

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Internet di era sekarang ini sudah menjadi bagian dari kebutuhan sehari-hari bagi sebagian besar masyarakat di seluruh dunia. Hal ini menunjukkan betapa kemajuan teknologi sangat mempengaruhi pola hidup masyarakat. Kemajuan teknologi saat ini menurut Neil Postman mengarahkan terciptanya budaya *technopoly*, yaitu budaya dimana masyarakat yang ada di dalamnya mengagungkan teknologi dan dengan adanya teknologi, setiap aspek kehidupan masyarakat dikontrol oleh teknologi tersebut.¹

Saat ini, tidak sedikit masyarakat Indonesia menggunakan teknologi informasi berbasis internet untuk memenuhi kebutuhannya. Berdasarkan data dari *internetworldstats*, pengguna internet Indonesia mencapai 212,35 juta jiwa pada Maret 2021, dengan jumlah tersebut, Indonesia berada di urutan ketiga dengan pengguna Internet terbanyak di Asia.² Penggunaan internet oleh masyarakat Indonesia tidak hanya digunakan untuk mencari informasi dan untuk berkomunikasi, melainkan dimanfaatkan juga untuk kegiatan ekonomi. Awalnya, transaksi jual-beli dilakukan dengan cara bertatap muka atau bertemu langsung antara penjual dengan pembeli, namun kini mulai berubah,

¹ Silvia Fardila Soliha, Tingkat Ketergantungan Pengguna Media Sosial dan Kecemasan Sosial, halaman. 2, <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/interaksi/article/viewFile/9730/7798>, diakses 11 Mei 2021.

² <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/10/14/pengguna-internet-indonesia-peringkat-ke-3-terbanyak-di-asia>, diakses 3 Mei 2022 pukul 12.49.

proses jual-beli dapat dilakukan dalam waktu dan jarak melalui media elektronik. Hal inilah yang disebut sebagai *e-commerce* yang membuat proses jual-beli barang/jasa dapat dilakukan dalam genggaman jari berbasis jaringan elektronik.

Kehadiran *e-commerce* dalam dunia perdagangan dipandang memberikan kemudahan bagi konsumen maupun pelaku usaha. Bagi konsumen, misalnya melalui *e-commerce* konsumen dapat melakukan pembelian suatu barang/jasa tidak terbatas waktu atau dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun, menghemat waktu, dapat membeli barang/jasa dari luar negeri, dan lain-lain. Bagi pelaku usaha, misalnya mereka dapat semakin memperluas jangkauan pasar, penyebaran informasi mengenai suatu produk dapat dilakukan secara lebih cepat, memiliki cakupan yang sangat luas, dan lain-lain.

Terdapat salah satu jenis *e-commerce* yang disebut sebagai *marketplace*. *Marketplace* sendiri menyediakan platform yang menghubungkan dan menjadi perantara antara penjual dengan pelaku usaha, dimana para pelaku usaha yang berdagang dalam *marketplace* hanya perlu melayani konsumen, hal ini dikarenakan urusan-urusan seperti pengiklanan dan penanganan *website* sudah ditangani oleh platform tersebut. Dalam platform, khususnya dalam aplikasi Shopee Indonesia terdapat metode pembayaran yang disebut juga *Cash On Delivery* (COD), dimana dalam metode ini para pembeli melakukan pembayaran secara tunai kepada kurir terhadap pesannya pada saat pesannya tiba di tujuan. *Marketplace*, khususnya PT. Shopee Indonesia dalam hal ini juga memiliki kewajiban untuk memberikan perlindungan

hukumnya kepada para pihak yang terlibat dalam transaksi *e-commerce*, seperti konsumen, pelaku usaha, dan juga pihak ekspedisi.

