

TANGGUNG JAWAB KONSUMEN ATAS TRANSAKSI E-COMMERCE DENGAN SISTEM BAYAR DI TEMPAT

Aurel Irandiaz Dhea Pavransa, Fakultas Hukum Universitas Udayana,

e-mail: aureldhea41@gmail.com

Putu Devi Yustisia Utami, Fakultas Hukum Universitas Udayana,

e-mail: deviyustisia@unud.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji tanggung jawab konsumen dalam transaksi aplikasi belanja elektronik memakai sistem bayar di tempat, yang merupakan metode populer di kalangan konsumen. Namun, masalah muncul ketika konsumen membatalkan pesanan secara sepihak atau menolak membayar transaksi. Penelitian ini memakai metode penelitian hukum normatif dengan pendekatan undang-undang, konseptual, dan analitis. Analisis dilakukan secara yuridis kualitatif dengan studi dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konsumen yang melakukan pembatalan sepihak atau menolak membayar diduga melakukan wanprestasi dan melanggar kewajiban konsumen menurut Pasal 5 UUPK dan Pasal 17 ayat (2) UU ITE. Penjual bisa meminta ganti rugi atas dasar Pasal 1266, 1267, dan 1517 KUHPPerdata. Konsekuensi hukum bagi pembeli termasuk pemblokiran akun, pembatalan perjanjian yang sah, dan pembayaran kerugian serta biaya perkara jika diproses hukum. Pembeli tidak diperbolehkan membatalkan atau menolak membayar pesanan yang sudah diterima, melainkan sebaiknya membayar atau memakai fitur pengembalian barang.

Kata Kunci: Tanggung Jawab, Belanja Elektronik, Perlindungan Konsumen, Konsekuensi, Undang-Undang.

ABSTRACT

This research examines consumer responsibilities in e-commerce application transactions using the cash on delivery system which is a popular method among consumers. However, problems arise when consumers cancel orders unilaterally or refuse to pay for transactions. This research uses normative legal research methods with legal, conceptual and analytical approaches. The analysis was carried out qualitatively using document studies. The research results show that consumers who unilaterally cancel or refuse to pay COD are suspected of committing a breach of contract and violating consumer obligations according to Article 5 UUPK and Article 17 paragraph (2) of the ITE Law. The seller can ask for compensation based on Articles 1266, 1267 and 1517 of the Civil Code. Legal consequences for buyers include account blocking, cancellation of valid agreements, and payment of losses and court costs if legal proceedings are taken. Buyers are not allowed to cancel or refuse to pay for orders that have been received, but should instead pay or use the return feature.

Keywords: Responsibility, E-Commerce, Consumer Protection, Consequences, Law.

1. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan jalannya modernitas yang terus bergerak, hal-hal terkait teknologi digital dan pemanfaatan internet juga turut mengalami kemajuan terutama dalam hal kemudahan akses dan keterjangkauan bagi semua orang. Belakang ini, internet juga berfungsi sebagai penyedia utama layanan informasi dan media

komunikasi yang paling efektif dan efisien ditinjau dari berbagai aspek. Atas segala kemudahan yang ditawarkan oleh internet, tidak dipungkiri bahwa pemanfaatan internet semakin lama menjadi semakin luas dan merambah ke segala bidang.

Dalam dunia bisnis dan perdagangan, internet memfasilitasi transaksi dagang tanpa perlu bertatap muka dan hanya memakai pertukaran data, yang biasa disebut dengan *e-commerce* atau perniagaan elektronik. Pengertian *e-commerce* menurut Pasal 1 ayat (24) UU Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan yaitu perdagangan yang transaksinya dilakukan lewat sistem elektronik. Sedangkan menurut Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 (PP PMSE) *e-commerce* dapat diartikan sebagai perdagangan yang transaksinya dilakukan melalui perangkat dan prosedur elektronik. *E-commerce* pada dasarnya merupakan model transaksi jual-beli modern yang mengimplikasikan inovasi teknologi seperti internet sebagai media transaksi.¹ Maka dapat disimpulkan bahwa *e-commerce* adalah perdagangan barang maupun jasa dengan memanfaatkan jaringan internet melalui sistem elektronik.² Kemudian, konsumen dapat diartikan sebagai pengguna atau pemakai barang atau jasa yang dihasilkan oleh pelaku usaha.³

Ada beberapa klasifikasi yang dapat memisahkan berbagai jenis *e-commerce*, yaitu:

- 1) *Business to Business* (B2B), adalah transaksi yang terjadi antara entitas atau objek bisnis yang satu dengan yang lain. Dalam transaksi ini, perusahaan atau bisnis menjual produk atau layanan kepada perusahaan lainnya. Contoh B2B dapat mencakup produsen yang menjual produk kepada distributor atau grosir, atau perusahaan teknologi yang menyediakan solusi perangkat lunak kepada perusahaan lainnya. Dalam transaksi B2B, volume dan nilai transaksi biasanya lebih besar dibandingkan dengan jenis transaksi lainnya.
- 2) *Business to Consumer* (B2C) mengacu pada skenario di mana konsumen memesan barang dan kemudian sebagai pengirim barang tersebut, tercatat namanya sendiri. Transaksi B2C terjadi ketika bisnis menjual produk atau layanan langsung kepada konsumen akhir. Ini adalah jenis transaksi *e-commerce* yang paling umum dan terkenal. Contoh transaksi B2C adalah ketika seseorang membeli pakaian secara *online* dari toko *online* atau memesan makanan melalui aplikasi pengiriman makanan. Dalam transaksi B2C, perusahaan bertindak sebagai penjual dan konsumen bertindak sebagai pembeli.
- 3) *Consumer to Consumer* (C2C) merujuk pada transaksi yang terjadi antara konsumen demi memenuhi suatu kebutuhan khusus. Transaksi C2C melibatkan penjualan dan pembelian antara konsumen. Dalam hal ini, konsumen menjual produk atau layanan kepada konsumen lainnya melalui *platform e-commerce*. Contoh C2C yang terkenal adalah platform marketplace seperti eBay atau Tokopedia, di mana individu dapat menjual barang-barang bekas mereka kepada orang lain. Transaksi C2C memungkinkan konsumen untuk menjadi penjual dan pembeli secara bersamaan.

¹ Kusumadewi, Yessy, dan Grace Sharon. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: Penerbit Lembaga Fatimah Azzahrah, 2022, hlm. 113.

² Soeprijanto, Troeboes, dan Lathifatu Khoirun Nisa. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Transaksi *E-Commerce* dalam Hal Wanprestasi." *Jurnal Inovasi Pembelajaran di Sekolah* 4, no. 1 (2023): 208-213.

³ Panjaitan, Hulman. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Jala Permata Aksara, 2021, hlm. 3.

