

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang semakin pesat diikuti pula dengan kebutuhan masyarakat yang semakin bertambah. Tidak dapat dipungkiri bahwa kebutuhan masyarakat saat ini sangat beragam yang mana satu kebutuhan sudah terpenuhi maka kebutuhan lain akan muncul. Kebutuhan-kebutuhan tersebut dapat dipenuhi melalui transaksi jual beli antara penjual dan pembeli. Dengan melakukan jual beli artinya terjadi tukar menukar antara penjual dan pembeli yang berakibat pada beralihnya hak kepemilikan. Dimana penjual berkewajiban menyerahkan barang sedangkan pembeli memiliki kewajiban untuk membayar barang tersebut.

Kemajuan teknologi dinilai membawa banyak perubahan salah satunya dalam bidang usaha perdagangan yakni kegiatan transaksi elektronik yang dilakukan melalui jarak jauh dengan menggunakan peralatan telekomunikasi dan peralatan komputer.¹ Hal ini terlihat dari banyaknya *platform* jual beli *online* yang hadir di kehidupan masyarakat yang dikenal dengan *marketplace*. Hadirnya *platform* jual beli *online* dianggap lebih efektif dan efisien karena memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi masyarakat, selain itu untuk kisaran harganya pun dianggap lebih murah jika dibandingkan dengan toko-toko *offline* yang ada di pasaran. Salah satu *marketplace* yang banyak digemari saat ini adalah Shopee

¹ Lathifah Hanim, "Perlindungan Hukum Bagi Para Pihak Dalam E-Commerce Sebagai Akibat Dari Globalisasi Ekonomi", *Jurnal Pembaharuan Hukum*, Vol. 14, Agustus 2014, hlm. 192.

yang dimana Shopee sebagai media perantara antara penjual dan pembeli dalam melakukan transaksi elektronik. Transaksi elektronik dapat dilaksanakan dalam ranah privat maupun publik yang wajib menggunakan itikad baik dalam hal interaksi dan/atau pertukaran informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik selama terjadinya transaksi.

Itikad baik sebagai salah satu hal yang wajib dalam kontrak elektronik dan tidak dapat dipisahkan dari asas itikad baik yang tertuang dalam ketentuan Pasal 1338 Ayat (3) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (selanjutnya disebut “KUHPerdata”) bahwa suatu perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik. Secara tegas asas ini mewajibkan para pihak dalam membuat perjanjian adalah berlandaskan itikad baik dan kepatutan yang memiliki pengertian pembuatan perjanjian antar para pihak harus didasarkan pada kejujuran untuk mencapai suatu tujuan bersama, selanjutnya perjanjian yang dibuat harus dilaksanakan dengan mengacu pada kepatutan yang ada dalam kehidupan bermasyarakat.² Berdasarkan ketentuan tersebut bahwa setiap perjanjian yang dibuat agar tidak memberikan kerugian bagi para pihak.

Keabsahan mengenai penyelenggara sistem elektronik tercantum dalam ketentuan Pasal 1 Ayat (6) Undang-Undang No 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang No 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik (selanjutnya disebut “UU ITE”) yang menjelaskan bahwa penyelenggara sistem elektronik adalah pemanfaatan sistem elektronik oleh

² Ery Agus Priyono, “Peranan Asas Itikad Baik Dalam Kontrak Baku (Upaya Menjaga Keseimbangan bagi Para Pihak),” *Diponegoro Private Law Review*, Vol. 1, November 2017, hlm. 18.

penyelenggara negara, orang, badan usaha, dan/atau masyarakat. Ketentuan Pasal 15 Ayat (1) UU ITE mengatur bahwa setiap penyelenggara sistem elektronik harus menyelenggarakan sistem elektronik secara andal dan aman serta bertanggung jawab terhadap beroperasinya sistem elektronik sebagaimana mestinya.³

Dalam kegiatan jual beli online maka diperlukan adanya pihak pengirim atau jasa kurir dan Ekspedisi. Jasa pengiriman merupakan bagian dari kebutuhan konsumen, konsumen cenderung menginginkan sesuatu yang bersifat cepat, praktis, mudah, dan aman. Banyaknya masyarakat yang menggunakan fasilitas jual beli online menjadikan jasa pengirim sangat penting. Kurir juga dikenal sebagai Jasa Ekspedisi adalah perusahaan atau perorangan yang bertugas mengirim pesan, paket dalam jumlah kecil hingga sedang, atau surat dari tempat yang satu ke tempat yang lain menggunakan jalur darat, laut, dan udara.⁴

