerahan barang yang dijual setelah adanya pembayaran.⁵ Beberapa kendala yang dialami dalam sistem COD dikarenakan kurangnya tanggung jawab dari salah satu pihak pelaku ekonomi dalam jual beli. Radityo Triatmoho selaku kepala kebijakan Publik Shopee Indonesia memberikan tanggapan terkait masalah ini. menurutnya COD ini sebenarnya diadakan untuk memudahkan bagi pengguna yang belum memiliki akses keuangan digital. Menurut nya juga, sistem COD ataupun pembayaran langsung ini adalah sebuah metode pembayaran yang terbanyak dipilih oleh para pengusaha *E-commerce*. Berdasarkan statistik *E-commerce*, yang dirilis oleh Badan Pusat Statistik tahun 2020. Selain itu, Shopee melakukan beberapa antisipasi supaya masalah seperti ini tidak terjadi kembali. Shopee melakukan

⁵ Hendi Suhendi, *Fiqih Muamalah*, (Jakarta: Pt Rajagrafindo, 2016), hlm. 50.

pengedukasian kepada para pengguna Shopee secara rutin, mengenai cara yang perlu dilakukan dalam penggunaan sistem pembayaran *cash on delivery* ini.⁶

Pengedukasian sistem COD bagi pengguna *platform E-commerce* belum sepenuhnya tersampaikan kepada *customer*, dalam kenyataanya pembeli beranggapan dengan menggunakan ekspedisi COD maka pembeli dapat bertindak sesuka mereka jika barang yang datang tidak sesuai dengan keinginan. Padahal tindakan pembeli yang seperti ini dapat merugikan berbagai pihak terutama kurir yang mengantar paket dan juga pelaku usaha yang menjual barang. Ketidaksesuaian barang yang diterima pembeli menjadikan kurir sebagai pelampiasan secara langsung. Kurir dimaki bahkan pembeli tidak mau membayar barang yang dipesan, namun sebenarnya kurirpun tidak tahu-menahu mengenai kesalahan dari paket yang dikirim oleh penjual.

Dalam hukum ekonomi Islam telah diatur mengenai perlindungan konsumen dalam Islam, melindungi konsumen adalah suatu kewajiban dan menjadi prasyarat yang sangat penting untuk mencapai suatu keberhasilan.⁷ Pelaku usaha mengeluhkan terkait kerugian yang mereka alami, namun pelaku usaha juga terbingungkan harus melapor kemana jika dirinya dirugikan karena belum ada lembaga dan kekuatan hukum yang kuat untuk melindunginya. Sekarang ini hanya ada lembaga yang menaungi perlindungan konsumen, dalam UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) disebutkan tiga jenis lembaga konsumen yakni Badan Perlindungan Konsumen Nasional

⁶ Asmar, *Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Praktik Cash On Delivery di Kota Palopo*, hlm. 8.

⁷ Imam Mahyidin an-Nawawi, *ad-Dhurrah as-Salafiyah Syarh al-Arba'in an-Nawawiyah*, (Solo: Pustaka Arafah, 2006), hlm. 245.

(BPKN), Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Sedangkan untuk lembaga yang menaungi perlindungan pelaku usaha belum ada.

Pelaku ekonomi dapat menempuh jalur litigasi dan non litigasi dalam penyelesaian sengketa *E-commerce*, terdapat penyelesaian sengketa secara *online* yang dapat menghemat waktu dan biaya sesuai pada peraturan Undang-Undang Nomor 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Alternatif penyelesaian sengketa melalui *online* sekarang ini lazim disebut dengan *Online Dispute Resolution* (ODR). ODR adalah suatu cara penyelesaian sengketa yang dilakukan melalui media internet, dalam arti bahwa proses penyelesaiannya dilakukan oleh para pihak yang berada dalam wilayah lintas batas negara (*boderless*) tanpa harus bertemu muka (*face to face*).⁸

Berdasarkan fenomena di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dan membahas lebih dalam mengenai permasalahan yang terjadi dengan mengkaji permasalahan tersebut menggunakan cara pandang dalam hukum di Indonesia dan juga mengkorelasikan dengan hukum Islam, pengkajian ini akan dibahas lebih lanjut dengan judul **“Analisis Hukum Penyelesaian Sengketa Transaksi COD Perspektif Hukum Positif Dan Hukum Islam (Studi Kasus *Cash On Delivery E-Commerce* Shopee)”**.

B. Rumusan Masalah

⁸ Moch. Basarah, *Prosedur Alternatif Penyelesaian Sengketa; Arbitrase Tradisional dan Modern (Online)*, (Yogyakarta: Genta Publishing, 2011), hlm. 92.

Berdasarkan latar belakang yang menjadi awal pembahasan dalam penelitian kali ini, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana prosedur penyelesaian sengketa pada transaksi COD *E-commerce* Shopee?
2. Bagaimana analisis hukum penyelesaian sengketa pada transaksi COD *E-commerce* Shopee perspektif hukum positif dan hukum Islam?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian ini sebagai berikut:

- a. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan prosedur penyelesaian sengketa pada transaksi COD *E-commerce* Shopee.
- b. Penelitian ini juga bertujuan untuk memaparkan analisis hukum penyelesaian sengketa pada transaksi COD *E-commerce* Shopee perspektif hukum positif dan hukum Islam.

2. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa kegunaan dan memberikan kontribusi sebagai berikut:

a. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini memberikan kontribusi dalam bidang perdagangan elektronik (*e-commerce*) terutama dalam hal teori hukum perlindungan konsumen terhadap pengguna *E-commerce* dalam penyelesaian sengketa. Hasil penelitian ini dapat menjadi acuan pengguna *E-commerce* terhadap hak dan

kewajiban pengguna *E-commerce* yang tidak terpenuhi dalam undang-undang perlindungan konsumen.

b. Kegunaan Praktis

1). Bagi pengguna *E-commerce*, hasil dari penelitian ini dapat memberikan pemahaman lebih lanjut mengenai hak konsumen dan pelaku usaha yang perlu dipenuhi, terutama dalam hal penyelesaian sengketa yang terjadi.

2). Bagi sektor perdagangan elektronik, hasil penelitian ini dapat memberikan saran lanjutan mengenai prosedur yang lebih rinci terkait penyelesaian sengketa pada *E-commerce* yang belum terselesaikan.

c. Kegunaan Pembaca dan Khalayak Umum

Terhadap pembaca dan khalayak umum, penelitian ini dapat menjadi acuan prosedur yang dapat dilakukan jika terjadi sengketa antar pengguna *E-commerce*.

D. Telaah Pustaka

Telaah pustaka dilakukan untuk menghindari adanya duplikasi yang dikhawatirkan dapat terjadi pada objek penelitian yang sama. Oleh karena itu, penulis melakukan telaah pustaka dari beberapa penelitian dengan tema yang sama yaitu tentang penyelesaian sengketa dalam bidang perdagangan elektronik (*e-commerce*) pada transaksi COD berdasarkan hukum perlindungan konsumen dan hukum Islam. Beberapa penelitian tersebut, fokus pembahasannya berbeda dengan yang akan diteliti oleh penulis. Fokus penelitian yang dilakukan penulis mengenai Analisis Hukum Penyelesaian Sengketa pada Transaksi *Cash On Delivery E-commerce* Shopee Perspektif Hukum Positif dan Hukum Islam. Untuk

lebih jelasnya, berikut ialah beberapa penelitian yang bertema sama tetapi ditemukan perbedaan berdasarkan referensi yang peneliti lakukan, yakni tentang penyelesaian sengketa *E-commerce* berdasar hukum positif dan hukum Islam.

Pertama, penelitian Irvan Nur Prayoga tahun 2023 di Institut Agama Islam Negeri Ponorogo yang berjudul; Analisis Ekonomi Islam Pada Jual Beli Cash On Delivery (COD) Di Toko Online Shopee.⁹ Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui jual beli menggunakan sistem pembayaran Cash on Delivery di toko *online* Shopee ditinjau berdasarkan prinsip ekonomi Islam. Dalam penelitian ini juga menjelaskan faktor-faktor pemilahan sistem pembayaran COD di toko *online* Shopee dan untuk mengetahui dampak dari sistem pembayaran COD di *platform* Shopee. Hasil dari penelitian ini memaparkan kasus pengembalian barang COD yang tidak sesuai kepada kurir. Perbuatan kurang baik tersebut didasari barang yang di terima pembeli tidak sesuai dengan yang dipesan. Jika di tinjau dari prinsip ekonomi Islam perlakuan kurang baik kepada kurir tersebut merupakan suatu tindakan ketidakadilan, yang mana itu seharusnya menjadi tanggung jawab penjual dan pembeli.

Kedua, penelitian Nafa Sofiyana Reza tahun 2020 di Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang yang berjudul; Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Dalam Jual Beli Online Dengan Metode Pembayaran Cash On Delivery (COD) di PT. Shopee Indonesia.¹⁰ Tujuan dari penelitian ini untuk

⁹ Irvan Nur Prayoga, "Analisis Ekonomi Islam Pada Jual Beli Cash On Delivery (COD) Di Toko Online Shopee," *Skripsi* Strata Satu Institut Agama Islam Negeri Ponorogo (2023)

¹⁰ Nafa Sofiyana Reza, "Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Dalam Jual Beli Online Dengan Metode Pembayaran Cash On Delivery (COD) di PT. Shopee Indonesia," *Skripsi* Strata Satu Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang (2020)

mengetahui hubungan hukum antar pihak dalam jual beli *online* metode pembayara Cash On Delivery (COD) di PT. Shopee Indonesia dan untuk memahami perlindungan hukum yang didapat pelaku usaha dalam jual beli *online* metode pembayaran Cash On Delivery (COD). Hasil dari penelitian ini memaparkan hubungan hukum antara para pihak dalam jual beli *online* metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) merupakan hubungan hukum bersegi dua yakni masing-masing pihak berwenang dan kedua belah pihak saling memberikan dan meminta sesuatu. Dalam Pasal 6 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) tentang hak-hak pelaku usaha, belum mengatur secara spesifik sehingga masih menyisakan beberapa permasalahan, seperti konsumen yang tidak beritikad baik melaksanakan kewajibannya sehingga pelaku usaha tidak mendapatkan haknya.

Ketiga, penelitian Vellika Anggy Alfiana tahun 2024 di Universitas Islam Negeri Profesor Kiai Haji Saifuddin Zuhri Purwokerto yang berjudul; Tinjauan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam Terhadap Praktik COD Cek Dulu Pada Marketplace Shopee di Kecamatan Patikraja.¹¹ Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis praktik COD Cek Dulu pada *marketplace* Shopee di Kecamatan Patikraja dan menganalisis tinjauan Undang-undang Perlindungan Konsumen dan hukum Islam. Hasil dari penelitian ini memaparkan bahwa praktik COD Cek Dulu yang terjadi di Kecamatan Patikraja tidak sesuai dengan SOP