Manfaat dari adanya kegiatan perniagaan *online*, yaitu, pelaku usaha dapat dengan mudah menjangkau publik untuk memasarkan dagangannya, sedangkan dari sisi konsumen, berkemungkinan lebih besar untuk mendapat produk yang memenuhi harapan dan kebutuhannya di antara berbagai banyak referensi pilihan yang muncul di sebuah *marketplace*. Pengertian *marketplace* yaitu program *online* yang menjadi wadah bagi para penjual untuk berkumpul dan menjual dagangannya. *Marketplace* menawarkan keamanan sistem transaksi *online*, baik bagi penjual maupun pembeli⁴. Contoh dari *marketplace* antara lain, Shopee, Tokopedia, Blibli.com, Lazada, dan lain sebagainya.

Dalam perniagaan *online*, bukan hanya proses jual belinya saja yang mudah, sistem pembayarannya juga praktis. Pembeli cukup mentransfer sejumlah uang seharga barang yang dibelinya melalui rekening bank kepada penjual. Meski begitu, uang yang telah dibayarkan tidak begitu saja langsung masuk ke rekening penjual, biasanya, uang akan ditahan terlebih dahulu oleh pihak *marketplace*, kemudian apabila pembeli telah mengonfirmasi bahwa pesanan selesai, baru uang tersebut diteruskan ke penjual. Namun, pembayaran dengan sistem transfer dinilai masih berisiko tinggi terhadap adanya kecurangan oleh penjual. Sebagai hasilnya, muncul satu alternatif sistem pembayaran *Cash on Delivery (COD)* yang merupakan cara pembayaran pada transaksi belanja *online* di mana pembeli diberi kemampuan untuk membayar produk yang telah dipesan dengan uang tunai pada saat produk tiba di lokasi pengiriman. Dalam sistem pembayaran ini, Pembeli tidak perlu melakukan pembayaran sebelumnya melalui transfer atau kartu kredit, tetapi langsung melakukan pembayaran kepada kurir atau pengantar barang pada saat pengiriman. Metode pembayaran COD sangat populer di Indonesia dan banyak diminati oleh konsumen. Hal ini dikarenakan beberapa alasan. Pertama, COD memberikan kepercayaan dan rasa aman kepada pembeli karena mereka dapat memeriksa kualitas dan kondisi barang sebelum melakukan pembayaran. Ini memberikan kepastian bahwa barang yang dipesan sesuai dengan harapan sebelum pembeli mengeluarkan uang. Selain itu, metode pembayaran COD juga memudahkan konsumen yang tidak memiliki akses ke metode pembayaran elektronik seperti kartu kredit atau rekening bank. Dengan COD, pembeli tidak perlu memiliki akun bank atau kartu kredit untuk melakukan pembayaran, sehingga memperluas aksesibilitas bagi konsumen yang belum terbiasa dengan metode pembayaran *online*. Data Statistik E-Commerce 2020 dari Badan Pusat Statistik (BPS) menunjukkan tingginya preferensi terhadap metode pembayaran COD di Indonesia. Dari sekitar 17 ribu usaha *online* yang ada, sekitar 73% dari mereka memakai metode pembayaran COD. Hal ini menunjukkan bahwa metode pembayaran ini masih menjadi pilihan yang utama bagi sebagian besar pelaku bisnis *online* di Indonesia.⁵

Tetapi, meskipun sistem COD memiliki banyak keuntungan, tetap saja muncul beberapa masalah baru. Banyak pembeli menolak membayar pesanan kepada kurir karena merasa bahwa barang tidak cocok dengan klaim yang dibuat oleh penjual di laman *marketplace*. Bahkan, beberapa pembeli menuntut tanggung jawab kurir atas ketidakcocokan barang yang diterima. Namun, kurir sebenarnya tidak memiliki tanggung jawab atas masalah tersebut karena perannya hanya sebagai penghubung dalam proses pengiriman barang dan penerimaan pembayaran. Hal ini bertentangan

⁴ Wijaya, Desy. *Marketplace Pedia*. Yogyakarta: Laksana, 2020, hlm. 19-20.

⁵ Putri, Riska Natagina, dan Siti Nurul Intan Sari Dalimunthe. "Perlindungan Hukum Bagi Kurir dalam Sistem *Cash on Delivery* Belanja Online." *Volksgeist: Jurnal Ilmu Hukum Dan Konstitusi* 4, no.2 (2021): 193-203.

dengan Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata), yang mengatur bahwa jika pembeli dan penjual telah menandatangani perjanjian jual beli, kedua belah pihak harus mencapai pencapaian sesuai dengan standar yang telah disetujui. Dalam sistem pembayaran ini, pembeli diwajibkan membayar barang yang dipesan saat barang itu sudah diterima. Jika terjadi ketidaksesuaian, maka tanggung jawabnya seharusnya disampaikan kepada penjual. Pembeli harus mengajukan komplain dan pengembalian barang langsung kepada penjual.

Penulis melakukan penelusuran terhadap beberapa tulisan ilmiah yang memiliki konsep serupa dengan topik yang akan dibahas di sini, terutama berkaitan dengan pelanggaran kewajiban konsumen dalam sistem COD pada *e-commerce*. Salah satunya adalah karya tulis dari Ni Putu Sri Wulandari dan I Made Sarjana berjudul "Tanggung Gugat Pembeli Akibat Wanprestasi dalam Transaksi *E-Commerce* Melalui Metode *Cash on Delivery*."⁶ Dalam tulisan tersebut, dibahas mengenai bentuk wanprestasi dan tanggung gugat pembeli yang terjadi akibat wanprestasi dalam perdagangan elektronik menggunakan metode COD. Wanprestasi adalah kondisi di mana prestasi atau kewajiban yang telah disepakati tidak dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya. Karena adanya kesamaan topik dengan karya tulis sebelumnya, yaitu transaksi jual beli *online* melalui metode COD, penulis merasa penting untuk melaksanakan penelitian ini lebih lanjut dengan berbeda fokus bahasannya. Penelitian ini akan menitikberatkan di kewajiban hukum dan tanggung jawab konsumen yang menggunakan sistem COD. Dengan latar belakang tersebut, dan mengingat belum adanya penelitian yang membahas permasalahan tersebut, penulisan jurnal ilmiah ini akan memberikan unsur kebaruan dalam penyusunannya, sehingga penulis melakukan penelitian dengan judul "TANGGUNG JAWAB KONSUMEN ATAS TRANSAKSI *E-COMMERCE* DENGAN SISTEM BAYAR DI TEMPAT".

1.2. Rumusan Masalah

Merujuk pemaparan latar belakang permasalahan di atas, maka dapat diidentifikasi perumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tanggung jawab konsumen atas pembatalan sepihak pembelian barang oleh konsumen dalam transaksi COD?
2. Bagaimana pengaduan dan penyelesaian sengketa yang terkait dengan tanggung jawab hukum konsumen dalam transaksi COD dapat dilakukan?

