

**ANALISIS PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PADA
TRANSAKSI E-COMMERCE MELALUI PEMBAYARAN CASH ON
DELIVERY**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat guna
memperoleh gelar sarjana Program Strata Satu (S-1) Program Studi Hukum
Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Mochzidane Dava Nur Ichsanda

NIM : 21710220

Program Studi : Ilmu Hukum

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2025

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Analisis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pada
Transaksi E-Commerce Melalui Pembayaran Cash On Delivery

Nama : Mochzidane Dava Nur Ichsanda

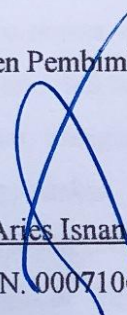
NIM : 21710220

Program Studi : Ilmu Hukum

Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diujikan
guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) Program Studi Ilmu
Hukum Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Ponorogo

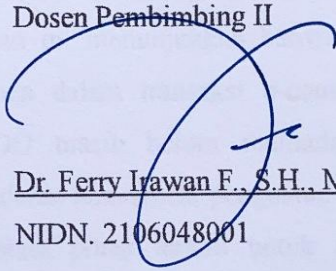
Telah diperiksa dan disetujui oleh :

Dosen Pembimbing I


Dr. Aries Isnandar, S.H., M.H

NIDN. 0007106201

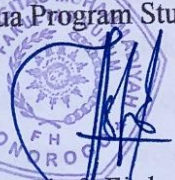
Dosen Pembimbing II


Dr. Ferry Irawan F., S.H., M.Hum

NIDN. 2106048001

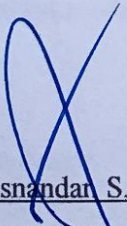
Mengetahui,

Ketua Program Studi Ilmu Hukum

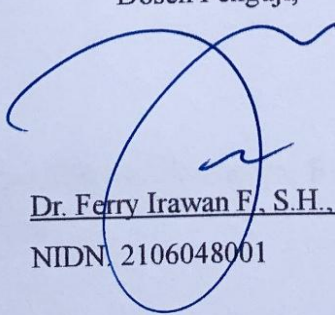

Ulya Shafa Firdausi, S.H., M.H

NIDN. 0701049702

Dosen Penguji,


Dr. Aries Isnandar, S.H., M.H

NIDN. 0007106201


Dr. Ferry Irawan F., S.H., M.Hum

NIDN. 2106048001


A. Indiantoro, S.H., M.H

NIDN. 0721046004

RINGKASAN

Penelitian ini membahas tentang perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi e-commerce yang menggunakan metode pembayaran cash on delivery (COD). Latar belakang penelitian ini adalah bahwa e-commerce telah menjadi salah satu metode belanja yang paling populer di kalangan konsumen, namun juga membawa risiko tertentu, seperti penipuan dan kerugian. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaturan hukum mengenai perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce yang menggunakan metode pembayaran COD, serta upaya penegakan hukum dalam memberikan perlindungan kepada konsumen yang mengalami kerugian. Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif, yang berfokus pada analisis norma-norma hukum yang terkodifikasi, termasuk undang-undang, peraturan, dan teks-teks hukum lainnya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaturan hukum mengenai perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce yang menggunakan metode pembayaran COD masih belum memadai, sehingga diperlukan peningkatan edukasi dan kesadaran konsumen, penguatan regulasi dan penegakan hukum, serta kolaborasi antara pihak terkait untuk menciptakan ekosistem e-commerce yang aman dan terpercaya. Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi e-commerce yang menggunakan metode pembayaran COD sangat penting, dan bahwa diperlukan peningkatan edukasi dan kesadaran konsumen, penguatan regulasi dan penegakan hukum, serta kolaborasi antara pihak terkait untuk menciptakan ekosistem e-commerce yang aman dan terpercaya. Saran penelitian ini adalah bahwa pemerintah, lembaga perlindungan konsumen, dan pelaku usaha harus bekerja sama untuk meningkatkan kesadaran konsumen, memperkuat regulasi, dan meningkatkan penegakan hukum dalam transaksi e-commerce.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Konsumen, E-commerce, Cash on Delivery (COD), Penegakan Hukum.

