

BENTUK PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PELAKU USAHA ONLINE DALAM RETUR BARANG SISTEM CASH ON DELIVERY (COD)

by Fenny Angelina Simbolon

Submission date: 19-Dec-2023 12:29PM (UTC+0700)

Submission ID: 2262394382

File name: jurnal_fenny_fix.docx (65.55K)

Word count: 6184

Character count: 40407

BENTUK PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PELAKU USAHA ONLINE DALAM RETUR BARANG SISTEM CASH ON DELIVERY (COD)

Fenny Angelina Simbolon¹, Abraham Ferry Rosando²

¹⁴
Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya¹

Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya²

Email : fennyangelina722@gmail.com¹, ferry@untag-sby.ac.id²

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan karena teknologi yang semakin berkembang berkaitan juga dengan berkembangnya dalam hal perekonomian yang membuat sistem transaksi pun semakin berkembang dengan maraknya transaksi online. Banyak yang lebih memilih transaksi online karena banyak kemudahan yang didapat namun adapula kerugiannya baik dalam segi konsumen maupun pelaku usaha sendiri. Dalam transaksi online banyak konsumen yang memilih menggunakan sistem pembayaran dengan sistem *Cash On Delivery (COD)* karena sistem tersebut dapat menjangkau banyak konsumen yang tidak memiliki rekening tetap dapat melakukan transaksi online. Dan dalam hal transaksi online terdapat pengembalian barang yang sering kali menjadi masalah yang kompleks baik bagi pembeli maupun penjual. Sehingga penelitian ini lebih mengacu pada pengembalian barang (*retur*) yang dilakukan oleh pembeli melalui *platform marketplace* dan hal ini menimbulkan kerugian kepada penjual. Untuk konsumen yang merasa dirugikan dalam melakukan transaksi online sudah mempunyai Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang mengatur, namun bagi pelaku usaha belum ada undang-undang khusus yang mengaturnya. Karena itu penelitian ini bertujuan untuk memperlihatkan bahwa pelaku usaha juga sudah seharusnya memiliki perlindungan hukum untuk menjaga terjadinya transaksi tersebut bagi pelaku usaha terutama apabila barang retur dalam sistem *Cash On Delivery (COD)* mengalami kerusakan saat barang tersebut sampai di pelaku usaha. Penelitian ini menggunakan penelitian hukum normatif dan pendekatan yang digunakan adalah pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*), yaitu mendekati permasalahan dari sudut konseptual.

³
Kata Kunci : Pelaku Usaha; Retur; *Cash On Delivery (COD)*

ABSTRACT

This research was conducted because the growing technology is also related to the development in terms of the economy which makes the transaction system even more developed with the rise of online transactions. Many prefer online transactions because of the many conveniences obtained but there are also disadvantages both in terms of consumers and business actors themselves. In online transactions, many consumers choose to use a payment system with the Cash On Delivery (COD) system because the system can reach many consumers who do not have accounts can still make online transactions. And in terms of online transactions there are returns of goods which are often a complex problem for both buyers and sellers. So that this research refers more to the return of goods (returns) made by buyers through the marketplace platform and this causes losses to the seller. For consumers who feel disadvantaged in conducting online transactions, there is already a Consumer Protection Law that regulates it, but for business actors there is no specific law that regulates it. Therefore, this research aims to show that business actors should also have legal protection to maintain the guarantee of these transactions for business actors, especially if returned goods in the Cash On Delivery (COD) system are damaged when the goods arrive at the business actor. This research uses normative legal research and the approach used is a statute approach and conceptual approach, which approaches the problem from a conceptual angle.

42

Keywords : Business Actors, Return, Cash On Delivery (COD)

Pendahuluan

Berkembangnya teknologi dari masa ke masa didukung juga dengan hadirnya internet, mempengaruhi perekonomian dunia. Perkembangan teknologi berkaitan dengan perkembangan di bidang perekonomian, karena kedua hal tersebut saling terkait dan mendukung. Semakin berkembangnya teknologi berakibat juga terutama di Indonesia, karena semakin berkembangnya teknologi maka proses dalam sistem jual beli atau transaksi pun semakin berkembang. Awalnya dalam hal transaksi harus mempertemukan penjual dengan pembeli, dimana transaksi tersebut disebut jual beli tradisional. Hal tersebut masih dapat kita temui, namun sudah lebih jarang hal tersebut ditemui karena kita dapat membeli apapun yang kita butuhkan melalui transaksi online. Transaksi online atau bisa disebut dengan mall online (*marketplace*) adalah transaksi yang dilakukan tanpa harus mempertemukan penjual dengan pembeli, transaksi itu dilakukan dengan perantara media internet atau aplikasi yang menyediakan jasa transaksi online. *Marketplace* yang biasanya kita ditemui dihadirkan berupa aplikasi yang memberikan tempat untuk melakukan transaksi secara online bagi penjual dan pembeli, beberapa contoh *marketplace* yang beredar yaitu shopee, tokopedia, lazada, tiktokshop, blibli, dan masih banyak yang lain.

Maraknya *marketplace* membuat banyak orang pula menggunakannya, yang dimana hal tersebut juga mempermudah pembeli dalam berbelanja apa yang diperlukan karena pembeli tidak perlu keluar rumah barang yang dibutuhkan dapat diantar sampai ke rumah. Belanja online menjadi semakin populer di kalangan pelanggan Indonesia karena kemudahannya, riset penelitian dari We Are Social bulan April 2021 menunjukkan bahwa hingga 88,1% (delapan puluh delapan koma satu persen) pengguna internet Indonesia lebih suka membeli komoditas atau barang secara online. (Yaqin 2019). Pastinya ada juga kerugian yang ditimbulkan dari pada transaksi online, untuk pembeli dalam hal produk yang dikirim penjual berbeda dengan apa yang mereka beli, jika produk yang diterima rusak, dan sebagainya. Bagi penjual dapat mengalami kerugian apabila pembeli yang menolak menerima barang pesannya yang sudah sampai di rumahnya. Adapun transaksi online ini juga mengubah kehidupan perekonomian, karena menciptakan peluang bisnis baru dan menciptakan lapangan serta mempermudah pekerjaan bagi orang yang ingin berjualan namun tidak memiliki stand atau tempat karena modal maupun hal lainnya. Proses transaksi online melalui platform *e-commerce* melibatkan banyak pihak yang berbeda baik pihak platform *e-commerce*, pembeli, penjual maupun jasa pengiriman. Pihak-pihak tersebut saling berhubungan dalam transaksi online, jika dalam transaksi online tersebut terdapat salah satu pihak yang tidak memenuhi tanggungjawabnya secara penuh maka transaksi tersebut dapat terhenti atau tidak terlaksana.