1.3. Tujuan Penulisan

Tujuan dari penelitian ini untuk mengeksplorasi masalah-masalah hukum yang muncul dalam transaksi *e-commerce* dengan sistem COD, seperti menganalisis aspek hukum dan regulasi terkait dengan transaksi *e-commerce* dengan sistem COD dan untuk memahami sejauh mana konsumen memiliki tanggung jawab atas transaksi tersebut, serta aspek-aspek yang sebaiknya diperhatikan oleh konsumen dalam melaksanakan transaksi *e-commerce* menggunakan metode pembayaran COD, termasuk kewajiban konsumen dalam hal pembayaran, penerimaan barang, dan pengembalian barang. Sehingga diharapkan penelitian ini dapat memberikan rekomendasi untuk perbaikan dan perubahan dalam praktik bisnis *e-commerce* serta memberikan kontribusi bagi para

⁶ Wulandari, Ni Putu Sri dan I Made Sarjana. "Tanggung Gugat Pembeli Akibat Wanprestasi dalam Transaksi *E-Commerce* Melalui Metode *Cash on Delivery*." Kertha Wicara: *Journal Ilmu Hukum* Vol. 10 No. 11 (2021): 905-915.

akademisi dan praktisi di bidang hukum dalam mengembangkan teori dan praktik yang lebih baik.

2. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini digunakan metode penelitian hukum normatif untuk mengkaji problema norma dari aturan terkait transaksi *e-commerce* melalui metode pembayaran COD (*Cash on Delivery*). Tiga pendekatan yang berbeda diterapkan dalam penelitian ini. Pertama, pendekatan menggunakan undang-undang (*statute approach*) yang melibatkan teknik mengkaji dan menganalisis ketentuan dalam undang-undang yang relevan dengan topik penelitian. Kedua, pendekatan konseptual (*conceptual approach*) dengan melihat pendapat para ahli hukum. Dan ketiga, pendekatan analitis (*analytical approach*) yang melibatkan analisis literatur untuk memahami makna konseptual istilah-istilah dalam peraturan perundang-undangan. Teknik pencarian bahan hukum yang diterapkan adalah melalui studi dokumen, di mana dokumen-dokumen yang terkait dengan topik penelitian dikumpulkan untuk menjadi dasar acuan. Prosedur analisis yang diimplementasikan dalam penelitian ini adalah analisis yuridis kualitatif agar mendapat pengertian yang lebih dalam tentang materi hukum yang umumnya diaplikasikan dalam penelitian hukum normatif.⁷

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Tanggung Jawab Konsumen atas Pembatalan Sepihak Pembelian Barang oleh Konsumen dalam Transaksi COD

Kasus-kasus terkait konsumen yang menolak untuk membayar atas transaksi COD sedang ramai diperbincangkan masyarakat di media sosial. Ketika seorang konsumen menekan tombol "buat pesanan" pada *marketplace* tersebut, hal itu menunjukkan bahwa konsumen sudah memberikan persetujuan untuk memperoleh barang yang dijual oleh penjual dengan harga yang tertera, beserta biaya pengiriman yang telah ditetapkan. Dalam proses ini, konsumen dianggap telah membaca dan memahami deskripsi produk yang telah disediakan oleh penjual. Konsumen memiliki tanggung jawab untuk membaca dengan teliti dan secara detail mengenai spesifikasi produk yang dijelaskan oleh penjual. Hal ini penting agar konsumen memiliki pemahaman yang jelas tentang barang yang akan dibeli, sehingga membantu menghindari kesalahpahaman atau ketidaksesuaian antara ekspektasi konsumen dan barang yang diterima setelah transaksi selesai.⁸

Meskipun barang yang diterima tidak seperti/persis dengan pesanan, hal ini tentu merugikan konsumen. Akan tetapi, jika konsumen menolak untuk membayar, ini juga berdampak merugikan penjual. Oleh karena itu, tindakan konsumen yang menolak pembayaran dapat dianggap sebagai kelalaian dalam memenuhi kewajibannya. Hal tersebut telah melanggar ketentuan Pasal 5 UUPK, yaitu:

- a. membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan. Kewajiban ini menekankan pentingnya bagi konsumen untuk membaca dan memahami petunjuk penggunaan atau pemanfaatan barang dan/atau jasa yang

⁷ *Ibid.*

⁸ Iskandar, D. S. dan Sugeng Rahardja. "Pertanggungjawaban Perdata Konsumen terhadap Pelaku Usaha Jual Beli *Online* di *Marketplace* secara *Cash on Delivery*." *Wacana Paramarta Jurnal Ilmu Hukum* Vol 20 no. 2 (2021).

dibelinya. Hal ini dilakukan untuk menjaga keamanan dan keselamatan konsumen serta mencegah terjadinya kerugian akibat penggunaan yang salah atau tidak sesuai.

- b. beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Konsumen diharapkan memiliki niat yang baik dalam melakukan transaksi pembelian. Dalam hal ini, konsumen seharusnya tidak melakukan tindakan curang, menipu, atau melakukan kegiatan yang merugikan pelaku usaha.
- c. membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati. Kewajiban ini mengharuskan konsumen untuk membayar harga barang atau jasa sesuai dengan kesepakatan yang telah ditetapkan. Konsumen harus mematuhi perjanjian yang telah dibuat untuk menjaga keteraturan dalam transaksi dan menjaga keadilan antara konsumen dan pelaku usaha.
- d. mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut. Ketentuan ini menuntut konsumen untuk mengikuti proses penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut. Jika terjadi sengketa, konsumen harus melibatkan diri dalam upaya penyelesaian yang telah ditetapkan oleh hukum.

Dalam konteks UU ITE, konsumen tersebut terbukti melanggar Pasal 17 ayat (2) UU ITE dengan beberapa pelanggaran. Pelanggaran tersebut meliputi ketidakpatuhan dalam membaca dan memahami instruksi atau prosedur sistem pembayaran COD, kurangnya itikad baik dengan tidak menyediakan alamat dan nomor telepon yang jelas untuk dihubungi, serta tidak mengikuti prosedur pembayaran yang telah disepakati untuk sistem COD.