Sistem pembayaran *Cash On Delivery* (COD) dalam *marketplace* memiliki keunggulan dan juga kekurangan. Keunggulan dari sistem pembayaran *Cash On Delivery* (COD) dalam *marketplace* adalah konsumen yang tidak memiliki akses terhadap bank tetap dapat membeli barang dari pelaku usaha yang berada di luar kota atau jangkauannya, dan konsumen dapat merasa aman dan terhindar dari penipuan karena barang yang dibeli akan sampai di tangannya terlebih dahulu sebelum ia melakukan pembayaran, sedangkan kekurangannya adalah apabila konsumen yang menggunakan sistem pembayaran *Cash On Delivery* (COD) membuka pesannya terlebih dahulu sebelum melakukan pembayaran kepada kurir dan ketika pesannya tidak sesuai ekspektasi, maka dapat terjadi peristiwa dimana konsumen menolak untuk melakukan pembayaran kepada kurir. Padahal, konsumen harus membayar terlebih dahulu sebelum membuka pesannya, apabila pesannya tidak sesuai dengan apa yang ia harapkan, maka ia dapat mengajukan pembatalan kepada pelaku usaha, bukan menolak untuk melakukan pembayaran kepada kurir.

Pasal 1458 KUHPerdara menyatakan bahwa jual-beli dianggap telah terjadi antara kedua belah pihak ketika telah mencapai kata sepakat tentang barang dan harga, meskipun barang itu belum diserahkan dan harganya belum dibayar. Jadi, dalam konteks jual-beli melalui *marketplace*, terjadinya kata sepakat adalah ketika konsumen menekan tombol “buat pesanan” atau “*check*

out” yang berarti konsumen setuju untuk membeli barang dari si pelaku usaha dan setuju pula untuk membayar harga dari barang tersebut beserta ongkos kirimnya. Dengan terjadinya kata sepakat, maka disitulah terjadi jual-beli, sehingga timbul hak dan kewajiban antara para pihak, dimana pelaku usaha wajib mengirimkan barang kepada konsumen dan konsumen wajib melakukan pembayaran kepada pelaku usaha. Dengan menggunakan sistem pembayaran *Cash On Delivery* (COD) berarti konsumen wajib melakukan pembayaran kepada kurir di tempat tujuan dimana barang tersebut dikirimkan.

Pihak yang paling dirugikan akibat konsumen menolak untuk melakukan pembayaran adalah kurir. Sebagai contoh pada bulan Mei 2021 lalu di Tenjolaya, Bogor terjadi peristiwa dimana seorang konsumen membeli sebuah barang melalui *marketplace* dengan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD), ketika pesannya sampai di tempat tujuan, konsumen tersebut membuka pesannya sebelum melakukan pembayaran kepada kurir dan pesannya tidak sesuai dengan yang ia harapkan, sehingga kemudian ia menolak untuk membayar pesannya kepada kurir. Ketika kurir meminta konsumen tersebut untuk melakukan pembayaran, konsumen tersebut marah dan menodongkan senjata api berupa pistol ke arah kurir sehingga membuat kurir ketakutan.

Alasan peneliti merujuk pada problematik hukum dan kasus diatas untuk diteliti adalah untuk mengetahui perlindungan hukum yang diberikan oleh PT. Shopee Indonesia sebagai salah satu perusahaan *marketplace* di Indonesia apabila terjadi pembatalan pesanan yang disebabkan oleh konsumen yang

menolak untuk melakukan pembayaran pada sistem pembayaran *Cash On Delivery* (COD). PT. Shopee Indonesia merupakan perusahaan yang bergerak dibidang *website* dan aplikasi *e-commerce* secara online. Data dari iprice menunjukkan pada tahun 2020 lalu, jumlah pengunjung Shopee Indonesia mencapai 96.5 juta. Semakin banyak konsumen dari Shopee Indonesia, maka semakin besar pula tanggung jawab Shopee Indonesia untuk melindungi hak-hak konsumen dan pelaku usaha seperti yang diamanatkan dalam Pasal 4 dan Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka dalam penelitian ini rumusan masalahnya adalah Bagaimana perlindungan hukum yang diberikan oleh PT. Shopee Indonesia kepada pelaku usaha dan konsumen dalam hal terjadi penolakan pembayaran oleh konsumen pada sistem pembayaran *Cash On Delivery* (COD)?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan penelitian adalah untuk mengetahui perlindungan hukum yang diberikan oleh PT. Shopee Indonesia dalam hal terjadi penolakan pembayaran oleh konsumen pada sistem pembayaran *Cash On Delivery* (COD)?