Oleh karena adanya transaksi ini dibutuhkannya juga adanya jasa pengiriman atau biasa disebut dengan eskpedisi untuk mengirim barang dari penjual agar sampai ke tempat pembeli, maka semakin banyak jasa pengiriman barang yang tersedia untuk mempermudah dalam hal pengiriman barang. Berbagai sistem pembayaran yang disediakan *marketplace* dalam mendukung pengguna dalam memenuhi kebutuhan ataupun kepentingannya dalam bertransaksi. Dalam metode pembayaran yang disediakan *marketplace* pun beragam, yaitu

cash on delivery (COD), pembayaran melalui debit, transfer bank, ataupun dari indomaret dan yang lainnya. Salah satu sistem pembayaran tersebut yang banyak digunakan dalam transaksi yaitu sistem *cash on delivery* (COD), yang dimana sistem tersebut. Dalam proses transaksi online penjual dapat dijuga disebut dengan pelaku usaha. Diantara pelaku usaha dengan konsumen diyakini lebih banyak konsumen yang merasa rentan dan dirugikan akibat kontrol yang kuat dari pelaku usaha, namun dalam transaksi online dengan metode COD (*Cash On Delivery*), pelaku usaha yang lebih lemah dan sering mengalami kerugian yang disebabkan oleh tindakan konsumen tersebut.(Reza 2020).

Adanya sistem pembayaran tersebut mempermudah konsumen namun dilain hal merugikan pihak penjual, dikarenakan dalam sistem pembayaran COD pembeli dapat menolak membayar barang pesanan yang sudah sampai di mereka dengan berbagai macam alasan. Alasan yang biasanya digunakan pembeli untuk menolak pesanan yang sudah sampai yaitu tidak ada uang, atau anaknya yang memesan, tidak merasa memesan barang ataupun hanya iseng memesan sehingga paket ditolak dan dikembalikan (*retur*) ke penjual kembali oleh pihak ekspedisi dan masih banyak lagi. Barang yang sudah ditolak pembeli maka akan dikembalikan oleh pihak ekspedisi kepada penjual, dan tidak jarang barang tersebut sampai di penjual sudah dalam keadaan rusak atau tidak dapat dijual kembali. Barang dalam sistem pembayaran COD juga terkadang diretur karena ada pihak kurir yang tidak mau mengantarkan ke alamat pesanan sehingga barang tersebut akhirnya diretur. Hal tersebut membuat penjual rugi karena paket tidak dapat dijual kembali. Mengacu dari latar belakang diatas, penulis melakukan penelitian dengan judul “BENTUK PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PELAKU USAHA ONLINE DALAM RETUR BARANG SISTEM *CASH ON DELIVERY* (COD)”.

4 Metode Penelitian

Jenis dari penelitian ini menggunakan penelitian hukum normatif, yaitu penelitian hukum yang dilakukan dari pemeriksaan data kepustakaan atau data sekunder. Penelitian hukum normatif sering juga disebut penelitian hukum doktrinal (*doctrinal research*). Dalam penulisan penelitian ini menggunakan dua model pendekatan, yaitu pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*), yaitu mendekati permasalahan dari sudut konseptual. Bahan hukum yang digunakan untuk dapat menunjang dari penulisan ini dikelompokkan menjadi 3 bagian, yaitu mempergunakan bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan tersier. Teknik analisis bahan hukum yang digunakan yakni metode teknik analisis secara analisis deskriptif yang menggunakan peraturan perundang-undangan dengan bahan-bahan hukum dari bahan hukum primer dan sekunder maupun tersier yang kemudian dikumpulkan menjadi satu.

Hasil dan Pembahasan

A. Legalitas Perjanjian Transaksi Online Yang Menggunakan Sistem Pembayaran COD

Berlangsungnya transaksi online dikaitkan dengan paham perikatan yang sudah diatur dalam kitab KUHPerduta. Transaksi online terjadi ketika penjual dan pembeli mengadakan perjanjian melalui sistem elektronik. (Yudana and others 2022). Dalam perikatan hukum perdata, suatu perjanjian atau kontrak antara dua pihak yang mewajibkan mereka untuk melakukan atau memberikan sesuatu. Terkait perikatan ini diatur dalam Bab V KUHPerduta yang tertera dalam (Pasal 1313-1794) dimana ini membahas tentang. Kesepakatan online antara penjual dan pembeli dapat dianggap sebagai sebuah perikatan karena dalam transaksi online, pembeli setuju untuk membayar harga yang disepakati dan penjual setuju untuk memberikan barang atau jasa kepada pembeli. KUHPerduta didalamnya terdapat prinsip-prinsip perikatan, yaitu kesepakatan, objek, sebab, dan akibat hukum, dan hal-hal tersebut tetap berlaku dalam transaksi online (Hidayat 2023). Dalam transaksi online antara penjual dan pembeli melibatkan kesepakatan mengenai objek yang akan diperdagangkan dan harga yang harus dibayarkan. Dalam konteks transaksi online, prinsip-prinsip lain terkait perikatan tetap berlaku, termasuk keabsahan, penegakan perikatan, dan penyelesaian sengketa. Namun, ada beberapa faktor khusus yang perlu dipertimbangkan ketika bertransaksi online, seperti pertukaran informasi elektronik, keamanan transaksi online dan perlindungan konsumen. Pemerintah Indonesia telah menerapkan undang-undang transaksi elektronik, seperti UU ITE dan undang-undang terkait lainnya, untuk mencegah dan mengatasi masalah ini. Walaupun Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerduta) tidak mengatur secara spesifik mengenai transaksi online, namun paham perikatan dan asas-asas hukum kontrak dalam KUHPerduta tetap berlaku dalam transaksi online. Maka dari itu, dalam transaksi elektronik sangat penting bagi semua pihak yang terlibat didalamnya untuk mematuhi asas hukum perdata, menjalankan kewajiban memperoleh haknya, serta memahami aturan hukum yang berlaku.