Dalam transaksi pembelian *online* dengan metode COD yang melibatkan tiga pihak, yaitu penjual (*merchant*), pembeli, dan kurir atau layanan pengiriman barang, maka lahir:

- 1) hubungan hukum antara pembeli dan penjual (*merchant*) berdasarkan transaksi jual beli. Ketika pembeli setuju untuk membeli barang dari penjual, terbentuklah hubungan hukum di antara keduanya. Penjual bertanggung jawab untuk menyediakan barang yang dibeli oleh pembeli sesuai kesepakatan yang tercantum dalam perjanjian jual beli. Sebagai pembeli, Anda memiliki hak dan kewajiban yang diatur oleh perjanjian tersebut.
- 2) hubungan hukum antara penjual dengan kurir atau layanan pengiriman atas dasar perjanjian pengantaran barang. Penjual menggunakan jasa pengantaran untuk mengirimkan barang yang dibeli oleh pembeli. Dalam hal ini, tanggung jawab kurir atau jasa pengantaran terhadap barang yang dikirim terletak pada penjual. Penjual bertanggung jawab untuk memastikan bahwa barang yang dipesan oleh pembeli dikirim dengan tepat dan sesuai dengan persyaratan yang disepakati dalam perjanjian pengantaran.

Dari skema diatas, terlihat bahwa tidak ada ikatan hukum antara pembeli dengan layanan pengantaran, sehingga layanan pengantaran tidak memiliki kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban kepada pembeli. Tanggung jawab kurir hanya terhadap *merchant* berdasarkan perjanjian pengantaran.⁹

Pasal 20 UU ITE menyatakan bahwa suatu transaksi elektronik terjadi pada waktu pelaku usaha menawarkan produk di *e-commerce* dan tawaran tersebut telah diterima dan disetujui oleh konsumen sehingga apabila dikaitkan pada Pasal 1238 KUH

⁹ Suriyadi. "Tanggung Gugat Penjual dan Jasa Pengantaran dalam Transaksi Jual Beli *Online* dengan Metode *Cash on Delivery*." *Jurnal El-Iqtishady* 3, no. 1 (2021): 32-43.

Perdata, tindakan konsumen yang menolak membayar barang dapat ditetapkan sebagai perbuatan wanprestasi. Wanprestasi memiliki arti sebagai suatu tindakan yang berupa kelalaian, kealpaan, cedera janji, tidak menepati kewajibannya dalam perjanjian.

Seseorang dianggap wanprestasi apabila:

- a) tidak melakukan apa yang disanggupi akan dilakukannya. Jika seseorang tidak memenuhi kewajiban atau tidak melaksanakan tugas yang telah mereka sepakati dalam kontrak atau perjanjian tertulis, mereka dapat dianggap melakukan wanprestasi. Ini berarti mereka gagal memenuhi kewajiban mereka sesuai dengan yang dijanjikan.
- b) melaksanakan apa yang dijanjikannya, tetapi tidak seperti yang dijanjikan. Jika seseorang melaksanakan tugas atau memberikan produk atau layanan sebagaimana dijanjikan dalam kontrak, namun dengan kualitas atau tingkat kepuasan yang lebih rendah daripada yang diharapkan atau disepakati, hal ini dapat dianggap sebagai wanprestasi. Dalam hal ini, meskipun mereka telah melaksanakan apa yang dijanjikan, mereka tidak memenuhi standar atau kualitas yang diharapkan.
- c) melakukan apa yang dijanjikan tetapi terlambat. Ketika seseorang menyelesaikan tugas atau memberikan produk atau layanan setelah batas waktu yang ditentukan dalam kontrak, mereka dapat dianggap melakukan wanprestasi. Keterlambatan tersebut dapat mengakibatkan kerugian atau ketidaknyamanan bagi pihak lain yang terlibat dalam perjanjian tersebut.
- d) melaksanakan sesuatu yang menurut kontrak tidak boleh dilakukannya. Jika seseorang melakukan tindakan atau mengambil langkah-langkah yang secara khusus dilarang oleh kontrak atau perjanjian tertulis, mereka juga dapat dianggap melakukan wanprestasi. Ini berarti mereka melanggar ketentuan kontrak dengan melakukan sesuatu yang seharusnya tidak mereka lakukan.

Dalam konteks ini, terjadinya wanprestasi terkait dengan tindakan pembeli yang membatalkan pemesanan barang yang telah diterima atau menolak membayar pesanan pada metode COD setelah membuka paket. Salah satu alasan terjadinya wanprestasi dalam situasi ini dapat disebabkan oleh rendahnya literasi digital pembeli. Literasi digital merujuk pada kemampuan individu untuk menggunakan dan memahami teknologi informasi dan komunikasi, termasuk kemampuan untuk membaca dan memahami deskripsi produk serta aturan pembayaran dengan metode COD. Ketika pembeli kurang memahami atau salah menginterpretasikan informasi yang diberikan, kesalahpahaman dapat muncul, dan hal ini dapat menyebabkan tindakan yang melanggar kontrak atau merugikan penjual. Dalam konteks hukum perdata, prinsip "*liability based on fault*" berlaku. Prinsip ini berarti bahwa seseorang harus bertanggung jawab atas tindakannya jika ia melakukan pelanggaran hukum atau kelalaian yang menyebabkan kerugian kepada pihak lain. Dalam kasus ini, pembeli yang membatalkan secara sepihak atau menolak membayar pesanan dengan alasan kesalahan baca deskripsi produk atau aturan COD dapat dianggap melanggar kontrak dan bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan kepada penjual. Sesuai dengan pengaturan pada Pasal 1365 dan 1366 KUH Perdata. Pasal 1365 mengatakan bahwa setiap orang yang dengan melawan hukum menimbulkan kerugian pada orang lain, wajib mengganti kerugian tersebut. Sementara itu, Pasal 1366 menyebutkan bahwa orang yang melakukan perbuatan bertentangan dengan hukum dengan sengaja atau karena kelalaiannya, wajib mengganti kerugian yang timbul akibat perbuatannya.¹⁰

¹⁰ Wulandari, Ni Putu Sri, op. cit. hlm. 8

3.2. Mekanisme Pengaduan dan Penyelesaian Sengketa yang Terkait dengan Tanggung Jawab Hukum Konsumen dalam Transaksi COD

Ketika terjadi kasus konsumen dalam sistem pembayaran COD (*Cash on Delivery*) tidak melakukan pembayaran kepada kurir, tanggung jawab utama sebenarnya ada pada pihak *e-commerce*. Hal ini disebabkan oleh peran *e-commerce* sebagai penyedia platform bagi konsumen untuk melakukan transaksi. Dalam kasus pembayaran COD, *e-commerce* bertanggung jawab untuk menyediakan layanan yang nyaman dan aman bagi konsumen dalam melaksanakan transaksi. *E-commerce* memiliki peran penting dalam memastikan bahwa pesanan yang dibuat oleh konsumen diproses secara tepat, pengiriman dilakukan oleh kurir yang andal, dan pembayaran diterima dengan baik.