¹¹ Vellika Anggy Alfiana, "Tinjauan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam Terhadap Praktik COD Cek Dulu Pada Marketplace Shopee di kecamatan Patikraja," *Skripsi* Strata Satu Universitas Islam Negeri Profesor Kiai Haji Saifuddin Zuhri Purwokerto (2024)

yang sebagaimana terdapat pada peraturan Shopee. Dalam hal tersebut kurir yang bertugas untuk melakukan transaksi COD Cek Dulu tidak melaksanakan kewajibannya sesuai SOP pada program COD Cek Dulu. Dimana transaksi yang dilakukannya sama seperti transaksi COD seperti biasa tanpa ada proses pengecekan barang oleh konsumen. Dari segi hukum Islam, praktik COD Cek Dulu yang tidak lengkap menyebabkan tidak terpenuhinya syarat *khiyar* yaitu konsumen tidak diberi kesempatan untuk memeriksa barang yang ditransaksikan sebelum membayar, yang dapat berakibat apabila terdapat suatu cacat produk akan menimbulkan ketidakrelaan pada pihak konsumen.

Keempat, penelitian Afida Ainur Rokfa, Angel Rezky Pratama Tanda, Arytasia Dewi Anugraheni, dan Widya Agung Kristanti tahun 2022 di Jurnal Bina Mulia Hukum Volume 6, Nomor 2 yang berjudul; Penyelesaian Sengketa Sistem Pembayaran Cash On Delivery Pada Media E-Commerce.¹² Penelitian ini membahas tentang permasalahan mengenai pelaksanaan perjanjian jual beli *online* dengan menggunakan media *E-commerce*, yaitu penerapan asas-asas hukum yang melekat dalam pelaksanaan perjanjian, serta hak dan kewajiban bagi para pihak dalam perjanjian tersebut dan penyelesaian sengketa akibat tidak terpenuhinya prestasi yang mengakibatkan masing-masing pihak merasa dirugikan. Hasil dari penelitian ini memaparkan bahwa kegiatan transaksi elektronik maka sebaiknya para pihak dalam membuat perjanjian tunduk pada asas itikad baik untuk mencapai tujuan dan kepatutan yang ada dalam masyarakat sebagaimana untuk menghindari terjadinya kerugian bagi para pihak. Apabila telah terjadi sengketa

¹² Afida Ainur Rokfa dkk, "Penyelesaian Sengketa Sistem Pembayaran Cash On Delivery Pada Media E-Commerce," *Jurnal Bina Mulia Hukum*, Volime 6 Nomor 2 (2022)

dalam kegiatan transaksi elektronik, para pihak yang merasa dirugikan atau mengalami kerugian seyogyanya dapat memilih bentuk penyelesaian sengketa yang tepat sesuai dengan kerugian yang dialami, bisa dengan litigasi atau non litigasi untuk menghindari timbulnya permasalahan baru atau kerugian yang lebih besar.

Kelima, penelitian Alya Para Mestri dan Arief Suryono tahun 2024 di *Demokrasi: Jurnal Riset Ilmu Hukum, Sosial dan Politik* Vol. 1 No. 2 yang berjudul; *Penyelesaian Sengketa Wanprestasi Jual Beli Online Pada Pembayaran Metode Cash On Delivery (COD) Di Marketplace Shopee*.¹³ Jurnal ini membahas tentang penyelesaian sengketa yang bisa diterapkan untuk menyelesaikan sengketa wanprestasi pada jual beli dengan metode COD terdiri atas dua jenis meliputi penyelesaian sengketa secara non litigasi dengan negosiasi *online* dan penyelesaian sengketa secara litigasi di Pengadilan Negeri. Pelaksanaan negosiasi *online* yang termasuk didalamnya *Online Dispute Resolution (ODR)* belum ada peraturan perundang-undangan yang mengatur secara terperinci. Dengan demikian dibutuhkan sebuah peraturan perundang-undangan yang membahas secara spesifik terkait ODR dan negosiasi *online*.

Keenam, penelitian Riyadus Solikhin tahun 2023 di *Padjajaran Law Review* Volume 11 Nomor 1 yang berjudul; *Perkembangan dan Urgensi Penerapan Online Dispute Resolution (ODR) dalam Penyelesaian Sengketa*

¹³ Alya Para Mestri dan Arief Suryono, "Penyelesaian Sengketa Wanprestasi Jual Beli Online Pada Pembayaran Metode Cash On Delivery (COD) di Marketplace Shopee," *Jurnal Demokrasi: Jurnal Riset Ilmu Hukum, Sosial dan Politik*, Vol. 1 No. 2 (2024)

Perdagangan Elektronik di Indonesia.¹⁴ Terdapat beberapa tantangan penerapan ODR di Indonesia dalam penyelesaian sengketa perdagangan elektronik yaitu belum diaturnya peraturan perundang-undangan yang mengatur secara jelas dan rinci mengenai ODR, belum adanya institusi/lembaga yang menangani secara khusus sengketa yang dilakukan melalui ODR, dukungan teknologi atau *software* yang belum memadai, dan permasalahan mengenai keamanan sistem dan kerahasiaan data. Langkah awal yang harus diterapkan oleh pemerintah dalam rangka merealisasikan penerapan ODR di Indonesia adalah berkenaan dengan aspek regulasi guna menjamin kepastian hukum dalam pelaksanaan ODR.