Adanya kaitan antara perikatan dan transaksi tidak dapat dipisahkan. Untuk dapat melakukan suatu transaksi diperlukan adanya kesepakatan dan kesepahaman antara pihak-pihak yang terlibat. Keabsahan suatu perjanjian diatur dalam Pasal 1320 KUHPerduta yang sekaligus menjadi pedoman dalam pembuatan perjanjian secara online. Terjadinya suatu transaksi dapat dianggap sah apabila penjual dan pembeli telah mencapai kesepakatan, meskipun barang belum diserahkan dan harganya belum dibayar. Hal ini diatur dalam Pasal 1458 KUHPerduta yang menyatakan bahwa suatu transaksi dianggap sah apabila para pihak yang terlibat telah mencapai kesepakatan, meskipun barangnya belum diserahkan dan harganya belum dibayar. Selain itu, kata sepakat antar pihak-pihak yang terlibat menjadi salah satu unsur penting dalam membuat suatu perjanjian yang sah. (Yudana and others 2022). Pengertian perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seseorang berjanji kepada orang lain atau dua orang berjanji untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu. Dalam peristiwa ini, terjalin antara dua orang. Suatu perjanjian menetukan tanggung jawab pihak yang mengadakan kontrak. Perjanjian adalah serangkaian kata yang mengandung janji atau

komitmen secara lisan atau tertulis.⁹ Dengan demikian, hubungan antara perikatan dan perjanjian adalah bahwa perjanjian itu menerbitkan perikatan.¹² Perjanjian adalah sumber perikatan, di samping sumber-sumber lain (Husaini 2014). Dalam Pasal 1313 KUHPerdata sudah diatur mengenai definisi perjanjian yaitu suatu perbuatan di mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.

Dalam perjanjian terdapat pembuatan kontrak, seperti yang kita ketahui sebelumnya untuk hal hukum kontrak bersifat tertutup, tetapi sekarang hukum kontrak menjadi menganut sistem terbuka dengan seiring berjalannya waktu. Asas kebebasan berkontrak adalah asas dalam membuat perjanjian, yang berarti setiap orang bebas untuk mengadakan suatu perjanjian, termasuk dalam transaksi online, selama perjanjian tersebut dibuat secara sah dan tidak melanggar aturan hukum, norma, dan ketertiban umum.¹¹ Asas kebebasan berkontrak diatur dalam Pasal 1338 KUHPerdata dan dalam pembuatan perjanjian tersebut juga harus memenuhi syarat sah dari suatu perjanjian yang telah diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdata. Transaksi online dan transaksi konvensional umumnya memiliki subjek dan objek yang sama. Tetapi yang menjadi pembeda antara keduanya yaitu terdapat pada pihak-pihak yang terlibat, pada transaksi online para pihak tidak bertatap muka/melakukan transaksi secara langsung. Oleh karena hal itu transaksi online didasarkan pada rasa saling percaya antar pihak yang terlibat dan menjadikan hal tersebut memiliki keterbatasan. Akibat adanya keterbatasan tersebut sehingga dalam transaksi online menimbulkan risiko terjadinya penipuan maupun wanprestasi lebih tinggi. Salah satu perbedaan transaksi online dan konvensional adalah pembeli tidak dapat melihat barang secara langsung. Akibatnya, sulit menentukan secara jelas kualitas barang atau benda yang dijual secara online, serta menimbulkan ketidakpastian dan risiko bagi pembeli dan penjual. Transaksi secara online atau tidak bertatap muka walaupun tidak tertulis dalam KUHPerdata tetapi tetap merupakan sebuah transaksi, dimana konsumen atau pembeli diwajibkan untuk membayar harga pembelian pada waktu dan tempat yang sudah ditetapkan dalam persetujuan (Hidayat 2023).

Dalam pengertian transaksi COD yang diberikan oleh Cita Serfian dalam bukunya, COD adalah suatu transaksi yang terjadi pada suatu lokasi dimana pedagang dan pembeli menyelesaikan transaksinya pada suatu tempat yang telah disepakati dengan cara membayar di tempat (Yudana and others 2022). Sistem pembayaran COD adalah metode pembayaran yang digunakan dalam transaksi online dimana pembeli membayar barang pada saat barang diterima (Ardwita 2022). Dengan penjelasan diatas, maka penjual dan pembeli memasuki perjanjian jual beli yang sah dan mengikat secara hukum dalam sistem pembayaran COD. Perjanjian tersebut wajib memiliki sebab atau pertimbangan yang sah, yang merupakan faktor penting dalam keabsahan perjanjian dan COD sudah termasuk dalam suatu perjanjian karena adanya kesepakatan dan sudah memenuhi unsur dari syarat sahnya suatu perjanjian dengan kontrak elektronik yaitu (Fauzi and others 2011) :

1. Adanya kata sepakat, kata sepakat yang dimaksud disini yaitu para pihak yang mengikatkan dirinya. Artinya para pihak wajib menyepakati hal apa yang akan mereka sepakati tanpa adanya unsur paksaan ataupun tekanan, kesalahan dan hanya atas kemauan sendiri. Dan dalam hal sistem pembayaran COD, kontrak merupakan faktor

yang dianggap penting dalam perjanjian transaksi. Berdasarkan Pasal 1347 KUHPerdara, sepakat sudah terjadi saat pembeli atau konsumen menekan tombol “pesan sekarang” maka sudah setuju, untuk membeli suatu barang lewat internet. Pada saat tersebutlah konsumen dan pelaku usaha telah terikat. Maka “pesan sekarang” adalah bentuk dari kesepakatan pada transaksi online bagi orang yang menggunakan sistem COD. Syarat awal didalam transaksi online umumnya diawali dengan pernyataan setuju, dan pada Pasal 20 UU ITE No. 11 Tahun 2008 sudah mengatur tentang syarat serta ketentuan penawaran yang disetujui dalam hal transaksi. Apabila pihak konsumen dan pelaku usaha telah sepakat untuk melaksanakan suatu perjanjian transaksi tersebut, dengan itu para pihak telah terikat dan mempunyai kewajiban dalam menaati perjanjian yang sudah dibuat tersebut.