Sebagai penyedia lapak atau platform, *e-commerce* harus memastikan adanya kebijakan dan prosedur yang jelas terkait dengan transaksi COD. Mereka seharusnya memiliki sistem yang memverifikasi keabsahan pesanan, memastikan keberadaan dana pembayaran, dan melindungi kepentingan kedua pihak yang terlibat dalam transaksi tersebut. Apabila seorang konsumen tidak membayar pesanan COD kepada kurir, *e-commerce* memiliki tanggung jawab untuk menangani kasus tersebut. Mereka harus menyediakan kanal komunikasi yang efektif antara konsumen, kurir, dan *e-commerce* sendiri untuk menyelesaikan masalah ini dengan adil. *E-commerce* harus melakukan investigasi terhadap kasus ini dan memberikan solusi yang tepat, seperti menghubungi konsumen untuk menyelesaikan pembayaran atau memberikan kompensasi kepada kurir yang dirugikan. Sehingga, tanggung jawab atas kasus konsumen sistem pembayaran COD yang tidak melakukan pembayaran pesannya sebenarnya berada pada *e-commerce*. Sebagai penyedia platform transaksi, mereka memiliki kewajiban untuk menjamin kenyamanan dan keamanan transaksi, serta menangani masalah yang muncul dengan adil dan efisien demi menjaga kepercayaan konsumen dan menjaga hubungan baik antara *e-commerce*, konsumen, dan kurir.¹¹

Sebelum melaksanakan transaksi, *e-commerce* harus memiliki perjanjian elektronik sesuai ketentuan Pasal 47 ayat (3) PP 71/2019. Perjanjian tersebut harus dibuat sebelum transaksi dilakukan dan harus melibatkan pihak konsumen. Perjanjian ini harus mencakup klausa yang memberikan hak kepada konsumen untuk mengembalikan produk atau meminta penggantian jika produk memiliki cacat yang tidak terlihat atau tersembunyi. Dengan kata lain, jika produk yang diterima oleh konsumen memiliki cacat yang tidak terlihat pada awalnya, konsumen berhak untuk mengembalikan barang tersebut dan meminta *e-commerce* untuk menggantikannya. Pasal 48 PP 71/2019 menetapkan bahwa *e-commerce* diwajibkan untuk memberikan batas waktu kepada konsumen untuk mengembalikan barang yang sudah dikirim jika tidak sesuai dengan kontrak atau terdapat cacat tersembunyi. Hal ini bertujuan agar konsumen memiliki waktu yang cukup untuk memeriksa barang yang diterima dan melaporkan masalah yang ada kepada *e-commerce* jika ditemukan ketidaksesuaian atau cacat tersembunyi. Dengan adanya batas waktu ini, diharapkan *e-commerce* dapat memberikan respons yang tepat dan memberikan solusi kepada konsumen secara tepat waktu. Batas waktu ini harus ditentukan oleh *e-commerce* dan harus diinformasikan kepada konsumen sebelum transaksi dilakukan. Dalam hal ini, jika konsumen menemukan bahwa barang yang diterima tidak sesuai dengan kontrak atau memiliki cacat yang tidak terlihat atau tersembunyi, mereka harus mengembalikan barang tersebut dalam batas waktu yang ditentukan oleh *e-commerce*.

¹¹ Indriana. "Pertanggung Jawaban Pelaku Usaha dan Konsumen terhadap Sistem Pembayaran *Cash on Delivery (COD)*." *Jurnal Legal Reasoning* Vol. 4 no.2, (2022).

Mengacu pada ketentuan Pasal 50 ayat (1) PP 71/2019 yang menyatakan bahwa dalam sistem *e-commerce*, layanan, sarana serta penyelesaian pengaduan harus difasilitasi oleh penyelenggara *e-commerce*. Sarana dan layanan yang dimaksud mencakup berbagai fasilitas yang diperlukan oleh pengguna *e-commerce*, seperti fasilitas pencarian produk, informasi produk, mekanisme transaksi, pembayaran, pengiriman, dan lain sebagainya. Penyelenggara *e-commerce* bertanggung jawab untuk menyediakan fasilitas-fasilitas ini agar pengguna dapat melakukan transaksi dengan lancar. Selain itu, penyelenggara *e-commerce* juga diwajibkan untuk menyediakan penyelesaian pengaduan. Hal ini berarti mereka harus memiliki mekanisme yang memungkinkan pengguna untuk mengajukan keluhan, mengadukan masalah, atau memberikan umpan balik terkait layanan *e-commerce* yang mereka terima. Penyelenggara *e-commerce* harus memiliki sistem yang efektif untuk menangani pengaduan tersebut dan memberikan resolusi yang memadai kepada pengguna. Prosedur penyelesaian pengaduan ini ditentukan oleh kebijakan masing-masing *e-commerce*. Artinya, setiap penyelenggara *e-commerce* dapat memiliki prosedur yang berbeda dalam menangani pengaduan. Namun, perlu diingat bahwa ketentuan hukum mengharuskan mereka untuk menyediakan penyelesaian pengaduan dan memastikan bahwa prosedur tersebut adil dan efektif bagi para pengguna. Selain itu, jika *e-commerce* menyediakan fasilitas COD atau pembayaran tunai saat barang diterima, pihak *e-commerce* harus mempunyai ketentuan yang jelas mengenai hal ini. Ketentuan tersebut harus diakses serta dipahami oleh calon pembeli sebelum mereka bertransaksi. Tujuannya adalah agar pembeli memiliki pemahaman yang jelas tentang persyaratan pembayaran, kebijakan pengembalian, dan hak-hak dan kewajiban mereka terkait dengan metode pembayaran tersebut.

Jika pembeli melakukan pelanggaran terhadap hak-hak pelaku usaha serta tanggung jawab konsumen yang diatur dalam Pasal 6 dan Pasal 5 UUPK, maka mereka dapat dihadapkan pada tuntutan hukum. Tanggung jawab pembeli mencakup membaca dan mengikuti instruksi serta informasi yang disediakan oleh *platform e-commerce*, serta melakukan pembayaran seperti dengan jumlah yang tertulis di faktur tagihan atau *invoice*, serta bertindak dengan itikad baik ketika melakukan transaksi di *platform e-commerce*. Jika pembeli tidak mematuhi ketentuan ini, mereka dapat diproses secara hukum oleh pelaku usaha sesuai dengan peraturan berlaku di dalam UUPK.