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penulis berharap hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan atau saran bagi ilmu pengetahuan khususnya di bidang hukum perjanjian dan hukum teknologi informasi mengenai perlindungan hukum yang diberikan oleh PT. Shopee Indonesia dalam hal terjadi penolakan pembayaran oleh konsumen pada sistem pembayaran *Cash On Delivery* (COD)

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi para pihak yang berkaitan, yaitu:

- a. Perusahaan *e-commerce*, untuk meningkatkan pengetahuan mengenai perlindungan hukum yang diberikan oleh perusahaan *e-commerce* dalam hal terjadi penolakan pembayaran oleh konsumen pada sistem pembayaran *Cash On Delivery* (COD), agar apabila terjadi peristiwa dimana konsumen menolak untuk melakukan pembayaran terhadap pesannya dalam sistem pembayaran *Cash On Delivery* (COD), perusahaan atau korporasi dapat melakukan perannya agar tidak ada pihak yang dirugikan. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan referensi kepada perusahaan *e-commerce* agar dapat mencegah terjadinya penolakan pembayaran oleh

konsumen pada sistem pembayaran *Cash On Delivery* (COD) yang dapat menyebabkan kerugian bagi pelaku usaha.

- b. Konsumen, untuk menambah pengetahuan mengenai sistem pembayaran *Cash On Delivery* (COD) ketika berbelanja di *marketplace*, dan juga agar konsumen dapat lebih bertanggungjawab, lebih cermat dan teliti pada saat melakukan pemesanan *Cash On Delivery* (COD) di *marketplace*, sehingga tidak terjadi kejadian dimana konsumen melakukan pembatalan pesanan dengan menolak untuk melakukan pembayaran kepada kurir.
- c. Dosen/Praktisi/Mahasiswa, untuk meningkatkan wawasan hukum khususnya dalam bidang hukum perjanjian dan hukum teknologi informasi yang berkaitan dengan transaksi jual-beli melalui *e-commerce*, khususnya yang menggunakan sistem pembayaran *Cash On Delivery* (COD). Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi sumbangan pengetahuan kepada dosen mengenai perlindungan hukum yang diberikan oleh perusahaan *e-commerce*, yang dalam penelitian ini adalah PT. Shopee Indonesia.
- d. Masyarakat, untuk meningkatkan pengetahuan bagi masyarakat mengenai perlindungan hukum yang diberikan oleh PT. Shopee Indonesia dalam hal terjadi penolakan pembayaran oleh konsumen pada sistem pembayaran *Cash On Delivery* (COD),

dan juga agar masyarakat dapat membantu untuk memberikan edukasi kepada konsumen yang belum mengerti maksud dan ketentuan dari sistem pembayaran *Cash On Delivery* (COD). Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan manfaat bagi masyarakat terkait dengan bagaimana proses transaksi *e-commerce* dengan menggunakan sistem pembayaran *Cash On Delivery* (COD).

- e. Penulis, untuk dapat meningkatkan pemahaman penulis dalam bidang hukum perjanjian dan hukum teknologi informasi, khususnya yang berkaitan dengan transaksi jual-beli melalui *e-commerce* melalui sistem pembayaran *Cash On Delivery* (COD).