Ketujuh, penelitian Muhammad Faiz Aziz dan Muhammad Arif Hidayah tahun 2020 di Jurnal *Rechts Vinding Media Pembinaan Hukum Nasional* Volume 9 Nomor 2 yang berjudul; *Perlunya Pengaturan Khusus Online Dispute Resolution (ODR) di Indonesia Untuk fasilitasi Penyelesaian Sengketa E-Commerce*.¹⁵ Jurnal ini membahas tentang mekanisme penyelesaian sengketa berupa ODR diperlukan di Indonesia mengingat perkembangan transaksi *E-commerce* yang selalu meningkat. ODR perlu diatur secara khusus agar bisa memberikan kepastian hukum penyelesaian sengketa khususnya bagi *E-commerce*. Pengaturan secara *self-regulation* oleh lembaga arbitrase dan alternatif

¹⁴ Riyadus Solikhin, "Perkembangan dan Urgensi Penerapan Online Dispute Resolution (ODR) dalam Penyelesaian Sengketa Perdagangan Elektronik di Indonesia," *Padjadjaran Law Review*, Volume 11, Nomor 1 (2023)

¹⁵ Muhammad Faiz Aziz dan Muhammad Arif Hidayah, "Perlunya Pengaturan Khusus Online Dispute Resolution (ODR) di Indonesia Untuk Fasilitasi Penyelesaian Sengketa E-Commerce," *Jurnal Rechts Vinding Media Pembinaan Hukum Nasional*, Volume 9 Nomor 2 (2020)

penyelesaian sengketa bisa dilakukan terlebih dahulu dalam jangka pendek dan menengah untuk mengadopsi ODR.

Perbedaan penelitian skripsi ini dari penelitian sebelumnya terletak pada objek penelitian yang dikorelasikan dengan perspektif hukum positif dan hukum Islam. Penelitian yang dilakukan oleh penulis berfokus objek kajiannya terhadap penyelesaian sengketa pada transaksi COD *E-commerce* Shopee. Dalam penelitian ini penulis memaparkan mengenai kesesuaian prosedur penyelesaian sengketa pada *E-commerce* Shopee dengan menggunakan perspektif hukum positif di Indonesia yakni menggunakan dasar hukum perlindungan konsumen, perdagangan elektronik, dan hukum Islam.

E. Kerangka Teoretik

Penulis dalam penelitian ini menggunakan dua teori yakni yang pertama, dari segi hukum positif menggunakan teori perlindungan konsumen yang dikemukakan oleh Piliphus M Hardjon. Kedua, teori dari segi hukum Islam tentang adanya perdagangan elektronik menggunakan teori *masalah mursalah* dengan tetap berdasar Al-Qur'an dan Hadits sebagai sumber hukum Islam. Penulis mengintegrasikan kedua teori ini sebagai dasar penelitian karena dianggap relevan dengan judul yang diangkat.

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.¹⁶ Perlindungan konsumen merupakan perangkat hukum yang diciptakan oleh lembaga pemerintah untuk memberikan perlindungan hukum dan jaminan kepastian hukum bagi para

¹⁶ Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 ayat (1)

konsumen dari berbagai sengketa ataupun permasalahan karena merasa dirugikan oleh para pelaku usaha. Piliphus M Hadjon menyatakan bahwa di dalam perlindungan konsumen terdapat dua teori perlindungan hukum yaitu perlindungan hukum represif dan perlindungan hukum preventif.¹⁷ Perlindungan hukum represif yaitu perlindungan hukum yang dilakukan dengan cara menerapkan sanksi terhadap pelaku agar dapat menegakkan hukum sebenarnya yang biasanya dilakukan di pengadilan. Perlindungan hukum preventif adalah perlindungan hukum yang bertujuan untuk mencegah terjadinya suatu sengketa.¹⁸

Keinginan yang hendak dicapai dalam perlindungan konsumen ini adalah untuk menciptakan rasa aman bagi konsumen dalam menggunakan setiap barang/atau jasa yang tersedia untuk memenuhi kebutuhan hidup. Hal tersebut selaras dengan norma perlindungan konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen memiliki sanksi pidana yang menunjukkan bahwa segala upaya dalam hukum perlindungan konsumen tidak hanya dapat berlaku secara preventif tetapi juga dapat berlaku represif. Oleh karena itu, perlindungan hukum bagi konsumen adalah suatu masalah yang besar, dengan persaingan global yang terus berkembang.

Penulis juga menggunakan teori dari sudut pandang hukum Islam. Dalam hukum Islam, perlindungan konsumen didasarkan pada kaidah utama dalam Al-Qur'an surat Al-Baqarah Ayat 279, yaitu tidak menganiaya dan tidak dianiaya dalam aktivitas usaha, terdapat pula dalam Al-Qur'an surat An Nisa Ayat 126

¹⁷ Piliphus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Masyarakat di Indonesia*, (Yogyakarta: Graha Ilmu), hlm. 21.

¹⁸ *Ibid*, hlm. 22.

menyatakan bahwa perdamaian adalah perbuatan yang baik. Penulis menggunakan teori *masalah mursalah* sebagai pijakan dasar dalam penelitian ini. Menurut Abdul Wahab Khallaf, *masalah mursalah* adalah masalah di mana syar'i tidak mensyari'atkan hukum untuk mewujudkan masalah, juga tidak terdapat dalil yang menunjukkan atas pengakuannya atau pembatalannya.¹⁹ *Islah* menurut Islam merupakan metode penyelesaian sengketa yang sangat dianjurkan untuk digunakan dalam menyelesaikan perselisihan. *Islah* dapat diartikan sebagai penyelesaian sengketa dengan cara damai yang mencakup berbagai cara penyelesaian seperti negoisasi dan mediasi.

Berdasarkan teori-teori yang telah dipaparkan di atas, penulis mengintegrasikan hukum positif yakni menggunakan teori perlindungan konsumen oleh Piliphus M Hadjon dan hukum Islam sebagai pijakan dalam penelitian mengenai hukum penyelesaian sengketa pada transaksi COD *E-commerce* shopee.