Karena tindakan pembeli yang membatalkan pesannya tanpa persetujuan, penjual berhak menuntut ganti rugi atau membatalkan transaksi seperti yang diuraikan dalam Pasal 1266, 1267, dan 1517 KUH Perdata.¹² Pasal 1266 KUH Perdata menyebutkan bahwa persyaratan yang dapat membuat suatu perjanjian tidak sah dengan sendirinya dianggap telah disetujui dalam situasi di mana terdapat perjanjian saling menguntungkan antara kedua belah pihak. Dalam konteks jual beli secara *online* dengan metode pembayaran COD, ketika konsumen tidak memenuhi kewajibannya untuk membayar, seringkali perlindungan hukum yang didapatkan oleh pelaku usaha berupa jual beli itu secara langsung dibatalkan dengan barang dikirimkan kembali kepada pelaku usaha. Namun, hal ini masih menyebabkan beberapa permasalahan. Salah satunya yaitu barang yang telah dikembalikan tersebut seringkali tidak dapat dijual kembali, padahal pelaku usaha telah melaksanakan kewajibannya dan memberikan hak-hak konsumen sesuai dengan Pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK). Hal ini dapat menimbulkan konflik antara pelaku usaha dan konsumen terkait kompensasi atau pemulihan kerugian yang diderita oleh penjual.

¹² Jaya, I.B. Surya Dharma dan Liberty Sinaga. "Pembatalan Perjanjian Jual Beli *Online* secara Sepihak oleh Lazada.co.id (Studi Kasus)." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 2, no. 6 (2014): 1-5

Akibat hukum lainnya adalah kewajiban membayar ganti rugi sesuai dengan Pasal 1243 KUH Perdata. Pasal tersebut menetapkan bahwa penggantian biaya, kerugian, dan bunga akan diwajibkan apabila debitur tidak memenuhi perikatan, meskipun telah dinyatakan lalai, atau jika kewajiban yang harus dipenuhi debitur hanya bisa dilakukan setelah batas waktu yang sudah ditentukan. Dalam transaksi perdagangan *online* dengan metode pembayaran COD melalui *e-commerce*, pihak penjual akan mendapatkan ganti rugi jika barang hilang atau rusak. Hal ini disebabkan karena pihak *e-commerce* telah mengasuransikan barang, sehingga mereka akan menggantinya. Dalam konteks perdagangan melalui platform *online*, terutama menggunakan metode pembayaran COD melalui platform *e-commerce*, perlindungan hukum yang sering diberikan kepada pelaku usaha adalah pembatalan perjanjian jika konsumen tidak dapat ditemui. Oleh karena itu, disarankan agar baik pelaku bisnis maupun konsumen untuk lebih hati-hati saat melakukan transaksi *online* dan selalu berkomitmen untuk bertindak jujur baik dalam menjual maupun membeli produk.¹³

Jika terjadi transaksi elektronik yang berdampak merugikan, maka pelanggan berhak untuk mengajukan tuntutan ganti rugi apabila pelaku usaha tidak memenuhi kewajibannya sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP PSTE). Kewajiban pelaku usaha dalam transaksi elektronik dijelaskan secara rinci dalam Pasal 49 PP PSTE, yang mencakup:

- 1) Pelaku usaha harus memberikan informasi yang jelas, akurat, dan komprehensif mengenai ketentuan-ketentuan dalam kontrak, informasi mengenai produsen atau pemasok barang, serta informasi terperinci mengenai produk yang ditawarkan. Tujuannya adalah agar konsumen dapat membuat keputusan yang tepat sebelum melakukan transaksi.
- 2) Pelaku usaha harus memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami mengenai penawaran kontrak atau iklan yang mereka sampaikan kepada konsumen. Informasi tersebut harus mencakup semua aspek yang relevan, seperti harga, spesifikasi produk, syarat pembayaran, dan hal-hal lain yang dapat memengaruhi keputusan konsumen.
- 3) Jika barang yang diterima oleh konsumen tidak seperti/persis dengan perjanjian atau memiliki cacat tersembunyi, pelaku usaha harus memberi batas waktu yang memadai kepada konsumen untuk mengembalikan barang tersebut. Hal ini bertujuan untuk melindungi hak konsumen dan memberikan kesempatan bagi mereka untuk mendapatkan penggantian atau pemulihan yang sesuai.
- 4) Pelaku usaha harus memberikan informasi yang lengkap dan akurat mengenai barang yang telah dikirim kepada konsumen. Informasi tersebut meliputi nomor resi pelacakan (*tracking number*) pengiriman, estimasi waktu kedatangan, dan informasi lain yang relevan. Dengan memberikan informasi ini, konsumen dapat memantau pengiriman barang dan mengetahui statusnya.
- 5) Pelaku usaha tidak diperbolehkan membebaskan kewajiban pembayaran kepada konsumen tanpa adanya dasar kontrak yang sah. Ini berarti bahwa pembayaran yang dilakukan oleh konsumen harus didasarkan pada kesepakatan atau perjanjian yang sudah *deal* sebelumnya. Pelaku usaha tidak

¹³ Reza, N. S. (2020). Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Dalam Jual Beli *Online* dengan Metode Pembayaran *Cash on Delivery* (COD) di PT. Shopee Indonesia (Skripsi, Jurusan Ilmu Hukum, Fakultas Syariah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Walisongo).

boleh memaksa konsumen untuk membayar barang atau layanan yang tidak dipesan atau disepakati sebelumnya.¹⁴

Selain itu gugatan didasarkan pada Pasal 1243 KUH Perdata, yang mana timbul wanprestasi dari perjanjian (*agreement*) diperkuat dengan penjelasan Pasal 1320, 1338, 1313 dan 1458 KUH Perdata.¹⁵ Dampak hukum yang mungkin diterima oleh pembeli saat terjadi pelanggaran kontrak adalah:

- a. Jika pembeli melakukan wanprestasi, penjual berhak melaporkan perilaku tersebut kepada pihak *platform e-commerce* tempat transaksi dilakukan. Sebagai hasilnya, akun pembeli tersebut dapat diblokir, sehingga pembeli tidak dapat melanjutkan transaksi atau menggunakan fitur lainnya di *platform* tersebut.
- b. Jika pembeli melanggar perjanjian atau tidak memenuhi kewajiban-kewajibannya, penjual memiliki hak untuk membatalkan perjanjian tersebut. Pembatalan tersebut dianggap sah menurut hukum (batal demi hukum) dan pembeli tidak lagi memiliki hak atau kewajiban berdasarkan perjanjian tersebut.
- c. Jika pembeli melakukan wanprestasi, pembeli memiliki kewajiban untuk mengganti kerugian yang diderita oleh penjual akibat perbuatan tersebut. Pasal 1243 KUH Perdata mengatur tentang tanggung jawab ganti rugi dalam kasus wanprestasi.
- d. Jika penjual memilih untuk mengajukan gugatan ke pengadilan terkait wanprestasi yang dilakukan oleh pembeli, maka pembeli yang dinyatakan bersalah akan diwajibkan untuk menanggung biaya perkara atau biaya hukum yang timbul dalam proses persidangan. Pasal 181 ayat (1) HIR (*Herziene Inlandsch Reglement*) mengatur tentang kewajiban ini.

Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan (UU Perdagangan) merupakan produk hukum di tingkat undang-undang yang mengatur bisnis digital. UU Perdagangan ini mencakup berbagai ketentuan mengenai perdagangan melalui sistem elektronik. Selain itu, untuk menjalankan Pasal 66 UU Perdagangan, Pemerintah mengeluarkan Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PP PMSE). PP PMSE ini secara lebih khusus mengatur berbagai macam aspek dalam aktivitas bisnis melalui platform elektronik atau digital.¹⁶ Menurut peraturan yang tercantum dalam PP PMSE, apabila terjadi ketidaksesuaian barang dengan pesanan atau pembeli ingin membatalkan pesannya, terdapat persyaratan yang harus dipatuhi. Dalam kasus pembayaran menggunakan metode COD, pembeli tidak diizinkan untuk membatalkan pesanan secara sepihak setelah barang tersebut telah sampai di tempat tujuan. Ketentuan ini diatur dengan rinci dalam Pasal 69 hingga Pasal 71 PP PMSE. Selain itu, para pedagang yang beroperasi dalam perdagangan melalui sistem elektronik harus memberikan jangka waktu minimal 2 (dua) hari kerja bagi konsumen untuk melakukan penukaran barang atau jasa. Jangka waktu ini dihitung mulai sejak barang atau jasa tersebut diterima oleh konsumen. Penukaran hanya dapat dilakukan apabila memenuhi persyaratan berikut:

¹⁴ Silviasari. "Penyelesaian Sengketa Konsumen dan Pelaku Usaha dalam Transaksi *E-Commerce* Melalui Sistem *Cash on Delivery*". *Media of Law and Sharia* 1 no. 3, (2020): 151-161.

¹⁵ Berata, Bagus Made Bama Anandika dan I.G.N. Parikesit Widiatedja. "Perlindungan Hukum terhadap Pelaku Usaha terkait Wanprestasi yang Dilakukan Konsumen dengan Cara *Hit and Run*." *Kertha Semaya: Journal Hukum* 4, No. 1 (2016): 1-7.

¹⁶ Kurniawan, I. Gede Agus, Putu Aras Samsithawrati, and Lourenco de Deus Mau Lulo. "Eksistensi Sanksi Administratif Bisnis Digital dalam Perspektif *Economic Analysis of Law*." *Jurnal Ius Constituendum* 8, no. 1 (2023).

- a. Jika konsumen menerima barang atau jasa yang tidak sesuai dengan apa yang telah dijanjikan atau diiklankan, maka berhak untuk melakukan penukaran. Contohnya, jika konsumen memesan sebuah pakaian dengan ukuran tertentu namun menerima ukuran yang salah.
- b. Jika konsumen mendapatkan barang atau jasa tidak sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan, maka berhak untuk melakukan penukaran. Misalnya, jika konsumen memesan sebuah produk dengan pengiriman dalam waktu 3 hari, tetapi produk tersebut tiba setelah 7 hari.
- c. Terdapat cacat tersembunyi pada barang atau jasa. Contohnya, jika konsumen membeli sebuah elektronik yang awalnya berfungsi dengan baik, tetapi kemudian ditemukan cacat pada komponen internalnya.
- d. Jika konsumen menerima barang atau jasa dalam kondisi rusak, berhak untuk melakukan penukaran. Misalnya, jika konsumen menerima produk yang pecah atau rusak dalam proses pengiriman.
- e. Jika konsumen menerima barang atau jasa yang sudah melewati tanggal kadaluwarsa, berhak untuk melakukan penukaran. Contohnya, jika konsumen membeli produk makanan yang telah kadaluwarsa.

Lain halnya, ada ketentuan yang menyatakan bahwa biaya pengiriman barang kembali harus ditanggung oleh pedagang kecuali jika kesalahan terjadi karena kelalaian konsumen. Menurut ketentuan ini, dalam proses pengembalian barang, biaya pengiriman kembali barang yang dibeli akan ditanggung oleh pedagang. Artinya, jika konsumen ingin mengembalikan barang karena alasan tertentu, seperti cacat produk atau pengiriman yang salah, yang memiliki tanggung jawab untuk menanggung biaya pengiriman kembali adalah penjual. Jika kesalahan terjadi karena ketidaktepatan konsumen, seperti kesalahan dalam pengisian alamat pengiriman, maka pedagang tidak akan bertanggung jawab atas biaya jasa kirim pengembalian barang. Dalam situasi ini, konsumen harus bertanggung jawab untuk menanggung biaya pengiriman kembali barang yang akan dikembalikan. Kemudian setelah pengembalian barang dilakukan, pedagang harus menyiapkan sistem yang memberi kepastian bahwa proses pengembalian dana dari pedagang kepada konsumen telah diselesaikan.¹⁷ Setelah barang dikembalikan, pedagang harus memastikan bahwa ada mekanisme yang menyediakan proses pengembalian dana dari pedagang kepada konsumen untuk diselesaikan. Ini berarti bahwa setelah barang dikembalikan dan diterima oleh pedagang, pedagang harus mengembalikan jumlah dana yang sesuai kepada konsumen. Mekanisme ini dapat berupa pengembalian dana melalui metode pembayaran semula atau melalui metode alternatif yang disepakati oleh kedua belah pihak. Ketentuan ini dirancang untuk menjaga hak konsumen dan menjamin proses pengembalian barang dan pengembalian dana dilakukan dengan adil dan transparan.

Apabila terjadi situasi di mana produk yang diterima tidak sesuai dengan yang telah dijanjikan, pembeli masih berkewajiban untuk memenuhi komitmennya dengan membayar jumlah uang yang telah ditetapkan sesuai dengan peraturan yang berlaku di *platform* jual beli tersebut. Namun, dalam menghadapi masalah tersebut seperti adanya cacat atau ketidaksesuaian dalam pembelian, pembeli tetap berhak untuk mengembalikan produk melalui fitur yang tersedia di *platform* jual beli tersebut. Dengan demikian, jika pembeli ingin membatalkan transaksi jual-beli elektronik dengan sistem pembayaran COD, Langkah awal yang harus diambil adalah memenuhi kewajiban-

¹⁷ Salsabila, Sabrina. "Prospek *Pelarangan Cash on Delivery (COD)* Sebagai Sistem Pembayaran Dalam Perdagangan Secara Elektronik." *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan)* 7, no. 2 (2023).

kewajiban dalam transaksi jual beli sesuai dengan peraturan yang ditetapkan oleh *platform* tersebut. Setelah perjanjian jual beli elektronik selesai, pembeli dapat menggunakan fitur yang ada untuk membatalkan transaksi tersebut.¹⁸