Dengan demikian Shopee melakukan kerjasama dengan beberapa jasa pengiriman yang ada di Indonesia dengan tujuan untuk menyalurkan barang dari penjual ke pembeli. Salah-satu jasa pengiriman ekspedisi yang tersedia pada *marketplace* Shopee adalah Jasa Ekspedisi PT. Global Jet Express atau yang dikenal dengan JNT. Disisi lain untuk memberikan kemudahan pembeli dalam melakukan pembayaran, Shopee memberikan beragam jenis sistem pembayaran

³ Pasal 1 Ayat (6) Undang-Undang No 19 Tahun 2016 Tentang *Perubahan Atas Undang-Undang No 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik*.

⁴ R. Ananda irhasr Maha Aadiprayitno. Dkk. *Pengaruh Kualitas Dan Harga Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Pengiriman Barang Diagen Putro Agung Wetan Surabaya*, Universitas Negeri Surabaya, 2017, hlm.1.

yang dapat digunakan oleh pembeli salah satunya adalah sistem *cash on delivery* (COD).

COD merupakan sistem pembayaran yang dapat dilakukan ditempat yakni saat pembeli menerima barang dari kurir. Keberadaan sistem COD ini bertujuan untuk memberikan kemudahan kepada pembeli yang memiliki keterbatasan dalam mengakses sistem pembayaran lain seperti transfer melalui bank, transfer melalui Alfamart/Indomaret, melalui kredit, dan melalui OneKlik. Namun tidak menutup kemungkinan terjadi hal yang tidak diinginkan dalam penggunaan sistem COD yang memungkinkan terjadinya kerugian bagi penjual, pembeli, dan pihak ekspedisi termasuk kurir.

Jasa pengiriman J&T merupakan salah satu jasa yang memberikan layanan COD di *marketplace* Shopee. Tak jarang ditemukan kasus mengenai gagalnya pengiriman barang akibat pembeli yang mencantumkan alamat yang tidak jelas. Seperti salah satu persoalan yang pernah terjadi di Kantor JNT Kota Singkawang pada Bulan Oktober Tahun 2022. Persoalan ini bermula dari gagalnya pengantaran paket COD yang berisikan kaos dengan total pembayaran sebesar Rp. 91.000 (Sembilan Puluh Satu Ribu Rupiah). Pemilik paket dengan inisial J memberikan alamat yang tidak jelas serta nomor HP yang tidak bisa dihubungi sehingga mengakibatkan kurir kesulitan dalam pengantaran dan berujung gagal. Setelah 5 hari paket gagal diantar kepada penerima kemudian paket diretur kepada penjual. Namun, setelah barang telah diretur kepada penjual, penerima/pembeli dengan inisial J datang ke kantor JNT yang berpusat

di Roban, Singkawang Tengah untuk menanyakan terkait status paketnya tersebut yang ternyata sudah direturn kepada penjual.

Dalam ketentuan yang terdapat di JNT diketahui bahwa paket dengan alamat yang tidak jelas, penerima tidak bisa dihubungi, maupun paket ditolak maka dalam waktu paling lambat 5 hari paket tersebut akan diretur kepada penjual.⁵ Dari persoalan ini dapat diketahui bahwa pembeli yang memberikan alamat tidak jelas akan berdampak bagi para pihak dalam perjanjian ini. Terutama kurir yang telah mengeluarkan tenaga, waktu, dan bensin dalam mengantarkan paket tersebut, selain itu juga menimbulkan kerugian bagi penjual. Tidak terpenuhinya prestasi bagi salah-satu pihak inilah yang nantinya akan menimbulkan sengketa.

