

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PELAKU USAHA
TERHADAP PENGEMBALIAN BARANG DENGAN
METODE PEMBAYARAN *CASH ON DELIVERY* PADA
APLIKASI SHOPEE DI KOTA BANJARMASIN**

SKRIPSI

**OLEH
NOOR FADELA**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2025 M/1447 H**

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PELAKU USAHA
TERHADAP PENGEMBALIAN BARANG DENGAN
METODE PEMBAYARAN *CASH ON DELIVERY* PADA
APLIKASI SHOPEE DI KOTA BANJARMASIN**

Skripsi

**Diajukan Kepada Fakultas Syariah
Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Dalam Ilmu Hukum**

**Oleh
Noor Fadela
210102040154**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS SYARIAH
PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH (MUAMALAH)
BANJARMASIN
2025 M / 1447 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Noor Fadela
NIM : 210102040154
Tempat/ Tanggal Lahir : Banjarmasin, 22 Desember 2003
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah)
Fakultas : Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi saya yang berjudul “Perlindungan Hukum bagi Pelaku Usaha terhadap Pengembalian Barang dengan Metode Pembayaran Cash on Delivery pada Aplikasi Shopee di Kota Banjarmasin” adalah benar-benar karya saya, kecuali kutipan yang disebut sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan hasil karya asli saya atau merupakan hasil plagiasi, saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banjarmasin, 23 Mei 2025

Yang Membuat Pernyataan


Noor Fadela

SERTIFIKAT BEBAS PLAGIASI

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ANTASARI**



Nomor: B- 1672/Un. 14/III.2/PP.00.9/6/2025

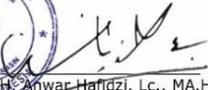
Setelah kami melakukan pengecekan dengan aplikasi Turnitin dengan alamat web <https://www.turnitin.com/>, dengan ini kami nyatakan skripsi yang ditulis oleh:

Nama : Noor Fadela
NIM : 210102040154
Prodi : Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah)
Judul : Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Terhadap Pengembalian Barang Dengan Metode Pembayaran Cash On Delivery Pada Aplikasi Shopee di Kota Banjarmasin

memenuhi syarat ketentuan cek plagiarisme maksimal 25%. Naskah Skripsi tersebut dinyatakan layak untuk diterbitkan dan dipublikasikan.

Mengetahui,
Ketua Jurnal Fakultas Syariah




Didin Anwar Haridzi, Lc., MA.Hk

LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS SYARIAH**

Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235

Telepon (0511) 32625783

website www.fs.uin.antasari.ac.id e-mail : fasya@uin-antasari.ac.id

LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Noor Fadela
NIM : 210102040154
Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Terhadap Pengembalian Barang dengan Metode Pembayaran *Cash On Delivery* pada Aplikasi Shopee di Kota Banjarmasin
Pembimbing : Dr. Abdul Hafiz Sairazi, S.H.I., M.H

| No. | Tanggal | Agenda | Isi Bimbingan | TTD Dosen |
|-----|------------------|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 1. | 31 Desember 2024 | Konsultasi Bab I | - Perbaikan penulisan - Perbaikan rumusan masalah | |
| 2. | 14 Januari 2025 | Perbaikan ACC BAB I | - Sudah diperbaiki dan bisa di lanjutkan ke bab berikutnya | |
| 3. | 3 Februari 2025 | Konsultasi Bab II | - Penambahan teori - Penambahan referensi bahasa asing | |
| 4. | 11 Februari 2025 | Perbaikan dan ACC BAB II | - Sudah diperbaiki dan bisa di lanjutkan ke bab berikutnya | |
| 5. | 20 Februari 2025 | Konsultasi Bab III | - Perbaikan data dan sumber data - Perbaikan teknik pengolahan data | |
| 6. | 26 Februari 2025 | Perbaikan dan ACC BAB III | - Sudah diperbaiki dan bisa di lanjutkan ke bab berikutnya | |
| 7. | 30 April 2025 | Konsultasi Bab IV (data) | - Perbaikan pedoman wawancara - Tambahkan matriks wawancara dengan informan - Perbaikan penulisan | |
| 8. | 9 Mei 2025 | Konsultasi Bab IV (analisis) | - Koreksi kebahasaan - Perbaikan penulisan | |
| 9. | 20 Mei 2025 | Perbaikan dan ACC Bab IV | - Sudah diperbaiki dan bisa di lanjutkan ke bab berikutnya | |
| 10. | 21 Mei 2025 | Konsultasi Bab V | - Perbaikan penyusunan kalimat | |