KATA PENGANTAR

Assalamuallaikum Warahmatullahi Wabarokatuh

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT. Yang telah melimpahkan segala rahmat,berkah serta HidayahNya sehingga Penulis dapat mampu menyelesaikan Skripsi yang berjudul “**ANALISIS PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PADA TRANSAKSI E-COMMERCE MELALUI METODE PEMBAYARAN CASH ON DELIVERY**“ dengan tepat waktunya tanpa adanya halangan suatu apapun. Sholawat serta salam selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang selalu dinantikan Syafa’atnya di Yaumul Qiyamah.

Dalam penyusunan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari hambatan maupun kendala yang sering menghampiri dan tak mungkin Penulis dapat melewatinya tanpa do’a dukungan maupun bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu Penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

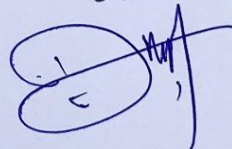
1. Bapak Dr. Rido Kurnianto, M.Ag selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo
2. Bapak Dr. Ferry Irawan Febriansyah, S.H., M.Hum selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Ibu Ulya Shafa Firdausi, S.H.,M.H selaku Ketua Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Ponorogo
4. Bapak Dr. Aries Isnandar, S.H., M.H selaku Dosen Pembimbing I (satu) dan Bapak Dr. Ferry Irawan Febriansyah, S.H., M.Hum selaku Dosen Pembimbing II (dua) yang telah meluangkan banyak waktu, tenaga serta pikiran dalam memberikan bimbingan, arahan dan saran-saran yang sangat berharga untuk Penulis.
5. Bapak dan Ibu Dosen serta Staff Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang begitu berharga.

6. Kepada Mahasiswa Fakultas Hukum angkatan 2021 Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang sudah menjadi teman seperjuangan dari awal semester hingga akhir semester.
7. Rekan-rekan Penulis semuanya, yang telah mendukung dan selalu mengingatkan untuk segera menyelesaikan Skripsi ini agar segera mendapat pekerjaan sehingga segera juga menikah.
8. Tidak terlepas kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dukungan serta motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan sebaik-baiknya.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh akan dari kata sempurna karena adanya berbagai kendala, salah satunya keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang Penulis miliki, Dengan segala kerendahan hati, Penulis ingin menyampaikan permohonan maaf atas segala kekurangan yang ada pada tugas akhir ini. Penulis juga mengaharap kritik dan saran yang bersifat membangun dari para pembaca demi kesempurnaan penulian skripsi ini. Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan.

Wassalamuallaikum Warahmaatullahi Wabarokatuh

Ponorogo, 13 Maret 2025



Penulis

MOTTO

“Keberhasilan Adalah Buah Dari Ketekunan dan Kerja Keras”

*“Tidak Ada Yang Mustahil Bagi Orang-Orang Yang Terus Berjuang dan Percaya
Pada Diri Sendiri”*

*“Innamal A'Malu Binniyat,,Segala Sesuatu Perbuatan Itu Tergantung Pada
Niatnya”*



**PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR
KODE ETIK PENULISAN**

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa, Skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI) dan isi dalam Skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh Gelar Akademis di suatu Institusi Pendidikan, dan sepanjang pengetahuan Saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka.

