

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.