2. Bagi pihak yang akan membuat kontrak harus memiliki kecakapan dalam bertindak. Pengertian kesanggupan hukum adalah kesanggupan seseorang berkaitan dengan hak dan kewajibannya untuk melakukan perbuatan hukum yang akibat hukumnya telah ditentukan dalam norma hukum. (Wirahutama 2018). Ketika para pihak ingin membuat suatu perjanjian maka diwajibkan untuk cakap, namun diberbagai keadaan ada satu pihak yang tidak cakap menurut hukum. Menurut Pasal 330 KUHPerdara “seseorang yang telah dewasa adalah mereka yang telah berusia 21 tahun atau telah menikah. Sedangkan dalam kecakapan menikah, menurut Pasal 29 KUHPerdara mengatur untuk laki-laki berusia 18 tahun sedangkan perempuan 15 tahun”. Dalam hal pelaksanaan perjanjian transaksi dengan sistem COD maka kecakapan para pihak tetap diperlukan, namun dikarenakan perjanjian terbuat berdasarkan online dan mengakibatkan tidak bertemunya para pihak secara langsung. Sehingga kadang kala salah satu pihak masih dibawah umur atau salah satu pihak dianggap tidak cakap untuk melaksanakan perjanjian tersebut. Seandainya tidak terpenuhinya syarat daripadanya suatu perjanjian, maka perjanjian tersebut tidak langsung batal tetapi dengan salah satu pihak dalam perjanjian transaksi tersebut yang mengajukan pembatalan lantas perjanjian tersebut dapat dibatalkan. Selama tidak adanya pihak yang mengajukan pembatalan maka perjanjian transaksi pada sistem COD tetap akan berjalan.
3. Terdapatnya obyek atau hal tertentu. Diharuskannya jelas perihal sebuah obyek dari suatu perjanjian. Seandainya barang adalah hal tertentu dalam sebuah perjanjian, maka mengenai jenis, jumlah, harga, berat, serta keterangannya lainnya harus rinci dan jelas. Dalam transaksi COD, jika suatu produk dijual oleh pedagang atau pemilik usaha, maka penjual harus memberikan informasi mengenai produk tersebut, termasuk spesifikasi dan deskripsi yang jelas.
4. Suatu sebab yang halal. Para pihak dalam suatu perjanjian yang memenuhi ketiga unsur di atas harus menyatakan secara jelas dan tegas alasan diadakannya kontrak tersebut. Suatu sebab yang halal merupakan faktor yang sangat penting dalam perjanjian transaksi melalui Internet di suatu marketplace yang menggunakan sistem COD yang tidak boleh dilakukan jika bertentangan dengan peraturan, norma, dan peraturan umum.

Dalam sistem COD ini pembeli mempunyai hak untuk menerima barang yang sama seperti apa yang mereka pesan. Apabila produk/barang yang mereka terima tidak seperti yang mereka pesan, pembeli berhak menolak menerima barang dan mengembalikannya kepada penjual sesuai prosedur yang telah disediakan pada *marketplace* dimana mereka memesan. Pembeli juga dapat menuntut perlindungan hukum apabila penjual melanggar perjanjian dengan memberikan produk yang tidak sesuai dengan pesanan. Dengan demikian, transaksi COD melibatkan perjanjian jual beli yang sah dan mengikat secara hukum. Penjual juga memiliki hak untuk mencari perlindungan hukum jika pembeli melanggar perjanjian dengan tidak membayar barang pada saat barang diterima, yang dikenal sebagai wanprestasi. Terutama barang yang ditolak tersebut kembali kepada penjual (*retur*) dengan kondisi rusak. Penjual dapat mengambil tindakan hukum menuntut ganti rugi untuk kerugian yang ditimbulkan akibat pelanggaran perjanjian oleh pembeli. Sehingga sudah seharusnya baik penjual maupun pembeli mempunyai hak dan kewajiban dalam perjanjian yang dilakukan, serta mereka dapat mencari perlindungan hukum jika pihak lain melanggar perjanjian.

B. Peraturan Perundang-Undangan Yang Mengatur Tentang Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Dalam Retur Barang Pada Sistem Cash On Delivery

Perlu diketahui bahwa dalam transaksi online termasuk dalam sistem pembayaran COD, pembeli dan penjual memiliki hubungan timbal balik yang merupakan kewajiban dan hak dari tiap pihak terkait satu sama lain dan transaksi COD yang dilakukan. Dalam Pasal 1513 KUHPdata mengatur tentang kewajiban pembeli yaitu “Kewajiban utama si pembeli ialah membayar harga pembelian, pada waktu dan tempat sebagaimana ditetapkan menurut persetujuan. Namun sering dalam praktiknya juga ditemukan kasus wanprestasi yang terjadi dan hal tersebut merugikan pelaku usaha adalah dimana ketika pembeli (konsumen) tidak mau membayar pesanan COD”. Akibat hukum yang dihadapi pembeli jika wanprestasi, yakni (Yudana and others 2022):

- a. Penjual akan melaporkan akun pembeli yang wanprestasi pada *marketplace* sehingga menyebabkan akun akan dibekukan;
- b. Batalnya perjanjian yang timbul karena kelalaian atau pelanggaran pembeli adalah tidak sah dan batal demi hukum;
- c. Pasal 1234 KUHPdata mengatur, apabila penjual menderita kerugian berupa biaya, maka pembeli wajib mengganti kerugian tersebut;
- d. Pasal 181 ayat (1) HIR menyebutkan bahwa pembeli harus menanggung biaya perkara apabila sampai diperkarakan di pengadilan akibat dari wanprestasi yang dilakukannya.

Maka karena itu, pembeli tidak diperbolehkan secara sepihak membatalkan pesanan yang sudah diterima dan dibuka atau pun menolak pembayaran, karena hal tersebut adalah kewajiban dari pembeli. Jika pembeli tidak puas dengan barang yang diterima atau terdapat kesalahan dalam pemesanan, pembeli tetap harus membayar dan kemudian menggunakan fungsi pengembalian barang yang tersedia di *marketplace* tempat mereka memesan. Agar tidak menyulitkan pihak perantara yaitu kurir saat menjalankan pekerjaannya dalam

menerima pembayaran. Pada sistem pembayaran COD, pembeli juga seringkali menjadikan kurir sebagai sarana dalam pelampiasan protesnya atas barang yang tidak sesuai pesanan mereka. Padahal didalam praktiknya, kurir tidak memiliki tanggung jawab terhadap barang yang dipesan oleh pembeli pada sistem pembayaran COD apabila barangnya tidak sesuai seperti apa yang sudah disepakati dengan penjual. Karena tidak kesesuaian barang pesanan bukanlah kewajiban daripada kurir, yang dimana kurir hanya melaksanakan kewajibannya berdasarkan wewenang yang diberikan padanya. Hal ini sesuai dengan ketentuan Pasal 1797 KUHPerdara “seseorang yang menjalankan kekuasaan tidak boleh berbuat sesuatu yang melebihi batas kekuasaannya”, berarti dalam hal melampaui batas tersebut bukan karena kurir dalam bertanggung jawab atas ketidaksesuaian barang maupun penyebab kerusakan pada suatu barang. Terlebih lagi kurir tidak mengetahui secara rinci mengenai transaksi yang dilakukan penjual dengan pembeli, walaupun kurir yang bertemu langsung dengan pembeli tidak ada hubungan hukum antara kurir dan pembeli (Suriyadi 2021).