Ponorogo, 13 Maret 2025

Penulis,



Mochzidane Dava Nur Ichsanda

NIM. 21710220

PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur dan hormat, saya persembahkan skripsi ini kepada: Ibuku Winda Tri Andari dan Ayah Sarno tercinta, yang telah memberikan dukungan, kasih sayang, dan doa yang tiada henti. Terima kasih atas pengorbanan dan bimbingan yang telah membentuk saya menjadi pribadi yang lebih baik. Meski Ayah dan Ibu tidak memiliki kesempatan untuk menjajaki lingkungan pendidikan tinggi, mereka selalu berusaha dengan sepenuh hati untuk memberikan yang terbaik, tanpa lelah mendoakan, memberikan perhatian dan dukungan yang tiada henti, hingga saya putra pertama mereka, dapat menyelesaikan pendidikan ini dan meraih gelar Sarjana Hukum. Setiap tetes keringat dan doa mereka adalah fondasi dari setiap langkah pencapaian saya. Semoga Ayah, Ibu, dan Adikku selalu diberikan kesehatan, umur panjang, serta kebahagiaan yang tak terhingga. Karya ini juga saya persembahkan kepada Dosen dan Pembimbing yang telah memberikan ilmu, arahan, dan motivasi selama proses penyusunan skripsi ini. Tanpa bimbingan dan dukungan Anda, penelitian ini tidak akan terwujud. Serta teman-teman yang selalu ada dalam suka dan duka, yang telah memberikan semangat dan inspirasi dalam setiap langkah perjalanan akademik ini. Terima kasih atas kebersamaan dan kenangan yang tak terlupakan. Tidak lupa, kepada seseorang yang namanya tak dapat saya sebutkan, tetapi kehadirannya telah memberikan warna dalam hidup saya. Terima kasih telah ada, semoga selalu dalam lindungan-Nya, di mana pun berada, dan senantiasa diberikan segala kebaikan. Terakhir, untuk diriku sendiri. Terima kasih telah berjuang sejauh ini. Meski langkahmu kecil, kamu tidak pernah berhenti berjalan. Kamu kuat, kamu luar biasa. Tetaplah melangkah dan percayalah pada dirimu sendiri.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
RINGKASAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
MOTTO	vi
PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK PENELITIAN	vii
PERSEMBAHAN	viii
DAFTAR ISI	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Manfaat Teoritis	7
1.4.2 Manfaat Praktis	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1. Landasan Teori	9
2.1.1 Pengertian Perlindungan Hukum	9
2.1.2 Pengertian Perlindungan Konsumen	14
2.1.3 Pengertian Konsumen dan Pelaku Usaha	20
2.1.4 Azas-Azas dan Tujuan Perlindungan Konsumen	22
2.1.5 Pengertian E-Commerce	25
2.1.6 Pengertian Transaksi dan Cash On Delivery (COD)	27
2.2. Penelitian Terdahulu	30
2.3. Kerangka Pemikiran	38
BAB III METODE PENELITIAN	39
3.1. Jenis Penelitian	39
3.2. Ruang Lingkup Penelitian	40
3.3. Sumber dan Jenis Data	40
3.4. Metode Pengambilan Data	41
3.5. Metode Analisis Data	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	42
4.1 Pengaturan Hukum Mengenai Perlindungan Konsumen dalam	

Transaksi E-Commerce yang Menggunakan Metode Pembayaran Cash on Delivery (COD).....	42
4.1.1 Pengertian Ecommerce dan COD	43
4.1.2 Pentingnya Perlindungan Konsumen.....	44
4.1.3 Kelebihan dan Kekurangan Cash On Delivery.....	45
4.1.4 Dasar Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia.....	46
4.1.5 Hak-hak Konsumen dalam Transaksi E-commerce.....	58
4.1.6 Tanggung jawab pelaku usaha dalam memberikan informasi yang jelas dan benar kepada konsumen.....	59
4.2 Upaya Penegakan Hukum Dalam Memberikan Perlindungan Kepada Konsumen Yang Mengalami Kerugian Pada Transaksi E-Commerce Dengan Metode Pembayaran Cash On Delivery.....	61
4.2.1 Mekanisme Pengaduan Dalam Upaya Penegakan Hukum Dan Perlindungan Konsumen.....	62
4.2.2 Prosedur Penanganan Pengaduan.....	63
4.2.3 Sanksi Bagi Pelaku Usaha.....	65
4.2.4 Edukasi dan Penyuluhan Kepada Konsumen.....	67
4.2.5 Peran lembaga dalam upaya penegakan hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen yang mengalami kerugian pada transaksi e-commerce dengan metode pembayaran Cash on Delivery (COD).....	70
4.2.6 Pengawasan dan Penegakan Hukum Kepada Pelaku Usaha.....	72
4.2.7 Studi Kasus dalam Transaksi E-commerce Melalui Metode Pemayaran Cash On Delivery.....	74
4.2.8 Tantangan dalam Upaya Penegakan Hukum untuk Perlindungan Konsumen dalam Transaksi E-Commerce dengan Metode Cash on Delivery	76
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	79
5.1. Kesimpulan	79
5.2. Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	82
Lampiran	84

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu	30
-------------------------------------	----