E. Keaslian Penelitian

Penelitian hukum dengan judul *Perlindungan Hukum oleh PT. Shopee Indonesia Terkait Pembatalan Pesanan oleh Konsumen Pada Sistem Pembayaran Cash On Delivery (COD)* merupakan hasil ciptaan penulis. Penelitian hukum ini merupakan hasil gagasan penulis sendiri dan bukan merupakan plagiarisme. Terdapat 3 (tiga) penulisan hukum yang membedakan dengan penelitian hukum ini sebagai pembanding, yaitu:

1. Silviasari, Program Studi Hukum, Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, 2020. Judul *Penyelesaian Sengketa Konsumen dan Pelaku Usaha dalam Transaksi E-Commerce Melalui*

Sistem *Cash On Delivery*. Rumusan masalah adalah Bagaimana penyelesaian sengketa dalam transaksi *e-commerce* dengan sistem *Cash On Delivery* (COD)? Hasil Penelitiannya adalah dalam rangka memecahkan masalah atau sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha, dapat dilakukan melalui 3 (tiga) cara menurut Pasal 45 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu melalui kekeluargaan, melalui Pengadilan, dan melalui lembaga yang berwenang, yaitu melalui BPSK dengan mekanisme melalui konsiliasi, mediasi, atau arbitrase. Kemudian, dapat juga menggunakan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) dan/atau Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik sebagai dasar hukum dalam menyelesaikan sengketa.

Persamaan dari penelitian ini terletak pada salah satu variabel yang akan diteliti, yaitu sistem pembayaran *Cash On Delivery* (COD), dan persamaan lainnya dapat dilihat pada jenis penelitian yang digunakan, yaitu keduanya menggunakan jenis penelitian normatif. Perbedaannya dapat dilihat pada fokus penelitiannya, penelitian ini hanya fokus pada penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha dengan konsumen sebagai korbannya, sedangkan penulis lebih berfokus pada perlindungan hukum oleh PT. Shopee Indonesia terkait pihak yang dirugikan akibat pembatalan pesanan oleh konsumen yang menolak

untuk melakukan pembayaran pada sistem pembayaran *Cash On Delivery* (COD).

2. Nanda Latansa Maftukulhuda, 16220120, Jurusan Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, 2021. Judul Perlindungan Hukum Terhadap *Seller* Shopee Dalam Praktik Pembayaran *Cash On Delivery* (COD) Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) (Studi Kasus di Toko *Online* Shopee Skinbae.id). Rumusan masalah adalah Bagaimana tinjauan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen terhadap pembatalan sepihak jual-beli di Shopee yang menggunakan fitur *Cash On Delivery* (COD)? Bagaimana tinjauan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah terhadap pembatalan sepihak jual-beli di Shopee yang menggunakan fitur *Cash On Delivery* (COD)? Hasil penelitiannya adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen telah mengatur mengenai hak dari pelaku usaha yang terletak dalam Pasal 6. Adanya peraturan tersebut cukup menjelaskan bahwa setiap pelaku usaha juga berhak untuk mendapatkan itikad baik dari para konsumennya yang memilih transaksi dengan metode pembayaran COD (*Cash On Delivery*). Menurut Pasal 52 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen, pihak pelaku usaha dan *marketplace* berkedudukan sebagai pelaku usaha sekaligus konsumen atau

pengguna *marketplace*, sehingga pelaku usaha diperkenankan untuk mengajukan aduan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atas permasalahan yang dialaminya akibat pembatalan sepihak dari konsumen yang menggunakan fitur COD (*Cash On Delivery*). Kemudian berdasarkan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah, terjadinya kerugian akibat kesepakatan jual-beli dengan menggunakan sistem pembayaran COD (*Cash On Delivery*) yang tidak disebabkan oleh pihak pelaku usaha maupun pihak konsumen dianggap sebagai resiko jual-beli. Dalam hal penanggungan resiko, yang mana dalam hal ini diakibatkan dari ketiadaan itikad baik dari pihak konsumen yang menghilang ketika barang telah sampai kepada alamat penerima sehingga barang tidak terbayarkan, maka berdasarkan Pasal 43, secara otomatis yang menanggung resiko kerugian adalah pihak penjual.