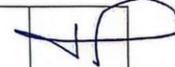
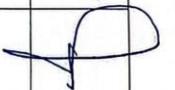


KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS SYARIAH

Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235

Telepon (0511) 32625783

website www.fs.uin.antasari.ac.id e-mail : fasya@uin-antasari.ac.id

| | | | | |
|-----|-------------|----------------------------------------|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 11. | 23 Mei 2025 | Perbaikan dan ACC Bab V | - Sudah diperbaiki dan bisa di lanjutkan |  |
| 12. | 23 Mei 2025 | Konsultasi Kelengkapan dan ACC Skripsi | - Acc |  |

Dosen melakukan bimbingan kepada mahasiswa minimal 12 kali dalam rentang waktu penyelesaian skripsi minimal 3 bulan dan minimal 12 bulan (sesuai dengan keputusan Rektor UIN Antasari Banjarmasin Nomor 827 Tahun 2022 tentang sistem penjamin mutu internal UIN Antasari Banjarmasin)

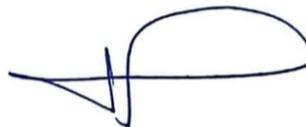
PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Perlindungan Hukum bagi Pelaku Usaha terhadap Paengembalian Barang dengan Metode Pembayaran *Cash on Delivery* pada Aplikasi Shopee di Kota Banjarmasin

Ditulis oleh : Noor Fadela
NIM : 210102040154
Program : Strata Satu (S-1)
Fakultas : Syariah
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah)
Tahun Akademik : 2024/2025
Tempat dan Tanggal Lahir : Banjarmasin, 22 Desember 2003
Alamat : Jl. Mahligai, Komp. Mahligai Permata No. 28
RT.05 RW. 02 Kec. Kertak Hanyar Kab. Banjar

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, dapat disetujui untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin

Banjarmasin, 23 Mei 2025
Pembimbing,



Dr. Abdul Hafiz Sairazi, S.H.I., M.H.I
NIP. 197811182003121005

Mengetahui
Ketua Program Studi Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah)
Fakultas Syariah
Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin,



Muhammad Haris, S.H., M.Kn.
NIP. 198611172011011005

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Perlindungan Hukum bagi Pelaku Usaha terhadap Pengembalian Barang dengan Metode Pembayaran *Cash on Delivery* pada Aplikasi Shopee di Kota Banjarmasin” ditulis oleh Noor Fadela 210102040154, telah diajukan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Syariah UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 24 Juni 2025

Dinyatakan LULUS dengan predikat : A+ (93,3)

Dekan Fakultas Syariah

Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin



Dr. H. Amelia Rahmaniah, M.H.

NIP: 197105191997032001

Tim Penguji

| Nama | Tanda Tangan |
|---------------------------------------------------------|--------------|
| 1. Dr. H. A. Sukris Sarmadi, S.Ag., M.H. (Ketua) | 1. |
| 2. Dr. Abdul Hafiz Sairazi, S.H.I., M.H.I. (Anggota) | 2. |
| 3. Tuti Hasanah, S.E.I., S.Pd., M.H.I (Anggota) | 3. |

ABSTRAK

Noor Fadela, *Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Terhadap Pengembalian Barang Dengan Metode Pembayaran Cash On Delivery Pada Aplikasi Shopee di Kota Banjarmasin*, Skripsi, Pembimbing Dr. Abdul Hafiz Sairazi, S.H.I., M.H.I. Pada Program Studi Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah), Fakultas Syariah, Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin, 2025.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Pelaku Usaha, Pengembalian Barang, *Cash on Delivery*