Berdasarkan persoalan tersebut maka penulis tertarik dan ingin membahas lebih lanjut permasalahan tersebut serta melakukan penelitian yang dituangkan dalam skripsi dengan judul **“Penyelesaian Sengketa Terkait Pengiriman Barang Dengan Sistem *Cash On Delivery* (COD) Melalui Transaksi di *Marketplace* Shopee (Studi Pada JNT Kota Singkawang)”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, terdapat masalah yang akan dibahas dalam penulisan skripsi ini yaitu mengenai: “Bagaimanakah penyelesaian sengketa terkait sistem pembayaran cod melalui transaksi di *marketplace* Shopee pada J&T?”

⁵ Berdasarkan wawancara dengan Riski, Kurir JNT Kota Singkawang, Pada Tanggal 22 Oktober 2022.

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pelaksanaan sistem COD di JNT.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor penyebab kegagalan penyerahan barang kepada pembeli dengan sistem pembayaran COD di JNT.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis penyelesaian sengketa terkait penyerahan barang dengan metode COD di JNT.

D. Manfaat Penelitian

- a. Secara Teoritis, Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan penyelesaian sengketa pengiriman barang dengan sistem cod, dapat dijadikan bahan studi kasus bagi mahasiswa yang lain, dan dapat menjadi bahan referensi bagi pihak perpustakaan.
- b. Secara Praktis, Hasil Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan bagi pemerintah dan praktisi hukum dalam menentukan kebijakan dan langkah-langkah untuk memutuskan, menganalisis serta menyelesaikan perkara yang dihadapi dalam bidang pengiriman barang khususnya yang berkaitan dengan sistem pembayaran cod.

E. Kerangka Pemikiran

1. Tinjauan Pustaka

1. Teori Sengketa

Istilah sengketa sengketa dalam Bahasa Inggris yaitu *dispute*, sedangkan dalam Bahasa Belanda disebut dengan istilah *geeding* atau

proces. Sementara itu, penggunaan istilah sengketa belum ada kesatuan dari para ahli. Ada yang menyebutnya sengketa dan ada juga yang menyebutnya dengan istilah konflik. Sengketa atau konflik ini merupakan pertentangan, perselisihan atau percekocokan yang terjadi antara para pihak yang satu dengan pihak lainnya, dan atau antara pihak yang satu dengan berbagai pihak yang berkaitan yakni sesuatu yang bernilai, baik itu berupa uang maupun benda.⁶ Lalu Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (selanjutnya disebut KBBI), pengertian sengketa adalah 1) sesuatu yang menyebabkan perbedaan pendapat; pertengkaran; perbantahan. 2) pertikaian; perselisihan. 3) perkara (dalam pengadilan).⁷

Mengingat kegiatan bisnis yang semakin meningkat, maka memungkinkan untuk terjadi sengketa antara para pihak yang terlibat. Sengketa muncul karena berbagai alasan dan masalah yang melatar belakangnya, terutama karena adanya *conflict of interest* diantara para pihak. Jadi, sederhananya segala permasalahan yang timbul antara para pihak ketika sedang menjalankan hubungan bismis atau perdagangan disebut sengketa bisnis. Pada dasarnya setiap kontrak atau perjanjian yang dibuat para pihak harus dilaksanakan dengan iktikad baik. Namun, praktiknya, kontrak yang dibuatnya seringkali dilanggar bahkan diabaikan begitu saja tanpa memikirkan apakah suatu perjanjian atau kontrak tersebut sudah sesuai dengan hak dan kewajiban para pihak. Lalu

⁶ Anita D.A Kolopaking, 2013, *Asas Iktikad Baik dalam Penyelesaian Sengketa Kontrak Melalui Arbitrase*, PT. Alumni, Bandung, hlm.8.

⁷ Anonim, *KBBI Online*, <https://kbbi.web.id/sengketa>, diakses 23 Januari 2023.

dalam penyelesaian sengketa dibagi menjadi dua macam yaitu: (1) melalui pengadilan; (2) diluar pengadilan.⁸

2. Teori Perjanjian

Dalam KUHPerdara Pasal 1313 telah disebutkan bahwa perjanjian merupakan suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Selain itu dalam pengertian lain disebutkan pula bahwa perjanjian merupakan peristiwa dimana dua orang atau lebih yang saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu.⁹ Dengan adanya perjanjian inilah yang akan mengakibatkan lahirnya suatu perikatan diantara para pihak yang membuatnya.