F. Metode Penelitian

Menurut Sugiyono, pengertian metode penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dapat dideskripsikan, dibuktikan, dikembangkan dan ditemukan pengetahuan, teori, untuk memahami, memecahkan, dan mengantisipasi masalah dalam kehidupan manusia.²⁰ Metode penelitian mencakup pendekatan dan langkah-langkah penelitian, yang meliputi jenis penelitian, sifat

¹⁹ Abdullah Wahab Khallaf, *Ilmu Ushulul Fiqh*, terj. Noer Iskandar al-bansany, *Kaidah-Kaidah Hukum Islam*, Cet-8, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2002), hlm. 123.

²⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2012)

penelitian, pendekatan, teknik pengumpulan data, dan analisis data yang digunakan dalam penelitian.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif analitik yang berpedoman pada pendekatan yuridis empiris dalam perundang-undangan yang berlaku. Dasar penelitian ini akan mengintegrasikan antara hukum positif dan hukum Islam tentang perlindungan konsumen bagi para pengguna *E-commerce* Shopee pada transaksi *Cash On Delivery* (COD). Sesuai dengan permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini, maka peneliti menyusun penelitian dengan menggunakan metode yang selaras sehingga memperoleh hasil yang kredibel dan akurat. Metode penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti sebagai berikut:

1. Jenis Penelitian

Ditinjau dari jenisnya, penelitian ini termasuk pada jenis penelitian studi kasus. Studi kasus diartikan sebagai metode atau strategi dalam penelitian untuk mengungkap kasus tertentu. Ada juga pengertian lain, yakni hasil dari suatu penelitian sebuah kasus tertentu.

2. Sifat Penelitian

Deskriptif analitik menurut Sugiyono yaitu suatu metode yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberikan gambaran suatu objek yang diteliti melalui data atau sampel yang telah dikumpulkan sebagaimana adanya tanpa melakukan analisis membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum.²¹ Peneliti akan menggunakan data yang diperoleh dengan berpedoman pada hukum positif dan hukum Islam sebagai dasar penelitian.

²¹ *Ibid* : 206

3. Pendekatan Penelitian

Penelitian yang dilaksanakan menggunakan pendekatan yuridis empiris yakni dilakukan dengan melihat kenyataan yang ada dalam praktik di lapangan. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh langsung dari masyarakat, kemudian akan dihubungkan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan teori hukum yang ada.²²

4. Sumber Data Penelitian

Sumber data penelitian menjadi hal yang sangat konkrit ada dalam sebuah penelitian, data yang diperoleh oleh peneliti dijadikan acuan dalam proses berjalannya penelitian ini agar sesuai dengan runtutan yang ada. Berikut bahan-bahan yang dijadikan sumber data penelitian yang digunakan peneliti sebagai berikut:

a. Sumber Data Primer

Sumber data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari subyek penelitian sebagai sumber informasi yang dicari. Data ini disebut juga dengan data tangan pertama.²³ Jenis penelitian ini merupakan studi kasus yang menggunakan data lapangan, maka sumber data primer yang peneliti gunakan adalah hasil wawancara antara peneliti dengan informan.

b. Sumber Data Sekunder

²² Bambang Sunggono, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2006), hlm. 75.

²³ Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009), hlm. 91.

Adapun sumber data sekunder adalah data yang diperoleh lewat pihak lain, tidak langsung diperoleh oleh peneliti dari subyek penelitiannya.²⁴ Dengan kata lain, data sekunder adalah data pendukung dari data utama atau data primer. Data sekunder dari penelitian ini diambil dari berbagai sumber seperti buku, artikel, skripsi, tesis, disertasi, dan jurnal ilmiah untuk memperkuat sumber penelitian.

c. Sumber Data Tersier

Sumber data tersier merupakan sumber data yang memberikan petunjuk atau penjelasan definitif bermakna terhadap bahan hukum primer dan sekunder seperti kamus hukum dan ekonomi, serta ensiklopedia yang relevan.

5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan serangkaian cara yang digunakan untuk mengumpulkan data yang diperlukan untuk menjawab pertanyaan penelitian. Dalam penelitian ini teknik yang digunakan oleh peneliti adalah wawancara, yakni pengumpulan data dengan tanya jawab langsung antara peneliti dan informan.

6. Analisis Data

Data yang telah diperoleh oleh peneliti dikaji lebih dalam mengenai data mana yang dapat dilanjutkan untuk keberlanjutan penelitian ini. Dari perolehan data yang diambil kemudian dideskripsikan menggunakan analisis hukum secara kualitatif mengenai permasalahan yang diteliti agar dapat memperoleh hasil

²⁴ *Ibid*

yang akurat dan kredibel sehingga hasil penelitian ini dapat digunakan oleh semua kalangan.

G. Sistematika Pembahasan

Pada bagian ini penulis memaparkan sistematika pembahasan dalam penelitian ini, berikut bagian-bagiannya adalah:

Bab I berisi pendahuluan yang memuat latar belakang mengenai alasan penulis melakukan penelitian tentang analisis hukum penyelesaian sengketa pada transaksi *cash on delivery E-commerce* Shopee perspektif hukum positif dan hukum Islam, kemudian rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, telaah pustaka, kerangka teoretik, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab II berisi landasan teori yang relevan diterapkan mengenai penyelesaian sengketa pada transaksi *cash on delivery E-commerce* Shopee, yakni penulis menggunakan teori perlindungan konsumen yang dikemukakan oleh Piliphus M Hadjon dan teori *maslahah mursalah* dalam hukum Islam. Penulis akan menjabarkan kedua teori tersebut sebagai acuan penelitian.