Perlu diketahui bahwa dalam transaksi online sistem pembayaran COD, posisi kurir hanyalah pihak yang mewakili kekuasaan dari perusahaan jasa pengiriman untuk pengiriman barang. Sehingga adanya ketidaksesuaian maupun kerusakan barang tidak diperbolehkan bagi pembeli melakukan penolakan dalam pembayaran, memaki ataupun melakukan hal yang tidak diperbolehkan kepada kurir. Apalagi jika benar dalam hal tidak sesuainya atau rusaknya barang pesanan itu bukan karena kesalahan atau lalainya kurir (Febriani Jayadi and Suryawan 2020). Namun adapula pihak kurir yang tidak mau mengantar pesanan ke tempat pembeli maupun pembeli yang tidak mau membayar yang menyebabkan pesanan tersebut dikembalikan ke penjual dan membuat penjual rugi. Maka dari itu penting bagi penjual atau bisa juga disebut pelaku usaha untuk memiliki perlindungan hukum yang sah, dengan adanya perlindungan hukum berupa perlakuan atas gagasan sehingga mempunyai pilihan dalam upaya melindungi serta tempat pengaduan untuk korban yang merasa dirugikan dan haknya direnggut. Dikarenakan perlindungan hukum didasarkan pada hak dan kewajiban subjek hukum, dan manusia termasuk subjek hukum yang mempunyai hak dan kewajiban hukum (Saputra and others 2020). Bagi pelaku usaha online dapat melakukan upaya perlindungan hukum preventif dengan cara :

- a. Diharuskan bagi penjual atau pelaku usaha untuk mencantumkan informasi terkait deskripsi barang yang mereka jual secara rinci, jujur dan sesuai dengan apa yang dijualnya. Agar tidak membuat penyalahgunaan pada proses transaksi online seperti penjual serta alamat website palsu karena informasi yang sedikit.
- b. Penjual memberikan klausa baku serta syarat dan ketentuan yang tepat dan jelas untuk pembelian di akun toko online mereka untuk menghindari wanprestasi dari pembeli.
- c. Untuk pesanan pembelian jumlah besar dalam sistem pembayaran COD, penjual harus melakukan konfirmasi ulang kepada pembeli, perihal alamat pengiriman, keaktifan nomor telepon dan yang lainnya. Hal tersebut agar mengetahui jaminan dan data administrasi yang dibuat oleh pembeli sudah benar sehingga pesanan tersebut bisa dikirim penjual dengan aman kepada pembeli serta penjual terlindungi dari pembeli yang beritikad buruk.

Sebaliknya, penggunaan hukum represif dapat berfungsi sebagai penegakan hukum jika terjadinya sengketa dengan menggunakan penyelesaian non-litigasi yaitu diluar pengadilan dan penyelesaian litigasi yaitu melalui pengadilan. Tujuan hukum represif adalah pengembalian hak hukum bagi pihak yang haknya telah direnggut atau dilanggar oleh pihak lain, ada pula berbentuk mengembalikan nama baik penjual oleh pembeli atas kesalahan yang telah dibuatnya dalam hal memberikan rating yang buruk untuk hal tersebut tidak sesuai dengan yang sebenarnya, serta diberikannya sanksi denda pembayaran kompensasi. Pasal 38⁴⁸ ITE secara khusus menjelaskan tentang penyelesaian sengketa transaksi *e-commerce*, yaitu: “Setiap orang dapat mengajukan gugatan terhadap pihak yang menyelenggarakan sistem elektronik dan/atau menggunakan teknologi informasi yang berakibat merugikan masyarakat, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan”. Selanjutnya pada Pasal 39 ayat (1) UU ITE “Gugatan perdata dilakukan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan” (Ranto 2019). Dibuatnya UUPK memiliki tujuan dalam memberikan perlindungan hukum baik kepada konsumen maupun pelaku usaha.

Walaupun inti utama daripada UUPK adalah melindungi hak-hak konsumen, dan terdapat beberapa ketentuan yang menyertakan perlindungan terhadap pelaku usaha agar pelaku usaha tetap menjadi objek yang dilindungi. UUPK dibuat untuk menjadi dasar hukum dalam pemberian jaminan perlindungan hukum yang jelas dan pasti bagi konsumen dan pelaku usaha. Dalam UUPK pun menjelaskan tentang hak yang dimiliki serta kewajiban yang harus ditaati oleh konsumen dan pelaku usaha. Maka dari itu, UUPK bisa dipahami sebagai semua peraturan perundang-undangan yang mengatur hak dan kewajiban yang timbul untuk memenuhi kebutuhan konsumen dan pelaku usaha. Menurut penafsiran Az Nasution konsep hukum perlindungan konsumen dari UU Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa undang-undang perlindungan konsumen terdiri dari semua individu dan kelompok yang bekerja sama untuk melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah yang berkaitan dengan penyediaan dan penggunaan barang (yaitu, barang dan / atau jasa) antara pemasok dan konsumen di masyarakat (Lukman 2010). Sehingga dapat dipahami bahwa Hukum Perlindungan Konsumen, diterapkan ketika pembeli dan penjual yang akan mengadakan hubungan hukum kemudian terjadi perselisihan antara pembeli dan penjual karena dipicu kedudukan yang tidak seimbang dan mengakibatkan sengketa hukum. Dalam Pasal 6 UUPK²⁵ menyebutkan mengenai hak-hak pelaku usaha, yakni sebagai berikut :

1. “hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
2. hak untuk mendapat perlindungan hukum dari Tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
3. hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
4. hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
5. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.”

Dalam Pasal 5 UUPK memuat mengenai kewajiban Konsumen kepada pelaku usaha yaitu :

1. “membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
2. beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
3. membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
4. mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut”.