Persamaan dari penelitian dapat dilihat pada objek yang akan diteliti, yaitu Shopee sebagai salah satu perusahaan *e-commerce marketplace*. Perbedaan penelitian ini dapat dilihat pada jenis penelitiannya, penelitian ini menggunakan jenis penelitian empiris, sedangkan penulis menggunakan jenis penelitian normatif. Kemudian perbedaan lainnya dapat dilihat pada fokusnya, penelitian ini berfokus pada perlindungan hukum bagi penjual di aplikasi Shopee Indonesia dalam metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) perspektif UUPK dan KHES, sedangkan penulis berfokus pada penerapan yang didasarkan

pada peraturan perundang-undangan terkait, seperti KUHPerdara dan UUPK, dan sebagainya mengenai perlindungan hukum oleh PT. Shopee Indonesia apabila terjadi pembatalan pesanan yang diakibatkan oleh penolakan pembayaran oleh konsumen yang menggunakan sistem pembayaran *Cash On Delivery* (COD).

3. Alfred Perlin Jaya Lomboe, 160200067, Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara, 2020. *Perlindungan Hukum Bagi Driver Online Terhadap Pembatalan Orderan Makanan (Go-Food) Oleh Konsumen Dengan Pembayaran COD (Cash On Delivery) Dalam Transaksi E-Commerce (Studi Pada PT. Go-Jek Indonesia Kantor Operasional Medan)*. Rumusan masalah adalah Bagaimana bentuk perjanjian jasa *driver online* PT. Go-Jek dalam transaksi online (*e-commerce*)? Bagaimanakah penyelesaian sengketa ketika terjadi pembatalan orderan makanan (Go-Food) terhadap *driver online* Go-Jek? Bagaimanakah bentuk perlindungan hukum terhadap *driver online* Go-Food? Hasil penelitiannya adalah hubungan antara perusahaan aplikasi Go-Jek dengan *driver online* sebagai penyedia jasa transportasi untuk konsumen adalah hubungan kemitraan karena tidak terdapat upah maupun komponen kontrak, sehingga bentuk kontrak kerja jasa *driver online* dengan PT. Go-Jek adalah kontrak kerjasama atau kemitraan, bukan merupakan sebuah kontrak kerja. Salah satu prinsip perjanjian kemitraan sesuai dengan Pasal 1 angka 1 Peraturan Pemerintah Nomor 44 Tahun 1997 tentang Kemitraan adalah terdapat

hubungan yang saling menguntungkan, dimana PT. Go-Jek dan *driver online* memiliki hubungan yang saling menguntungkan. Penyelesaian sengketa yang dapat ditempuh apabila konsumen melakukan pembatalan pesanan makanan secara sepihak dan menimbulkan kerugian bagi *driver online* adalah dengan cara mediasi, namun apabila mediasi tidak berhasil karena konsumen tidak bertanggung jawab, *driver online* dapat mengadakan kerugiannya kepada mitra PT. Go-jek, sehingga PT. Go-Jek lah yang akan mengganti kerugian yang didapatkan oleh *driver online*. Kemudian Pasal 1243 KUHPerdara memberikan perlindungan hukum bagi *driver online* yang mengalami kerugian akibat konsumen yang menolak untuk melakukan pembayaran, dimana *driver online* dapat menuntut konsumen atas kerugian ia alami akibat konsumen yang melakukan pembatalan pesanan secara sepihak.

Persamaan dari penelitian tersebut adalah membahas mengenai pembatalan pesanan oleh konsumen pada sistem pembayaran *Cash On Delivery* (COD) melalui transaksi *e-commerce*. Perbedaannya dapat dilihat dari jenis penelitiannya dan objek penelitiannya, penelitian ini menggunakan jenis penelitian normatif-empiris, sedangkan penulis menggunakan jenis penelitian normatif, kemudian objek dari penelitian ini adalah PT. *Go-Jek* Indonesia, sedangkan objek penelitian penulis adalah PT. *Shopee* Indonesia.