Bab III berisi data dalam penelitian mengenai transaksi *cash on delivery E-commerce* Shopee dan proses penyelesaian sengketa yang terjadi. Pada bab ini penulis akan memaparkan data lapangan pada beberapa kasus transaksi *cash on delivery E-commerce* Shopee yang akan digunakan sebagai acuan analisis hukum perlindungan konsumen dan penyelesaian sengketa bagi para pengguna *E-commerce* Shopee dengan berdasar UU No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, UU No. 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, dan juga pemaparan mengenai hukum Islam yang berlaku.

Bab IV berisi analisis hukum positif dan hukum Islam terhadap hukum penyelesaian sengketa pada transaksi COD *E-commerce* Shoppe. Penulis mengidentifikasi transaksi *cash on delivery* pada *E-commerce* Shopee dan proses penyelesaian sengketa yang terjadi berdasarkan beberapa kasus yang menggunakan metode pembayaran COD para pengguna *E-commerce* Shoppe.

Bab V berisi penutup bahwa penulis memaparkan kesimpulan dan saran dari analisis hukum penyelesaian sengketa pada transaksi *cash on delivery E-commerce* Shopee perspektif hukum positif dan hukum Islam. Hasil akhir dalam bab ini penulis paparkan berdasarkan data dan analisis pada bab-bab sebelumnya.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan data penelitian yang ditemukan di lapangan dan teori pembahasan yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya, maka hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Masih banyak ditemuinya kendala yang dialami oleh *customer* Shopee dalam melakukan transaksi *cash on delivery*, menjadi titik permasalahan pada penelitian ini. Kendala yang dialami beragam, mulai dari barang secara sepihak di-*return* kurir, pesanan tidak sesuai, kerusakan barang, dan orderan fiktif. Berbagai kendala yang terjadi pada transaksi *cash on delivery* di Shopee dapat terjadi dikarenakan beberapa faktor dari para pihak pengguna *platform* Shopee. Bahwa para pelaku ekonomi di Shopee yakni pembeli, penjual, kurir, dan Shopee sendiri diharapkan dapat memahami hak dan kewajiban masing-masing pelaku ekonomi, agar yang seharusnya terpenuhi dan dilaksanakan dapat tertakar sesuai aturan yang ada terkhusus pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Ketika hak para pihak pelaku ekonomi telah terpenuhi maka tidak akan ada pengaduan *komplain* yang berkepanjangan, begitu pula kewajiban para pihak dilaksanakan maka akan meminimalisir kerugian antar pihak.
2. Bentuk penyelesaian sengketa yang disediakan oleh Shopee sudah ada dan menyesuaikan kebutuhan para penggunanya. Bentuk pengaduan *komplain* telah disediakan baik bagi penjual, pembeli ataupun kurir. Prosedur yang lama dan bertele-tele menjadikan *customer* enggan untuk mengurus kendala yang

dialami saat bertransaksi. Tidak sedikit pula *customer* yang tidak menemukan solusi atas masalah yang dialami dikarenakan tidak memahami prosedur penyelesaian yang ditawarkan. Secara keseluruhan layanan pada *platform* Shopee sudah sesuai dengan aturan perdagangan elektronik.

3. Berdasarkan hukum positif dan hukum Islam yang menjadi acuan dalam penelitian ini, prosedur penyelesaian sengketa pada transaksi *cash on delivery E-Commerce* Shopee masih ditemukan beberapa ketidaksesuaian prosedur penyelesaian yang ada di masyarakat. Belum efektifnya solusi yang ditawarkan dan bentuk penyelesaian yang diberikan bagi para pelaku ekonomi menjadi *case* tersendiri dalam penelitian ini. Ketidaksesuaian prosedur yang ada di *platform* dengan praktiknya dipengaruhi oleh beberapa faktor, baik dari pembeli yang enggan mengurus persyaratan dalam prosedur yang disediakan Shopee. Rumitnya langkah di Shopee yang tidak semua orang mengerti juga menjadi faktor terhambatnya penyelesaian sengketa yang terjadi. Masih dipengaruhi oleh faktor eksternal yang menjadikan *trust issue* di masyarakat akan terjaminnya keamanan penggunaan *E-Commerce* Shopee.
4. Salah satu bentuk penawaran solusi yang dapat diterapkan dengan *online dispute resolution*, merupakan bentuk penyelesaian sengketa secara *online* dengan ketentuan yang lebih praktis dan solutif. Bentuk penyelesaian ini juga dianggap sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan perkembangan *E-commerce* saat ini. ODR dengan berbagai kemudahan yang ditawarkan, berdasarkan analisa juga sesuai dengan hukum positif dan hukum Islam di Indonesia,

kesesuaian antara keadaan dan bentuk penyelesaian dalam kondisi saat ini menjadi *urgensi* penerapan *online dispute resolution* di Indonesia.

B. Saran

Berdasarkan data penelitian yang ditemukan di lapangan dan teori pembahasan yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya, maka peneliti akan memberikan saran sebagai berikut:

1. Pihak Shopee

Sebaiknya dapat meningkatkan keamanan aplikasi, meningkatkan pengenalan prosedur COD kepada *customer* yang kurang memahami prosedur COD, agar dapat meminimalisir masalah yang terjadi di lapangan, dan dapat memberikan prosedur penyelesaian sengketa yang praktis salah satunya dapat berupa *online dispute resolution*, agar para pihak dapat menempuhnya secara mudah.

2. Penjual

Untuk selalu bertanggung jawab dengan apa yang dijual dan berusaha menjaga kepercayaan pembeli, sehingga pembeli mendapatkan kepuasan dan tidak menimbulkan masalah baru. Serta lebih memastikan kembali barang pesanan yang akan diantar kepada konsumen agar terjaga keamanannya.