Adapun syarat sahnya suatu perjanjian sesuai dengan Pasal 1320 KUHPerdara adalah:

- a. Sepakat mereka mengikatkan diri
- b. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan
- c. Suatu hal tertentu
- d. Suatu sebab yang halal.

3. Teori Jual beli

Menurut Pasal 1457 KUHPerdara, jual beli merupakan suatu perjanjian, dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan. Pada hakikatnya, jual beli merupakan tukar

⁸ Dini Inasyah, "Penyelesaian Sengketa Dalam Kontrak Bisnis", <https://www.dhp-lawfirm.com/penyelesaian-sengketa-dalam-kontrak-bisnis/>. *Business Law*, diakses 2 Desember 2022.

⁹ I Ketut Oka Setiawan, 2016, *Hukum Perikatan*, Cet. 2, Sinar Grafika, Jakarta, hlm. 42.

menukar kekayaan, yaitu barang dengan alat pembayaran yang sah. Zaman dahulu alat pembayaran yang sah itu berupa mas atau perak.¹⁰ Perjanjian jual beli merupakan perjanjian *konsensualisme*. Salah satu bentuk dari perjanjian jual beli adalah jual beli *online* yang mana jual beli *online* merupakan kegiatan yang dilakukan oleh penjual dan pembeli untuk melakukan transaksi terhadap suatu produk barang atau jasa yang diperdagangkan secara *online*.¹¹

4. Pelaku Usaha

Untuk mencapai keberhasilan di sektor riil, diperlukan pemberdayaan usaha ekonomi yang melibatkan pelaku usaha.¹² Pelaku usaha sering diartikan sebagai pengusaha yang menghasilkan barang dan jasa. Dalam pengertian ini termasuk di dalamnya pembuat, grosir, leveansir, dan pengecer profesional, yaitu setiap orang/badan yang ikut serta dalam penyediaan barang dan jasa hingga sampai ke tangan konsumen.¹³

Menurut Pasal 1 Ayat (3) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia,

¹⁰ Ridwan Khairandy, 2016, *Perjanjian Jual beli*, FH UII Press, Yogyakarta, hlm.2.

¹¹ Hafidz Muftisany, 2021, *Hukum Jual Beli Online*, INTERA, hlm. 8.

¹² Burhanuddin S, 2011, *Pemikiran Hukum: Perlindungan Konsumen dan Sertifikasi Halal*, UIN-Maliki Press, hlm 11.

¹³ Janus Sidabalok, op.cit, hlm 16

baik sendiri maupun bersama sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.¹⁴

5. Konsumen

Kata konsumen yang berasal dari *consumer* sebenarnya berarti “pemakai”. Namun, di Amerika Serikat kata ini dapat diartikan lebih luas lagi sebagai “korban pemakaian produk yang cacat”, baik korban tersebut pembeli, bukan pembeli tetapi pemakai, bahkan juga korban bukan pemakai, karena perlindungan hukum dapat dinikmati pula bahkan oleh korban yang bukan pemakai.¹⁵

Menurut Pasal 1 ayat (2) Undang- Undang No 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan konsumen, konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, diperdagangkan.¹⁶

6. Metode Pembayaran *Cash On Delivery* (COD)

Cash On Delivery secara bahasa, Cash artinya tunai, On artinya pada atau saat, dan Delivery artinya pengirim. Jika secara istilah *Cash On Delivery* (COD) merupakan pembayaran tunai yang dilakukan pada saat barang yang di beli sudah sampai tujuan, dengan kata lain COD berarti transaksi jual beli langsung bertemunya penjual dan pembeli atau melalui pengirim.¹⁷ Adapun pengertian lain dari cod ialah merupakan

¹⁴ Pasal 1 Ayat (3) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang *Perlindungan Konsumen*.

¹⁵ Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cet.4, Sinar Grafika, Jakarta, hlm. 23.