Perkembangan *e-commerce* di Indonesia khususnya melalui aplikasi Shopee, telah mengubah pola transaksi jual beli, Metode pembayaran *cash on delivery* (COD) menjadi pilihan konsumen karena memberikan rasa aman. Namun, penerapan sistem ini juga menimbulkan tantangan bagi pelaku usaha, seperti tingginya pengembalian barang dan penyalahgunaan mekanisme retur yang berdampak pada kerugian finansial dan operasional. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran pengembalian barang dengan metode pembayaran *cash on delivery* (COD) pada aplikasi Shopee, hubungan hukum antar pihak dan bagaimana perlindungan hukum bagi pelaku usaha terhadap pengembalian barang dengan metode pembayaran *cash on delivery* pada aplikasi Shopee di Kota Banjarmasin.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum empiris dengan pendekatan sosiologis. Lokasi penelitian ini adalah Kota Banjarmasin. Adapun Teknik pengumpulan data yaitu, wawancara dan dokumentasi. Informan terdiri dari tiga orang pelaku usaha, tiga orang konsumen, dan dua orang kurir.

Hasil penelitian ini adalah, pelaku usaha masih menghadapi ketidakseimbangan dalam perlindungan hukum, dengan sistem pengembalian COD. Meskipun terdapat dasar hukum yang menjamin hak dan kewajiban para pihak, mekanisme pengembalian barang dengan metode pembayaran *cash on delivery* pada aplikasi Shopee cenderung lebih berpihak pada konsumen. Kelemahan dalam sistem verifikasi pengembalian barang dan ketidakjelasan prosedur menyebabkan pelaku usaha seringkali menanggung kerugian biaya operasional, dan penurunan nilai barang akibat kerusakan.

MOTO

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan, sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”

(Q.S Al-Insyirah, 5-6)

KATA PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim, dengan menghaturkan rasa syukur dan segala puji kepada Allah Swt. yang telah memberikan karunia, kemudahan, dan juga keridhoan untuk saya sehingga dapat menyelesaikan penelitian ini. Shalawat serta salam juga tidak lupa saya haturkan kepada junjungan Nabi besar Muhammad Saw. Tanpa izin-Nya, segala usaha dan perjuangan ini tidak akan membuahkan hasil. Semoga hasil peneltian ini dapat menjadi manfaat bagi banyak pihak.

Ucapan terima kasih yang mendalam saya persembahkan kepada Abah dan Mama Tersayang. Abah yang selalu mendampingi, mendukung, dan memberikan arahan serta motivasi dan doa-doa terbaik. Mama yang selalu memberikan doa, semangat, dukungan, serta menjadi sumber kekuatan kepada saya dari awal penelitian ini dilakukan sampai dengan saya berhasil menyelesaikan penelitian ini.

Ucapan terima kasih juga saya ucapkan kepada kakak penulis, yang selalu memberikan bantuan, dukungan, dan doa terbaik sepanjang penelitian ini dilakukan.

Tak lupa, saya ingin mengapresiasi diri saya sendiri. Terima kasih atas kesabaran, ketekunan, semangat, dan keberanian untuk terus berusaha meskipun menghadapi banyak rintangan. Terima kasih karena tidak menyerah saat semuanya terasa sulit dan terus melangkah hingga akhir.

Teman-teman penulis dibangku perkuliahan Bayah, April, Annisa, Jihan, Mely, Aisyah, Jannah dan Ummi yang selalu kebersamai penulis, yang telah

membantu dan selalu memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan penelitian.