3. Pembeli

Agar selalu memperhatikan dan mempelajari prosedur-prosedur yang telah ditetapkan Shopee ketika melakukan transaksi COD, sehingga tidak merugikan satu sama lain.

4. Kurir

Untuk selalu sabar dalam melayani dan memberikan pengarahannya terkait prosedur sistem pembayaran COD kepada *customer*, agar tercipta transaksi yang kondusif.



DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an:

Al-Qur'an Surat Al-An'am (6): 145

Al-Qur'an Surat Al-Imran (3): 145

Al-Qur'an Surat Al-Maidah (5): 3

Al-Qur'an Surat Al-Baqarah (2): 173

Al-Qur'an Surat Al-Baqarah (2): 219

Al-Qur'an Surat Al-Baqarah (2): 275-276

Al-Qur'an Surat Al-Baqarah (2):278- 279

Al-Qur'an Surat Al-Muthaffifin (83): 1-6

Al-Qur'an Surat An-Nahal (16): 115

Al-Qur'an Surat Ar-Rum (30): 39

Buku:

Al-Ghazali, *Al-Mustashfa Min 'Ilm al-Ushul*, Juz I, Beirut, Libanon: Muassasah al-Risalah. 1997.

An-Nawawi, Imam Mahyidin. *ad-Dhurrah as-Salafiyyah Syarh al-Arba'in an-Nawawiyah*, Solo: Pustaka Arafah, 2006.

AS, Bambang Sugeng, dan Sujayadi. *Pengantar Hukum Acara Perdata Dan Contoh Dokumen Litigasi*, Jakarta: Kencana, 2012.

Azwar, Saifuddin. *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009.

- Basarah, Moch. *Prosedur alternatif Penyelesaian Sengketa; Arbitrase Tradisional dan Modern (Online)*, Yogyakarta: Genta Publishing, 2011.
- DD., Sarjono. *Panduan Penulisan Skripsi*, Yogyakarta: Jurusan Pendidikan Agama Islam, 2008.
- Hadjon, Piliphus M. *Perlindungan Hukum Bagi Masyarakat di Indonesia*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Hadjon, Philipus M. *Perlindungan Konsumen Bagi Rakyat Indonesia*, Surabaya: PT. Bina Ilmu, 1987.
- Hasan, M. Ali, *Berbagai Macam Transaksi dalam Islam (Fiqh Muamalat)*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Hasan, Husein Hamid. *Nazhariyat al-Mashlahat fi al-Fiqh al-Islamiy*, Dar al-Nahdhat al-‘Arabiyah, 1971.
- Hudiyanto dkk. *Kajian Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan: Online Dispute Resolution*, Cetakan ke-1, Jakarta: Departemen Perlindungan Konsumen, 2017.
- Khallaf, Abdullah Wahab. *Ilmu Ushulul Fiqh*, terj. Noer Iskandar al-bansany, *Kaidah-Kaidah Hukum Islam*, Cet-8, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2002.
- Mansyur, Dikdik M. Arief dan Elisatris Gultom, *Cyber Law (Aspek Hukum Teknologi Informasi)*, Bandung: Refika Aditama, 2005.
- Mertokusumo, Sudikno. *Bunga Rampai Ilmu Hukum*, Yogyakarta: Liberty, 1984.
- Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen, Edisi Revisi*.

- Mulyadi, Lilik. *Tuntutan Provisional Dalam Hukum Acara Perdata pada Praktik Peradilan*, Jakarta: Djambatan, 1999.
- Nugroho, Susanti Adi. *Penyelesaian Sengketa Arbitrase Dan Penerapan Hukumnya*, Jakarta: Kencana, 2017.
- Prodjodikoro, Wirjono. *Hukum Acara Perdata di Indonesia*, Bandung: Sumur Bandung, Cetakan VI, 1975.
- Qardhawi, Yusuf. *Norma Dan Etika Ekonomi Islam*, Penerjemah Zainal Arifin dan Dahlia Husin, Jakarta: Gema Insani Press, 1997.
- Ramli, Ahmad M. *Cyber Law dan HAKI dalam Sistem Hukum Indonesia*, Jakarta: Refika Aditama, 2004.
- Serfiyani, Cita Yustisia. *Buku Pintar Bisnis Online dan Transaksi Elektronik*, 2013.
- Sidharta. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Grasindo, 2000.
- Soekanto, Sarjono dan Sri Mamudji. *Penelitian Hukum Normatif*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006.
- Sudaryatno. *Hukum dan Advokasi Konsumen*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 1999.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2012.
- Suhendi, Hendi. *Fiqih Muamalah*, Jakarta: PT Rajagrafindo, 2016.
- Sunggono, Bambang. *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Rajawali Pers, 2006.
- Sutantio, Ny. Retnowulan dan Iskandar Oeripkartawinata. *Hukum Acara Perdata Dalam Teori dan Praktek*, Bandung: PT. Alumni, 1986.

Zulham. *Hukum perlindungan konsumen*, Jakarta: Kencana, 2013.

Hadis:

Abu Hurairah, 1153, Hadis Riwayat Muslim III.

Hadis Riwayat. At-Tirmidzi.

Jurnal:

Amani, Zulfa. "Hukum COD (Cash on Delivery) dalam Perspektif Islam," *Co-Value: Jurnal Ekonomi, Koperasi & Kewirausahaan*, Volume 15, Nomor 6 November 2024.

Asmar, "Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Praktik Cash On Delivery di Kota Palopo".