¹⁶ Ibid, Pasal 1 Ayat (2)

¹⁷ Tri Astuty, 2015, *Buku Pedoman Umum Pelajar Ekonomi*, Vicosta Publising, Jakarta, Cet. 111, hlm. 13.

jenis pembayaran secara tunai yang dibayarkan saat pesanan barang sampai ke alamat tujuan.¹⁸ Selain itu, COD merupakan metode pembayaran dimana anda bisa membayar pesanan secara tunai pada saat pesanan tiba di tujuan. Pembayaran dilakukan kepada kurir yang mengantarkan barang. Dimana pembayaran kepada kurir hanya bisa dilakukan secara tunai.¹⁹

7. Pengiriman

Pengiriman merupakan perjanjian timbal balik antara perusahaan jasa pengiriman dengan pengirim, dimana jasa pengiriman mengikatkan diri untuk mengirimkan barang dengan selamat sampai ke tempat tujuan sedangkan pengguna jasa pengiriman mengikatkan diri untuk membayar biaya pengiriman. Berdasarkan dari konsep hukum pengangkutan, arti dari pengiriman merupakan kegiatan dari transportasi memindahkan barang dan penumpang dari satu tempat ke tempat yang lain.²⁰

Pengiriman dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia berarti proses, cara, perbuatan mengangkut, usaha membawa, mengantar atau memindahkan orang atau barang dari suatu tempat ke tempat yang lain.²¹

¹⁸ Afida Ainur Rokf, Angel Rezky Pratama Tanda, Arytasia Dewi Anugraheni, Widya Agung Kristanti, “*Penyelesaian Sengketa Sistem Pembayaran Cash On Delivery pada Media E-Commerce*”, *Jurnal Bina Mulia Hukum*, Vol.6, No.2, Maret 2022, hlm.5.

¹⁹ Silviasari, “*Penyelesaian Sengketa Konsumen dan Pelaku Usaha dalam Transaksi E-Commerce Melalui Sistem Cash On Delivery*”, *Media Of Law and Sharia*, Vol.1, No. 3, 2020, hlm. 2.

²⁰ Soegijatna Tjakranegara, 1995, *Hukum Pengangkutan barang dan penumpang*, Cet 1, Rineka Cipta, Jakarta, hlm 1.

²¹ Sulasto, 2006, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta.

8. Kerangka Konsep

Untuk lebih memudahkan maksud penulis, maka penulis perlu untuk memberikan batasan-batasan konsep dalam penulisan proposal skripsi ini. Menurut H. Zainuddin Ali mengatakan, bahwa kerangka konsep akan dijelaskan mengenai pengertian-pengertian tentang kata-kata penting yang terdapat dalam penulisan ini, sehingga tidak ada kesalahpahaman tentang arti kata yang dimaksud.²²

Dalam transaksi yang dilakukan melalui *marketplace* Shopee dengan sistem pembayaran COD terdapat 4 pihak yang saling mengikatkan diri yaitu pihak penjual, pihak Shopee, pihak jasa ekspedisi, dan pihak pembeli. Seperti yang telah dijelaskan dimuka bahwa jual beli melalui marketplace merupakan bentuk dari jual beli *online* yang dalam pelaksanaan pengiriman barang agar sampai ke pembeli memerlukan jasa angkutan yang dalam hal ini adalah jasa ekspedisi. Berdasarkan pelaksanaan sistem pembayaran dengan metode COD, maka pembeli wajib membayar secara tunai kepada kurir ketika barang sampai.

Namun dalam kenyataannya banyak kurir dari jasa ekspedisi JNT di Singkawang yang mengalami kesulitan ketikan mengantarkan barang dengan metode COD. Salah satu penyebab kesulitan dalam pengantaran ini adalah karena pembeli mencantumkan alamat yang tidak jelas sehingga seringkali terjadi kegagalan dalam pengiriman paket COD. Kejadian seperti ini tentu saja menimbulkan kerugian bagi pihak penjual

²² Zainuddin Ali, 2009, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, hlm.221.

dan juga pihak jasa ekspedisi terutama kurir. Sesuai dengan isi yang ada di dalam kerangka konsep ini dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa maksud terkandung dalam judul skripsi ini adalah untuk meneliti mengenai penyelesaian sengketa terkait pengiriman barang dengan sistem COD.

F. Metode Penelitian

Metode diartikan sebagai jalan atau cara melakukan atau mengerjakan sesuatu.²³ Sedangkan penelitian adalah suatu kegiatan untuk mencari, mencatat, merumuskan dan menganalisa sampai menyusun laporannya. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa metodologi penelitian adalah jalan yang berkaitan dengan cara kerja dalam mencapai sasaran yang diperlukan bagi penggunanya, sehingga dapat memahami obyek sasaran yang dikehendaki dalam upaya mencapai sasaran atau tujuan pemecahan permasalahan.