Mengingat transaksi online dilakukan melalui pasar, maka keberadaan keterkaitan antara klausul baku dan transaksi online sepenuhnya relevan. Klausul baku berlandaskan pada Pasal 1 angka 10 UUPK yakni setiap peraturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang dibuat dan ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen (Iskandar 2017). Oleh karena itu, syarat dan ketentuan baku memegang peranan penting dalam mengatur hubungan antara penjual dan pembeli. Klausula baku pada dasarnya mengacu pada ketentuan dasar yang ditetapkan oleh pihak yang memiliki kedudukan lebih kuat dalam kontrak atau perjanjian. Klausula baku biasanya ditetapkan oleh pihak yang mempunyai posisi negosiasi lebih tinggi dan pihak lain diharapkan menerimanya tanpa perubahan.

Apabila seorang akan melakukan transaksi secara online, orang tersebut sudah seharusnya menerima syarat serta ketentuan untuk penggunaannya yang telah ditetapkan oleh marketplace yang didalamnya termuat klausula baku. Dalam klausula baku tersebut berisikan terikatnya penjual maupun pembeli, serta mengatur tentang hak, kewajiban, dan tanggung jawab penjual dan pembeli pada transaksi online. Pasal 18 bab V UUPK memuat dan mengatur klausula baku yang menjelaskan tentang Ketentuan Pencantuman Klausula Baku Dalam hal transaksi:

1. “Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila:
 - a. menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
 - b. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
 - c. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
 - d. menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
 - e. mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
 - f. memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa;

- g. menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;
 - h. menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.
2. Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.
 3. Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum.
 4. Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan Undang-undang ini.”

Transaksi online diatur dalam undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, yang kemudian diubah menjadi Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, selain dari KUH Perdata dan Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang lebih dulu mengaturnya. Seperti dalam Pasal 1 angka 2 UU ITE menyatakan “Transaksi Elektronik adalah Perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya”. Bagi konsumen yang menolak membayar barang yang diterima melalui sistem pembayaran COD dapat dikategorikan wanprestasi terhadap kewajiban pembayarannya. Berdasar pada pasal 5 UUPK yang menyatakan bahwa konsumen wajib membayar sesuai harga barang yang telah disepakati dan harus beritikad baik saat menyelesaikan transaksi pembelian barang dan jasa maka tindakan yang dilakukan konsumen tersebut melanggarnya. Harga suatu produk adalah nilai yang diberikan pelanggan sebagai kompensasi atas tawaran tertentu yang berfungsi untuk memuaskan kebutuhan dan keinginannya.

Dari sudut pandang konsumen, harga merupakan salah satu faktor terpenting dalam memutuskan pembelian suatu produk, harga juga turut mempengaruhi pembeli memutuskan untuk membeli atau tidak untuk produk tersebut. Maka dari itu, konsumen harus membayar harga yang telah disepakati atas barang yang telah mereka terima, dan wanprestasi untuk melakukan hal tersebut dapat mengakibatkan tindakan hukum yang diambil oleh penjual terhadap mereka (Tri Indah Lestari 2021). Apabila konsumen lalai (wanprestasi) dalam memenuhi kewajibannya membayar suatu barang atau jasa, mengakibatkan timbulnya kerugian bagi pelaku usaha yang barangkali sudah berinvestasi dalam pembelian dan pengemasan barang tersebut. Dalam kasus seperti ini, pelaku usaha dapat meminta ganti rugi atau pembatalan pembelian dari konsumen yang wanprestasi. Hal ini sesuai dengan ketentuan Pasal 1266, Pasal 1267, dan Pasal 1517 Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUHPerdata). Pasal-pasal tersebut dalam rangka memberikan upaya hukum dalam menuntut ganti rugi ataupun membatalkan perjanjian jual beli apabila terjadi wanprestasi dari konsumen bagi pelaku usaha.

C. Bentuk Pertanggungjawaban Atas Retur Barang Rusak Dalam Sistem COD Dari Pihak Ekspedisi dan Marketplace

Setiap pihak ekspedisi memiliki bentuk pertanggungjawaban untuk barang retur yang rusak bervariasi, tergantung daripada kebijakan yang ditetapkan pada masing-masing perusahaan ekspedisi. Beberapa bentuk pertanggungjawaban yang perlu diketahui secara umum yang diberikan oleh pihak ekspedisi untuk barang retur rusak antara lain:

1. Pengembalian dana: Pihak ekspedisi dapat mengembalikan dana sebesar biaya jasa yang digunakan atau bahkan lebih dari itu sebagai bentuk kompensasi atas kerusakan barang yang terjadi.
2. Pemberian ganti rugi: Pihak ekspedisi dapat memberikan ganti kerugian atas kerusakan barang yang terjadi. Besarnya ganti rugi yang diberikan umumnya ditentukan berdasarkan kesepakatan antara pihak pengirim dan pihak ekspedisi ataupun berdasar pada kebijakan yang telah dibuat oleh pihak ekspedisi.
3. Penggantian barang: Pihak ekspedisi dapat memberikan ganti barang yang rusak tersebut dengan barang yang sama atau serupa untuk mengganti kerugian yang ditimbulkan pada barang pada saat pengiriman.

Namun, bentuk pertanggungjawaban yang diberikan oleh pihak ekspedisi dapat berbeda-beda tergantung pada kebijakan yang ditetapkan oleh masing-masing perusahaan ekspedisi. Oleh karena itu, sebaiknya pihak pengirim mengetahui tentang kebijakan yang ditetapkan oleh perusahaan ekspedisi sebelum mengirim barang. Jasa ekspedisi yang biasa digunakan yaitu J&T Express, dan mereka memiliki prosedur operasi standar pengiriman J&T Express yang mencakup aturan kerusakan yang ditimbulkan oleh pengirim setelah menggunakan pengiriman pada perusahaannya. Bentuk kompensasi yang diberikan oleh pihak jasa ekspedisi adalah dengan memberikan jaminan terhadap pengguna jasa pengangkutan berupa jaminan material dan imaterial. Jaminan materiil mencakup ganti rugi atas benda bergerak dan tidak bergerak, sedangkan jaminan imateriil mencakup ganti rugi dalam bentuk uang atau jaminan tidak berwujud. (Baskara and others 2020).