F. Batasan Konsep

Dalam penelitian ini terdapat ruang lingkup yang luas, sehingga diperlukan pembatasan konsep sebagai berikut:

1. Perlindungan Hukum oleh PT. Shopee Indonesia

Perlindungan Hukum oleh PT. Shopee Indonesia merupakan perlindungan yang diberikan oleh PT. Shopee Indonesia selaku perusahaan yang bergerak di bidang *marketplace e-commerce* untuk melindungi hak-hak dari para pihak yang terlibat dalam transaksi *e-commerce* yang menggunakan sistem pembayaran *Cash On Delivery* (COD), khususnya perlindungan hukum bagi pelaku usaha dan konsumen.

2. Pembatalan Pesanan oleh Konsumen

Pembatalan pesanan merupakan perbuatan yang dilakukan oleh konsumen yang melakukan pemesanan barang di aplikasi Shopee Indonesia dengan sistem pembayaran *Cash On Delivery* (COD), kemudian konsumen tersebut membatalkan pesannya dan menolak untuk melakukan pembayaran. Penolakan pembayaran ini dapat terjadi karena barang pesanan konsumen tidak sesuai dengan ekspektasi konsumen atau barang pesanan konsumen tidak sesuai dengan apa yang diperjanjikan oleh pelaku usaha. Konsumen adalah setiap orang yang melakukan pembelian suatu barang/jasa dari transaksi *e-commerce* dengan sistem pembayaran *Cash On Delivery* (COD) dan merupakan pemakai dari barang/jasa tersebut serta tidak untuk diperdagangkan kembali.

3. Sistem Pembayaran *Cash On Delivery* (COD)

Sistem pembayaran merupakan mekanisme yang dapat digunakan untuk melakukan pembayaran ketika melakukan transaksi jual-beli online pada aplikasi Shopee Indonesia. Terdapat 11 opsi pembayaran yang didukung oleh Shopee Indonesia, yaitu Kartu Kredit/Debit, Indomaret, Transfer Bank, ShopeePay, ShopeePayLater, Cicilan Kartu Kredit, COD (Bayar di Tempat), Kredivo, Oneklik, Akulaku, dan Alfamart.³ Pada penelitian ini, sistem pembayaran adalah sistem pembayaran *Cash On Delivery* (COD). *Cash On Delivery* (COD) merupakan sebuah metode dalam transaksi jual-beli dimana konsumen yang melakukan transaksi pada aplikasi Shopee Indonesia melakukan pembayaran secara tunai atas pesannya kepada kurir di tempat dimana barang dikirimkan.

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Berdasarkan problematika hukum yang akan diteliti, penulis memilih jenis penelitian hukum normatif. Penelitian hukum normatif merupakan penelitian yang berfokus pada melakukan analisis, mempelajari, dan menafsirkan aturan-aturan hukum yang berlaku dan/atau bahan kepustakaan (data sekunder).

³ <https://help.shopee.co.id/s/article/Metode-pembayaran-apa-saja-yang-dapat-digunakan-di-Shopee>, diakses 7 Oktober 2021 pukul 13.22.

Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif karena dalam penulisan hukum ini akan dibahas mengenai perlindungan hukum yang diberikan oleh PT. Shopee Indonesia dalam hal terjadi penolakan pembayaran oleh konsumen pada sistem pembayaran *Cash On Delivery* (COD) dengan menganalisis Syarat dan Ketentuan dari Shopee Indonesia yang berhubungan dengan penelitian ini dan kemudian akan dikaitkan dengan wawancara pendukung dengan WLP Law Firm selaku Firma Hukum yang salah satunya bergerak dalam bidang jasa ekspedisi. WLP Law Firm pernah menangani kasus dimana terdapat konsumen yang membeli barang di suatu *Marketplace* dengan menggunakan sistem pembayaran *Cash On Delivery* (COD) menodongkan pedang samurai ke kurir ekspedisi. Wawancara dengan WLP Law Firm diperlukan guna mengetahui fakta-fakta yang terjadi di lapangan mengenai seberapa banyak konsumen yang menolak untuk melakukan pembayaran atas pesannya pada sistem pembayaran *Cash On Delivery* (COD), dan bagaimana sebenarnya penyelesaian sengketa yang ditempuh ketika terjadi sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menolak untuk melakukan pembayaran atas pesannya, dan kemudian hasil wawancara akan dikaitkan dengan bagaimana perlindungan hukum yang diberikan oleh PT. Shopee Indonesia dalam hal terjadi penolakan pembayaran oleh konsumen pada sistem pembayaran *Cash On Delivery* (COD).