Dalam penulisan penelitian ini, diuraikan urutan pelaksanaan penelitian. Adapun garis besar urutan/uraian metodologi penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah penelitian hukum empiris. Penelitian hukum empiris (*empirical law research*) disebut juga penelitian hukum sosiologis, merupakan penelitian hukum yang mengkaji hukum yang konsepkan sebagai perilaku nyata

²³ Bahder Johan Nasution, 2008, *Metode Penelitian Ilmu Hukum*, Mandar Manju, Bandung, hlm. 13.

(*actual behavior*), sebagai gejala sosial yang sifatnya tidak tertulis, yang dialami setiap orang dalam hubungan hidup bermasyarakat.²⁴

2. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat Deskriptif Analitis, dengan maksud untuk menggambarkan keadaan yang ada dengan menggunakan data dan fakta sebagaimana adanya pada saat penelitian ini dilakukan.

3. Data dan Sumber Data

Untuk memperoleh bahan-bahan guna penulisan skripsi ini, penulis mengumpulkan data melalui:

a. Data Primer, meliputi:

Data yang didapatkan langsung dari sumber pertama langsung, yang dilakukan oleh penelitian kelapangan. Serta melalui wawancara dengan Pihak JNT Singkawang.

b. Data Sekunder, meliputi:

Data sekunder yaitu data yang mendukung keterangan dan menunjang kelengkapan data primer, antara lain:

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

²⁴ Muhaimin, 2020, *Metode Penulisan Hukum*, Mataram University Press, Mataram, hlm. 25.

- 3) Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.
- 4) Buku-buku literatur ilmiah:
 - a. Tentang Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia
 - b. Tentang Hukum Perjanjian Jual Beli
 - c. Tentang Jual Beli Melalui *Marketplace*
 - d. Tentang Pelaksanaan Sistem *Cash On Delivery*

4. Teknik dan Alat Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui wawancara dan studi Pustaka.

a. Wawancara

Wawancara (*interview*) merupakan alat pengumpul data untuk memperoleh informasi langsung dari responden. Wawancara merupakan tanyajawab lisan antara dua orang atau lebih secara langsung tentang informasi-informasi atau keterangan-keterangan.²⁵ Dalam penelitian ini penulis melakukan wawancara dengan pihak JNT di Kota Singkawang.

5. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi atau *universe* adalah sejumlah manusia atau unit yang mempunyai ciri-ciri atau karakteristik yang sama.²⁶

²⁵Ishaq, 2016, *Metode Penelitian Hukum*, Cet. 1, Alfabeta, Bandung, hlm. 70.

²⁶ Soerjono Soekanto, *op.cit*, hlm. 172

Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah JNT kota Singkawang, seller

b. Sampel

Sampel adalah himpunan atau sebagian dari populasi.²⁷ Adapun tata cara penarikan sampel dalam penelitian ini adalah dilakukan dengan Teknik *total sampling* yang berdasarkan pendapat Masri Singarimbun dan Sofian Efendi adalah: “Bahwa dalam penelitian yang populasinya kecil, maka dipergunakan sampel total²⁸. Dengan demikian yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah:

1. Pihak JNT Kota Singkawang, yaitu Riski dan Willi selaku Kurir di JNT Kota Singkawang serta Tia selaku *Customer Service* di JNT Kota Singkawang.
2. 1 *Seller* Shopee

6. Analisis Data

Analisis data dalam skripsi ini adalah dengan menggunakan data kualitatif, yaitu suatu analisis data yang secara jelas diuraikan ke dalam bentuk kalimat sehingga diperoleh gambaran dan maksud yang jelas berhubungan dengan skripsi ini. Dalam skripsi ini penulis melakukan wawancara dengan pihak JNT di Kota Singkawang.

²⁷ Ibid, hlm. 147.

²⁸ Masri Singarimbun dan Sofian Efendi, 1996, *Metode Penelitian Survery*, LP3ES, Jakarta, hlm. 125.