Yang dimaksudkan dalam butir 10 *Standar Operating Procedure* J&T Express untuk pertanggungjawaban adalah dengan mengganti 10 (sepuluh) kali biaya pengiriman barang dan tidak melampaui biaya Rp. 2.000.000,00 (dua juta rupiah). Hal tersebut diberikan oleh pihak J&T Express bertujuan untuk menjaga loyalitas dan kepercayaan pengguna jasa pengangkutan. Purwosutjipto dalam tulisan Anak Agung Ngurah Bagus Baskara, menjelaskan bahwa pihak pengangkut barang dalam hal ini J&T Express atau dengan sebutan lain yakni pengirim, memiliki kewajiban untuk mengirimkan barang dan menjamin kondisi dari barang yang diangkut tersebut (Baskara and others 2020). Jika pihak dari J&T Express dapat membuktikan secara tepat, akurat dan jelas bahwa kesalahan tersebut bukan kesalahan dari perusahaan ekspedisi melainkan murni kesalahan pihak pengirim, kesalahan atau keadaan memaksa (*force majeure*) yang menghalangi pengiriman barang dapat dipindahkan tanggungan kepada penerima barang, hal tersebut yang akan melepaskan tuntutan yang diajukan oleh pihak pengirim barang kepada pihak J&T Express (Gunarti and others 2018).

Sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 468 ayat (2) dan (3) KUHD, bahwa “Pengangkut diwajibkan mengganti segala kerugian yang disebabkan karena barang tersebut seluruhnya atau sebagian tidak dapat diserahkan, atau karena terjadi kerusakan pada barang itu, kecuali apabila dibuktikannya bahwa tidak diserahkan barang atau kerusakan tadi disebabkan oleh suatu malapetaka yang selayaknya tidak dapat dicegah, atau cacat dari barang tersebut, atau oleh kesalahan dari yang mengirimkannya”. Setelah itu pihak ekspedisi bertanggung jawab atas perbuatan orang yang bekerja di tempat mereka, dan juga untuk segala benda yang dipergunakan pada saat menjalankan pengangkutan tersebut. Oleh karena itu, apabila dihubungkan dengan pasal 468 Kitab Undang-undang Hukum Dagang mengenai asas tanggung jawab pihak pengangkut pada saat penyerahan barang, maka pengangkut dianggap bertanggung jawab secara praduga (*Presumption Of Liability Principle*) atas segala kesalahan atau kerugian yang terjadi selama proses pengangkutan barang, namun apabila perusahaan pengangkutan dapat membuktikan bahwa pihaknya tidak bersalah, maka dibebaskan dari tanggung jawab (Sukadana and Marwanto 2018).

Beberapa *Marketplace* seperti Shopee dan tokopedia sendiri memiliki alur untuk proses ganti rugi Rusak/Hilang dalam pengiriman untuk jasa ekspedisi yang ada dalam *marketplace* bagi pembeli serta menyediakan customer *service* untuk membantu pembeli dalam mengajukan *komplain* pengembalian barang apabila barang rusak ataupun hilang pada saat pengiriman. Dapat diakses pada laman pusat dan bantuan *marketplace* yang dituju. Namun untuk penjual belum diketahui apakah memiliki alur yang sama atau tidak dalam mengklaim barang retur rusak akibat penolakan dalam sistem pembayaran COD.

KESIMPULAN

Kesimpulan yang didapat dari penelitian diatas, bahwa perjanjian transaksi dengan sistem pembayaran COD pada suatu *marketplace*, berpedoman pada KUHPerdara, peraturan perundangan yang sudah ada serta syarat dan ketentuan dari kontrak baku. Didalam transaksi online dengan sistem pembayaran COD terdapat perlindungan hukum bagi pihak yang menggunakannya. Dalam Pasal 6 UUPK mengatur hak daripada pelaku usaha, yang diibaratkan bahwa UUPK juga menjadikan pelaku usaha sebagai objek yang dilindungi, tetapi tidak secara khusus seperti halnya bagi konsumen. Peraturan perundang-undangan di Indonesia yang mengatur tentang perlindungan bagi pelaku usaha online dalam retur barang sistem COD terdapat dalam KUHPerdara, UUPK, UU ITE, dan Pada PP No 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggara Sistem Dan Transaksi Elektronik. Sehingga bagi pelaku usaha yang mengalami kerugian karena barang retur rusak akibat wanprestasi yang dilakukan oleh pembeli dapat menuntut untuk mengklaim haknya sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku, serta perjanjian antara para pihak dalam ketentuan kontrak sebagai upaya perlindungan dalam bentuk hukum represif. Dalam bentuk pertanggung jawaban bagi pelaku usaha dari pihak ekspedisi atas barang retur yang rusak bervariasi, tergantung daripada kebijakan yang ditetapkan pada masing-masing perusahaan ekspedisi. Beberapa bentuk pertanggungjawaban yang perlu diketahui secara umum yang diberikan oleh pihak ekspedisi

untuk barang retur rusak yaitu, pengembalian dana, pemberian ganti rugi, dan penggantian barang. Namun dari segi *marketplace* dalam betuk pertanggungjawabannya belum dapat ditemui dari beberapa Marketplace seperti Shopee dan tokopedia sendiri memiliki alur untuk proses ganti rugi Rusak/Hilang dalam pengiriman untuk jasa ekspedisi yang ada dalam marketplace bagi pembeli serta menyediakan *customer service* untuk membantu pembeli dalam mengajukan komplain pengembalian barang apabila barang rusak ataupun hilang pada saat pengiriman.

SARAN

Berdasarkan dari kesimpulan diatas, adapun saran yang diberikan bagi pemerintah bahwa diperlukannya peraturan perundang-undangan⁴ untuk mengatur tentang pelaku usaha secara khusus supaya tidak ada terjadi ketimpangan kedudukan antara konsumen dan pelaku usaha dalam mendapatkan perlindungan hukum serta kepastian hukum saat melakukan transaksi online. Bagi pihak *marketplace* diharapkan menyediakan *customer service* atau tempat untuk pengaduan bagi pihak penjual atau pelaku usaha yang merasa dirugikan oleh konsumen yang tidak beritikad baik. Serta bagi konsumen diharapkan agar tetap membayar sesuai yang sudah dipesan tersebut saat sudah sampai agar barang tersebut tidak dikembalikan kurir ke pihak penjual yang dimana hal tersebut dapat menyebabkan kerusakan pada barang karena dikirim kembali ke penjual.