4. Kesimpulan

Konsumen wajib mendapatkan keadilan dalam konteks tidak mendapatkan kecurangan dari pelaku usaha dan berkedudukan sama tingginya dengan pelaku usaha.¹⁹ Konsumen yang membatalkan pembelian barang secara sepihak atau menolak membayar transaksi COD terindikasi melakukan tindakan wanprestasi dengan melanggar kewajiban konsumen yang diatur oleh Pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Pasal 17 ayat (2) Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik. Kewajiban tersebut mencakup membaca atau mengikuti panduan informasi dan prosedur transaksi COD, menjalankan transaksi COD dengan itikad baik, serta melunasi pembayaran sesuai nilai yang sudah disetujui. Dalam konteks ini, penjual berhak menuntut ganti rugi sesuai dengan ketentuan Pasal 1266, 1267, dan 1517 KUHPerdara. Akibat hukum dari tindakan wanprestasi oleh pembeli adalah sebagai berikut: penjual akan melaporkan akun pembeli pada *platform e-commerce*, yang dapat mengakibatkan pemblokiran akun tersebut. Selain itu, pembatalan perjanjian yang terjadi karena kelalaian dan wanprestasi pembeli tidak memiliki kekuatan hukum, sehingga pembeli wajib mengganti kerugian yang diderita oleh penjual. Jika permasalahan ini sampai diselesaikan di pengadilan, pembeli juga harus menanggung biaya perkara. Karena itu, konsumen dilarang membatalkan pembelian secara sepihak atau menolak membayar pesanan yang sudah mereka terima dan buka, karena hal tersebut merupakan tanggung jawab pembeli. Sebagai alternatif, pembeli sebaiknya tetap melakukan pembayaran pesanan dan memanfaatkan fitur pengembalian barang yang telah disediakan oleh *platform e-commerce*.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Wijaya, Desy. *Marketplace Pedia*. Yogyakarta: Laksana, 2020.
Kusumadewi, Yessy, dan Grace Sharon. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: Lembaga Fatimah Azzahrah, 2022.
Panjaitan, Hulman. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Jala Permata Aksara, 2021.
Dorotea, Tobing Rudyanti. *Hukum, Konsumen Dan Masyarakat, Sebuah Bunga Rampai*. Yogyakarta: LaksBang Mediatama, 2015.

Jurnal Ilmiah:

- Atyarisma, Zahra Adinda, and Lauditta Humaira. "Tinjauan Yuridis Terhadap Pembatalan Sepihak oleh Pembeli dalam Perjanjian Jual Beli Melalui *Marketplace* dengan Sistem Pembayaran *Cash on Delivery*." *Lex Patrimonium 2*, no. 1 (2023): 3.

¹⁸ Atyarisma, Zahra Adinda, and Lauditta Humaira. "Tinjauan Yuridis Terhadap Pembatalan Sepihak oleh Pembeli dalam Perjanjian Jual Beli Melalui *Marketplace* dengan Sistem Pembayaran *Cash on Delivery*." *Lex Patrimonium 2*, no. 1 (2023): 3.

¹⁹ Dorotea, Tobing Rudyanti. *Hukum, Konsumen Dan Masyarakat, Sebuah Bunga Rampai*. Yogyakarta: LaksBang Mediatama, 2015.

- Berata, Bagus Made Bama Anandika dan I.G.N. Parikesit Widiatedja. "Perlindungan Hukum terhadap Pelaku Usaha terkait Wanprestasi yang Dilakukan Konsumen dengan Cara *Hit and Run*." *Kertha Semaya: Journal Hukum* 4, No. 1 (2016): 1-7.
- Indriana, Indriana. "PERTANGGUNG JAWABAN PELAKU USAHA DAN KONSUMEN TERHADAP SISTEM PEMBAYARAN CASH ON DELIVERY (COD)." *JLR-Jurnal Legal Reasoning* 4, no. 2 (2022): 168-183.
- Jaya, I.B Surya Dharma dan Liberty Sinaga. "Pembatalan Perjanjian Jual Beli *Online* secara Sepihak oleh Lazada.co.id (Studi Kasus)." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 2, No. 6 (2014): 1-5
- Kurniawan, I. Gede Agus, Putu Aras Samsithawrati, and Lourenco de Deus Mau Lulo. "Eksistensi Sanksi Administratif Bisnis Digital dalam Perspektif *Economic Analysis of Law*." *Jurnal Ius Constituendum* 8, no. 1 (2023).
- Putri, Riska Natagina, and Siti Nurul Intan Sari Dalimunthe. "Perlindungan Hukum Bagi Kurir dalam Sistem *Cash on Delivery* Belanja *Online*." *Volksgeist: Jurnal Ilmu Hukum dan Konstitusi* (2021): 193-203.
- Rahardja, Sugeng. "PERTANGGUNGJAWABAN PERDATA KONSUMEN TERHADAP PELAKU USAHA JUAL BELI ONLINE DI MARKETPLACE SECARA CASH ON DELIVERY (COD)." *Wacana Paramarta: Jurnal Ilmu Hukum* 20, no. 2 (2021): 82-96.
- Reza, N. S. (2020). Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Dalam Jual Beli *Online* Dengan Metode Pembayaran *Cash on Delivery* (COD) di PT. Shopee Indonesia (Skripsi, Jurusan Ilmu Hukum, Fakultas Syariah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Walisongo).
- Salsabila, Sabrina. "Prospek Pelarangan *Cash on Delivery* (COD) Sebagai Sistem Pembayaran Dalam Perdagangan Secara Elektronik." *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan)* 7, no. 2 (2023).
- Silviasari. "Penyelesaian Sengketa Konsumen dan Pelaku Usaha dalam Transaksi *E-Commerce* Melalui Sistem *Cash on Delivery*." *Media of Law and Sharia* 1, no. 3 (2020): 151-161.
- Soeprijanto, Troeboes, and Lathifatu Khoirun Nisa. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Transaksi *E-Commerce* dalam Hal Wanprestasi." *Jurnal Inovasi Pembelajaran di Sekolah* 4, no. 1 (2023): 208-213
- Suriyadi. "Tanggung Gugat Penjual dan Jasa Pengantaran dalam Transaksi Jual Beli *Online* dengan Metode *Cash on Delivery*." *El-Iqthisady: Jurnal Hukum Ekonomi Syariah* (2021): 32-43.
- Wulandari, Ni Putu Sri dan I Made Sarjana. "Tanggung Gugat Pembeli Akibat Wanprestasi dalam Transaksi *E-Commerce* Melalui Metode *Cash on Delivery*." *Kertha Wicara: Journal Ilmu Hukum* Vol. 10 No. 11, 905-915 (2021).

Peraturan Perundang-Undangan:

- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata).
- Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 222, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6420.
- Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 185, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6400.

Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 45, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5512.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843).