Aziz, Muhammad Faiz dan Muhammad Arif Hidayah. "Perlunya Pengaturan Khusus Online Dispute Resolution (ODR) di Indonesia Untuk Fasilitas Penyelesaian Sengketa E-Commerce," *Jurnal Rechts Vinding Media Pembinaan Hukum Nasional*, Volume 9 Nomor 2, 2020.

Mestri, Alya Para dan Arief Suryono. "Penyelesaian Sengketa Wanprestasi Jual Beli Online Pada Pembayaran Metode Cash On Delivery (COD) di Marketplace Shopee," *Demokrasi: Jurnal Riset Ilmu Hukum, Sosial dan Politik*, Vol. 1 No. 2, 2024.

M. L, Samawi. "Tinjauan Hukum Islam Mengenai Jual Beli Online," *Ad-Deenar: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 4, 2020.

Rofka, Afida Ainur dkk. "Penyelesaian Sengketa Sistem Pembayaran Cash On Delivery Pada Media E-commerce," *Jurnal Bina Mulia Hukum*, Volume 6, Nomor 2, 2022.

S., Harun, Dungga, W. A., dan Tome, A. H. "Implementasi Asas Iktikad Baik dalam Perjanjian Transaksi Jual Beli Online," *Jurnal Legalitas*, 12, 2018.

Saprida, Zull Fitriani Umari, dan Fitri Raya, "Legalitas Transaksi Jual Beli Online di Indonesia," *Ekonomica Sharia: Jurnal Pemikiran dan Pengembangan Ekonomi Syariah*, Volume 8 Nomor 2, Februari 2023.

Solikhin, Riyadus. "Perkembangan dan Urgensi Penerapan Online Dispute Resolution (ODR) dalam Penyelesaian Sengketa Perdagangan Elektronik di Indonesia," *Padjadjaran Law Review*, Volume 11, Nomor 1, 2023.

Peraturan Perundang-Undangan:

Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia No. 06/M-DAG/PER/2/2017 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, Berita Negara Republik Indonesia tahun 2017 Nomor 291.

Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Skripsi:

Alfiana, Vellika Anggy. “Tinjauan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam Terhadap Praktik COD Cek Dulu Pada Marketplace Shopee di Kecamatan Patikraja,” *Skripsi* Strata Satu Universitas Islam Negeri Profesor Kiai Haji Saifuddin Zuhri Purwokerto (2024).

Prayoga, Irvan Nur. “Analisis Ekonomi Islam Pada Jual Beli Cash ON Delivery (COD) di Toko Online Shopee,” *Skripsi* Strata Satu Institut Agama Islam Negeri Ponorogo (2023).

Reza, Nafa Sofiyana. “Perlindungan Terhadap Pelaku Usaha Dalam Jual Beli Online Dengan Metode Pembayaran Cash On Delivery (COD) di PT. Shopee Indonesia,” *Skripsi* Strata Satu Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang (2020).

Wawancara:

Wawancara dengan Customer Shopee, Meyrina Lutfiastuti, pada tanggal 10 Januari 2025, Pukul 21:30 WIB.

Wawancara dengan Customer Shopee, Shabrina Habibatus Tsania, pada tanggal 11 Januari 2025, Pukul 20:30 WIB.

Wawancara dengan Customer Shopee, Inisial “D”, pada tanggal 11 Januari 2025, Pukul 21:00 WIB.

Wawancara dengan Customer Shopee, Inisial “D”, pada tanggal 11 Januari 2025, Pukul 22:30 WIB.

Wawancara dengan Driver ShopeeFood, Mustasyfalkirom, pada tanggal 14 Januari 2025, Pukul 22:37 WIB.

Wawancara dengan Admin Tracert Shopee, Wilda Lutfia Irfania, pada tanggal 15 Januari 2025, Pukul 15:16 WIB.

Wawancara dengan Pelaku Usaha di Shopee, Risha Aqila Mutiara Azizah, pada tanggal 16 Januari 2025, Pukul 14:26 WIB.

Website/Internet:

Hukumonline.com, “Penyelesaian Sengketa Secara Online di Indonesia Oleh: Kania Rahma Nureda,” <https://www.hukumonline.com/berita/a/penyelesaian-sengketa-secara-online-di-indonesia-oleh--kania-rahma-nureda-lt593793b7764b1/>, Diakses tanggal 22 Oktober 2024.

Hukumonline.com, “Penyelesaian Sengketa dalam PMSE Oleh Muhammad Ali Hasan,” <https://www.hukumonline.com/berita/a/penyelesaian-sengketa-dalam-pmse-lt5f742a59ed59c?page=all>, Diakses tanggal 28 Januari 2025.

Hukum Online.com, “Teori-Teori Perlindungan Hukum Menurut Para Ahli,” <https://www.hukumonline.com/berita/a/teori-perlindungan-hukum-menurut-para-ahli-lt63366cd94dcbc/>, Diakses tanggal 28 Januari 2025.

Shopee, “Apa itu Metode Pembayaran COD (Bayar di Tempat)?,” <https://seller.shopee.co.id/edu/article/3360#:~:text=Biaya%20penanganan%20yang%20berlaku%20untuk,dikenakan%20biaya%20penanganan%20s%20besar%204%25>, Diakses tanggal 20 Oktober 2024.

Shopee Careers, “Shopee adalah platform belanja online terdepan di Asia Tenggara dan Taiwan”, <https://careers.shopee.co.id/about>, Diakses tanggal 03 Januari 2025.

Shopee, “Memahami COD (Cash on Delivery) & COD Cek Dulu, Ini Penjelasannya,” <https://shopee.co.id/inspirasi-shopee/cod-cash-on-delivery/>, Diakses tanggal 08 Januari 2025.