Teman-teman terbaik penulis Azra, dan Kirani yang selalu memberikan doa, semangat serta menjadi tempat keluh kesah saya selama penelitian ini.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

| | |
|------------|------------|
| 1. ا : A | 16. ط : Th |
| 2. ب : B | 17. ظ : Zh |
| 3. ت : T | 18. ع : ‘ |
| 4. ث : Ts | 19. غ : Gh |
| 5. ج : J | 20. ف : F |
| 6. ح : H | 21. ق : Q |
| 7. خ : Kh | 22. ك : K |
| 8. د : D | 23. ل : L |
| 9. ذ : Dz | 24. م : M |
| 10. ر : R | 25. ن : N |
| 11. ز : Z | 26. و : W |
| 12. س : S | 27. ه : H |
| 13. ش : Sy | 28. ء : ‘ |
| 14. ص : Sh | 29. ي : Y |
| 15. ض : Dh | |

1. Vokal

Vokal dalam bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

| Tanda Vokal Arab | Tanda Vokal Latin | Keterangan |
|------------------|-------------------|------------|
| ـَ | A | Fathah |
| ـِ | I | Kasrah |
| ـُ | U | Dhammah |

Kata sandang: Contoh: (الرِّجَال) al-rijâl bukan ar-rijâl, (الدِّوَان) al-dîwân bukan ad-dîwân.

Syidah: Misalnya, kata (الضَّرُورَة) tidak ditulis adh-dharûrah melainkan al-dharûrah, demikian seterusnya.

Vokal rangkap memiliki ketentuan alih aksara sebagai berikut.

| Tanda Vokal Arab | Tanda Vokal Latin | Keterangan |
|------------------|-------------------|------------|
| ـَـيْ | Ai | a dan i |
| ـَـوْ | au | a dan u |

2. Vokal Panjang

Ketentuan alih aksara vokal panjang (mad), yang dalam bahasa Arab dilambangkan dengan harakat dan huruf sebagai berikut.

| Tanda Vokal Arab | Tanda Vokal Latin | Keterangan |
|------------------|-------------------|-----------------------|
| بَا | â | a dengan topi di atas |
| بِي | î | i dengan topi di atas |
| بُو | û | u dengan topi di atas |

3. Kata Sandang

Kata sandang, yang dalam sistem aksara Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu dialihaksarakan menjadi huruf /l/, baik diikuti huruf syamsiyah maupun huruf kamariah. Contoh: al-rijâl bukan ar-rijâl, al-dîwân bukan ad-dîwân.

4. Syiddah (*Tasydîd*)

Syiddah atau tasydîd yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda (ـَـ) dalam alih aksara ini dilambangkan dengan huruf, yaitu dengan menggandakan huruf yang diberi tanda syiddah itu. Akan tetapi, hal ini tidak berlaku jika huruf yang menerima tanda syiddah itu terletak setelah kata sandang yang diikuti oleh huruf-huruf syamsiyah. Misalnya kata (الضَّرُورَة) tidak ditulis al-dharûrah melainkan al-dharûrah, demikian seterusnya.

5. *Ta' marbûthah*

Berkaitan dengan alih aksara ini, jika huruf ta marbûthah terdapat pada kata yang berdiri sendiri, maka huruf tersebut dialihaksarakan menjadi huruf /h/

(lihat contoh 1 di bawah). Hal yang sama juga berlaku jika ta marbûthah tersebut diikuti oleh kata sifat (*na't*) (lihat contoh 2). Namun, jika huruf ta marbûthah tersebut diikuti kata benda (*ism*), maka huruf tersebut dialih aksarakan menjadi huruf /t/ (lihat contoh 3).

| No. | Kata Arab | Alih Aksara |
|-----|-------------------------------|--------------------------|
| 1. | طَرِيقَه | Tharîqah |
| 2. | الْجَامِعَةُ الْإِسْلَامِيَّة | Al-Jâmi'ah al-Islâmiyyah |
| 3. | وَحْدَةُ الْوُجُود | Wahda al-Wujûd |

6. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam alih aksara ini huruf kapital tersebut juga digunakan, dengan mengikuti ketentuan yang berlaku dalam ejaan Bahasa Indonesia, antara lain untuk menuliskan permulaan kalimat, huruf awal nama tempat, nama bulan, nama diri, dan lain-lain. Jika nama diri didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal atau kata sandangnya. Contoh: al-Ghazali bukan Al-Ghazali, al-Banjari bukan Al-Banjari.