2. Sumber Data

Data yang dibutuhkan dalam penelitian hukum normatif adalah data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder:

a. Bahan Hukum Primer

- 1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
- 2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder berupa buku, hasil penelitian, jurnal ilmiah, artikel mengenai ulasan-ulasan hukum serta bahan hukum sekunder lain yang berkaitan dengan pembatalan pesanan oleh konsumen yang menolak untuk melakukan pembayaran pada transaksi dengan sistem pembayaran *Cash On Delivery* (COD). Bahan hukum sekunder juga berupa Syarat dan Ketentuan yang berlaku pada platform Shopee Indonesia.

3. Cara Pengumpulan Data

Pada jenis penelitian hukum normatif menggunakan metode pengumpulan data yang terdiri dari:

- a. Studi Kepustakaan, yaitu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data, gambar, maupun catatan yang secara sistematis, khususnya yang berhubungan dengan pembatalan

pesanan oleh konsumen yang menolak untuk melakukan pembayaran pada transaksi dengan sistem pembayaran *Cash On Delivery* (COD).

- b. Wawancara, yaitu proses tanya jawab secara langsung dan bebas kepada narasumber. Dalam penelitian ini, wawancara dengan narasumber dilakukan guna mendukung data yang diperlukan terkait penelitian mengenai pembatalan pesanan oleh konsumen yang menolak untuk melakukan pembayaran pada transaksi dengan sistem pembayaran *Cash On Delivery* (COD). Narasumber dalam penelitian ini adalah WLP Law Firm yang diwakilkan oleh Bapak Irwan Midian Manurung, S.H. yang menjabat sebagai Partner.

4. Analisis Data

Analisis data merupakan kegiatan yang dilakukan oleh peneliti untuk mengonversikan data yang diperoleh selama penelitian berlangsung menjadi informasi yang akan digunakan sebagai bahan untuk mengambil kesimpulan. Dalam penelitian ini menggunakan metode analisis data kualitatif (deskriptif). Analisis data bermaksud untuk mengelompokkan data-data yang diperoleh saat penelitian yang terdiri dari hasil wawancara dengan narasumber dan sebagainya. Analisis data kualitatif dilakukan dengan cara menguraikan data-data yang diperoleh selama penelitian, kemudian dianalisis dengan menggunakan norma hukum, doktrin hukum, maupun teori hukum.

Kemudian dilakukan juga analisis terhadap bahan hukum primer. Bahan hukum primer yang akan digali berupa peraturan perundang-

undangan yang dilakukan dengan deskripsi hukum positif yang pada dasarnya merupakan penjabaran mengenai peraturan perundang-undangan mengenai pasal-pasal yang terkait dengan bahan hukum primer sesuai dengan bahan hukum primer mengenai pembatalan pesanan yang disebabkan oleh konsumen yang menolak untuk melakukan pembayaran pada sistem *Cash On Delivery* (COD) dalam *marketplace*.

Berdasarkan jenis analisis data di atas, maka proses berpikir atau prosedur bernalar yang akan digunakan digunakan adalah proses berpikir secara deduktif, yang bertolak dari proporsisi umum yang kebenarannya telah diketahui dan berakhir pada suatu kesimpulan yang bersifat khusus. Dalam hal ini proporsisi umum berupa peraturan perundang-undangan mengenai peran perusahaan *e-commerce* dan yang berupa hasil penelitian tentang perlindungan hukum oleh PT. Shopee Indonesia terkait pembatalan pesanan yang dilakukan oleh konsumen yang menolak untuk melakukan pembayaran pada sistem *Cash On Delivery* (COD).