

ABSTRAK

Pelaksanaan jual beli secara online ini memberikan banyak manfaat untuk mengefesienkan waktu sehingga setiap orang dapat melakukan transaksi jual beli dimanapun dan kapanpun. Namun dalam pelaksanaannya menimbulkan beberapa permasalahan, seperti pada situs belanja *Shopee* dengan sistem pembayaran menggunakan fitur *Cash On Delivery* (COD) terdapat kendala yang merugikan pihak *seller*. Kendala tersebut disebabkan adanya konsumen yang tidak beriktikad baik dengan menghilang secara tiba-tiba ketika barang sampai di alamat pembeli sehingga barang tidak terbayar dan terpaksa harus dikirim kembali kepada penjual. Hal tersebut jelas merugikan pihak penjual baik dari segi materi maupun immateri. Fokus penelitian dalam skripsi ini adalah untuk menganalisis konsep perlindungan konsumen terhadap *seller Shopee* yang menerapkan sistem pembayaran COD. Penelitian ini menggunakan metode penelitian yuridis empiris.dengan menggunakan data primer. Teknik analisis data menggunakan metode kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa iktikad baik sebagai bentuk kewajiban pelaku usaha pada *Marketplace Shopee* telah ditunaikan, namun adanya ketimpangan posisi dalam melakukan pembatalan secara sepihak sehingga pihak pelaku usaha tidak mendapatkan haknya berupa pembayaran atas barang. Sehingga penjual harus menanggung resikonya dan barang harus dikembalikan, Dan untuk keamanan pihak *seller* harus menanggung biaya kirim ulang sehingga COD menjadi lebih mahal. Hal ini yang dimaksud sebagai resiko yang ditanggung oleh *seller*.

Kata Kunci: *Cash On Delivery*, *Seller Shopee*, Perlindungan Konsumen

ABSTRACT

The implementation of buying and selling online provides many benefits to streamline time so that everyone can make buying and selling transactions anywhere and anytime. However, in its implementation it causes several problems, such as on the Shopee shopping site with a payment system using the Cash On Delivery (COD) feature, there are obstacles that harm the seller. These obstacles are caused by consumers who do not have good intentions by disappearing suddenly when the goods arrive at the buyer's address so that the goods are not paid for and have to be sent back to the seller. This is clearly detrimental to the seller both in terms of material and immaterial. The focus of the research in this thesis is to analyze the concept of consumer protection for Shopee sellers who implement the COD payment system. This study uses empirical juridical research methods using primary data. The data analysis technique used qualitative methods. The results showed that the good faith as a form of obligation of business actors on the Shopee Marketplace had been fulfilled, but there was an imbalance in position in unilaterally canceling so that the business actors did not get their rights in the form of payment for goods. So the seller must bear the risk and the goods must be returned, and for security the seller must bear the cost of resending so that COD becomes more expensive. This is referred to as the risk borne by the seller.

Keyword: Cash On Delivery, Shopee Seller, Consumer Protection