Beberapa ketentuan lain dalam Pedoman Umum Ejaan Bahasa Indonesia (PUEBI) sebetulnya juga dapat diterapkan dalam alih aksara ini, misalnya ketentuan mengenai huruf cetak miring (*italic*) atau cetak tebal (*bold*). Jika menurut PUEBI, judul buku itu ditulis dengan cetak miring, maka demikian halnya dalam alih aksaranya, demikian seterusnya.

Berkaitan dengan penelitian nama, untuk nama-nama tokoh yang berasal dari Nusantara sendiri, disarankan tidak dialihaksarakan meskipun akar katanya berasal dari bahasa Arab. Misalnya ditulis Abdussamad al-Palimbani, tidak 'Abd al-Samad al-Palimbânî; Nuruddin al-Raniri, tidak Nûr al-Dîn al-Rânîrî.

7. Cara Penelitian Kata

Setiap kata, baik kata kerja (*fi‘l*), kata benda (*ism*), maupun huruf (*harf*) ditulis secara terpisah. Berikut adalah beberapa contoh alih aksara atas kalimat-kalimat dalam Bahasa Arab.

| Kata Arab | Alih Aksara |
|----------------------------------------------|---------------------------------------|
| ذَهَبَ الْأُسْتَاذُ | dzahaba al-ustâdzu |
| ثَبَّتَ الْأَجْرُ | tsabata al-ajru |
| الْحَرَكَةُ الْعَصْرِيَّةُ | al-harakah al-‘ashriyyah |
| أَشْهَدُ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ | asyhadu an lâ ilâha illa Allâh |
| مَوْلَانِ مَلِكِ الصَّلِحِ | mawlânâ Malik al-Shâlih |
| يُؤْتِرُكُمْ اللَّهُ | yu’tsirukum Allâh |
| الْمُظَاهِرُ الْعَقْلِيَّةُ | al-mazhâhir al-‘aqliyyah |
| حُبُّ الْإِسْتِطْلَاعِ | hub al-istithlâ‘ |
| الْمَادَّةُ الْمَصْنُوعَةُ مِنَ الْحَيَوَانَ | al-mâddah al-mashnû‘ah min al-hayawân |
| طَرْفُ الْعَيْنِ | tharf al-‘ayni |
| الْمُسَاهَمَةُ | al-musâhamah, man salaka tharîqan |
| مَنْ سَلَكَ طَرِيقًا | man salaka tharîqan |

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah Swt. atas limpahan rahmat, taufik, karunia, dan petunjuk-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya sederhana ini yang berjudul “Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Terhadap Pengembalian Barang Dengan Metode Pembayaran Cash On Delivery Pada Aplikasi Shopee di Kota Banjarmasin”. Sholawat serta salam tidak lupa penulis curahkan kepada junjungan Nabi Besar Muhammad Saw. beserta para keluarga, kerabat, sahabat, dan pengikut Beliau hingga akhir zaman.

Penulis mengucapkan terima kasih banyak atas bantuan, arahan, dan dorongan yang diberikan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pertimbangan, waktu, tenaga, dan lain-lain. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Mujiburrahman, M.A., selaku Rektor UIN Antasari Banjarmasin atas segala fasilitas dan dukungan dalam pelaksanaan studi di lingkungan universitas.
2. Dr. Hj. Amelia Rahmaniah, M.H. selaku Dekan Fakultas Syariah UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan arahan serta motivasi.
3. Muhammad Haris, S.H., M.Kn., dan Dr. Muhammad Syarif Hidayatullah S.E., M.H., selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah) Fakultas Syariah UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam akademik maupun administratif.

4. Dr. Abdul Hafiz Sairazi, S.H.I., M.H.I., selaku dosen penasihat akademik dan pembimbing skripsi yang sudah sabar memberikan bimbingan, saran, dan meluangkan waktunya kepada penulis.
5. Seluruh Tenaga Kependidikan Fakultas Syariah yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.

Semua pihak yang memberikan semangat dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah Swt. membalas semua kebaikan para pihak-pihak yang terkait. Semoga karya tulis ini bermanfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah ilmu pengetahuan. Amin.

Banjarmasin, 23 Mei 2025

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN..... | ii |
| SERTIFIKAT BEBAS PLAGIASI | iii |
| LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI..... | iv |
| PERSETUJUAN | vi |
| PENGESAHAN | vii |
| ABSTRAK | viii |
| MOTO | ix |
| KATA PERSEMBAHAN..... | x |
| PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA | xii |
| KATA PENGANTAR..... | xvi |
| DAFTAR ISI | xviii |
| DAFTAR TABEL..... | xx |
| DAFTAR GAMBAR | xxi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xxii |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 10 |
| C. Tujuan Penelitian..... | 11 |
| D. Signifikansi Penelitian | 11 |
| E. Definisi Operasional..... | 12 |
| F. Kajian Pustaka..... | 14 |
| G. Sistematika Penulisan | 18 |
| BAB II PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PELAKU USAHA DALAM TRANSAKSI <i>CASH ON DELIVERY</i> | |
| A. Perlindungan Hukum | 20 |
| B. Pelaku Usaha..... | 29 |
| C. <i>E-Commerce</i> | 34 |
| D. <i>Cash on Delivery</i> (COD)..... | 40 |
| E. Mekanisme Pengembalian Barang pada Aplikasi Shopee | 46 |

| | |
|---------------------------------------------------|-----|
| BAB III METODE PENELITIAN | |
| A. Jenis dan Pendekatan Penelitian..... | 51 |
| B. Lokasi Penelitian..... | 51 |
| C. Data dan Sumber Data | 52 |
| D. Teknik Pengumpulan Data | 53 |
| E. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data | 53 |
| | |
| BAB IV LAPORAN PENELITIAN | |
| A. Penyajian Data | 56 |
| B. Analisis..... | 69 |
| | |
| BAB V PENUTUP | |
| A. Simpulan | 81 |
| B. Saran..... | 82 |
| | |
| DAFTAR PUSTAKA | 83 |
| LAMPIRAN | 89 |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP | 107 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 4. 1 Matriks Hasil Wawancara dengan Pihak Pelaku Usaha | 68 |
| Tabel 4. 2 Matriks Hasil Wawancara dengan Pihak Konsumen..... | 68 |
| Tabel 4. 3 Matriks Hasil Wawancara dengan Pihak Kurir | 68 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---------------------------------------------|----|
| Gambar 1 Pengembalian Dana Sebagian | 47 |
| Gambar 2 Pengembalian Dana Sebagian | 47 |
| Gambar 3 Pengembalian Dana Penuh..... | 48 |
| Gambar 4 Pengembalian Dana Dibatalkan | 50 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|------------------------------------------------------------|-----|
| Lampiran 1 Pedoman Wawancara..... | 89 |
| Lampiran 2 Dokumentasi Wawancara | 92 |
| Lampiran 3 Surat Penetapan Judul dan Pembimbing | 96 |
| Lampiran 4 Surat Penetapan Waktu Ujian Proposal | 97 |
| Lampiran 5 Berita Acara Ujian Proposal | 98 |
| Lampiran 6 Surat Izin Riset | 99 |
| Lampiran 7 Surat Keterangan Telah Selesai Riset | 100 |
| Lampiran 8 Surat Keterangan Lulus Ujian Komprehensif | 101 |
| Lampiran 9 Sertifikat BTA..... | 102 |
| Lampiran 10 Sertifikat Keterampilan Komputer | 103 |
| Lampiran 11 Sertifikat TOEFL | 104 |
| Lampiran 12 Surat Keterangan Perolehan SKK | 105 |