DAFTAR PUSTAKA

Ardwita, Ni Made Permata. 2022. 'Tinjauan Yuridis Tercapainya Kesepakatan Sebagai Implementasi Asas Konsensualisme Dalam Perjanjian Jual Beli Online Dengan Sistem Pembayaran Cash On Delivery (COD) Pada Aplikasi Shopee': 1-21

- Baskara, Anak Agung Ngurah Bagus, I Made Udiana, and Anak Agung Ketut Sukranatha. 2020. 'Tanggung Jawab J&T Express Apabila Terjadi Kerusakan Dalam Pengangkutan Barang', *Kertha Semaya: Journal ...*, 8.2: 18–32
<<https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/download/56671/33290>>
- Fauzi, Rony, Rahmad Hendra, and Fakultas Hukum Unri. 2011. 'Perjanjian', *Syarat-Syarat Perjanjian*: 8–59
- Febriani Jayadi, Melly, and Ida Bagus Suryawan. 2020. 'Strategi Pengembangan Potensi Pariwisata Di Pantai Blimbingsari Kabupaten Banyuwangi', *Jurnal Destinasi Pariwisata*, 8.1: 10 <<https://doi.org/10.24843/jdepar.2020.v08.i01.p02>>
- Gunarti, Ni Ketut Pitri Adi, A.A Ketut Sukranatha, and I Made Pujawan. 2018. 'Tanggung Jawab Pengangkut Terhadap Kerugian Pengguna Jasa Angkutan Barang Karena Kelalaian Pkerjanya Dalam Perjanjian Pengangkutan (Studi Kasus CV. Duta Dewata Transportindo)', *Kertha Semaya*, 4.2: 1–14
<<https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/40877>>
- Hidayat, Bayu. 2023. *Perlindungan Hukum Pelaku Usaha Terkait Pengembalian Barang (Retur) Pada Transaksi E-Commerce Shopee*
- Husaini. 2014. 'Bab III Tinjauan Teoritis Pelaksanaan Perjanjian Pemberian Kredit (P2K) Usaha Ekonomi Desa Kelurahan Simpan Pinjam (Ued/K-Sp) Kijang Kencana Di Kelurahan Pulau Kijang Kecamatan Reteh Kabupaten Indragiri Hilir': 33–53
- Iskandar, M Roji. 2017. 'Pengaturan Klausula Baku Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dan Hukum Perjanjian Syariah', *Amwaluna: Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, 1.2: 200–216 <<https://doi.org/10.29313/amwaluna.v1i2.2539>>
- Lukman, Dauri. 2010. 'Analisa Yuridis Terhadap Peranan Pers Sebagai Sarana Perlindungan Konsumen Melalui Surat Pembaca (Studi Kasus : Sengketa Antara PT. Duta Pertiwi Tbk VS Pemilik Kios-Apartemen Mangga Dua)': 61–108
- Ranto, Roberto. 2019. 'Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Media Elektronik', *Jurnal Ilmu Hukum: ALETHEA*, 2.2: 145–64 <<https://doi.org/10.24246/alethea.vol2.no2.p145-164>>
- Reza, Nafa Sofiana. 2020. *Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Dalam Jual Beli Online Dengan Metode Pembayaran Cash On Delivery (COD) Di PT. Shopee Indonesia*
- Saputra, Arikha, Muzayannah Muzayannah, and Fitika Andraini. 2020. 'Penerapan Perjanjian Dalam Hubungan Kerja Dan Perlindungan Hukum Bagi Driver Online', *Jurnal Komunikasi Hukum (JKH)*, 6.1: 266 <<https://doi.org/10.23887/jkh.v6i1.23529>>
- Sukadana, Dewa Ayu Putri., and Marwanto. 2018. 'Perlindungan Hukum Bagi Penumpang

Atas Hilang Atau Rusaknya Barang Dalam Pengangkutan Udara', *Kertha Semaya*, 6.3: 1-14

Suriyadi, Suriyadi. 2021. 'Tanggung Gugat Penjual Dan Jasa Pengantaran Dalam Transaksi Jual Beli Online Dengan Metode Cash On Delivery', *El-Iqthisady : Jurnal Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Dan Hukum*, 3.1 Juni: 32-43

Tri Indah Lestari, Afifah. 2021. 'Perlindungan Hukum Para Pihak Dalam Perjanjian Jual Beli Melalui Internet Menggunakan Sistem Cash on Delivery (Cod)', *Jurnal Ilmu Hukum*, 1.September: 1-11
<<http://www.ejournal.unitaspalembang.ac.id/index.php/ld/article/view/301>>

Wirahutama, Danang. 2018. 'Kecakapan Hukum Dan Legalitas Tandatanganan Seorang Terpidana Dalam Menandatangani Akta Otentik', *Masalah-Masalah Hukum*, 47.2: 118
<<https://doi.org/10.14710/mmh.47.2.2018.118-127>>

Yaqin, A. 2019. 'Akibat Hukum Wanprestasi Dalam Jual Beli Online Menurut Undang-Undang Transaksi Elektronik', *Jurnal Dinamika*, 25 (10): 6

Yudana, I Gede Vera, I Nyoman Putu Budiarta, and Desak Gde Dwi Arini. 2022. 'Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Melalui Sistem Cash On Delivery Pada Marketplace', *Jurnal Interpretasi Hukum*, 3.3: 379-80
<<https://www.ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/juinhum/article/view/5770>>

BENTUK PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PELAKU USAHA ONLINE DALAM RETUR BARANG SISTEM CASH ON DELIVERY (COD)

ORIGINALITY REPORT

19%

SIMILARITY INDEX

17%

INTERNET SOURCES

9%

PUBLICATIONS

11%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	jurnal.harianregional.com Internet Source	2%
2	Submitted to UIN Syarif Hidayatullah Jakarta Student Paper	2%
3	www.ejournal.warmadewa.ac.id Internet Source	2%
4	dspace.uii.ac.id Internet Source	1%
5	eprints.walisongo.ac.id Internet Source	1%
6	Submitted to Bellevue Public School Student Paper	1%
7	text-id.123dok.com Internet Source	1%
8	www.scilit.net Internet Source	1%

es.scribd.com

9	Internet Source	1 %
10	repository.unisma.ac.id Internet Source	1 %
11	etheses.uin-malang.ac.id Internet Source	<1 %
12	repository.unisba.ac.id Internet Source	<1 %
13	Submitted to Fakultas Hukum Universitas Indonesia Student Paper	<1 %
14	Submitted to Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Student Paper	<1 %
15	Riska Natagina Putri, Siti Nurul Intan Sari Dalimunthe. "Perlindungan Hukum Bagi Kurir dalam Sistem Cash on Delivery Belanja Online", Volksgeist: Jurnal Ilmu Hukum dan Konstitusi, 2021 Publication	<1 %
16	Submitted to Universitas Islam Indonesia Student Paper	<1 %
17	docplayer.info Internet Source	<1 %
18	adoc.pub Internet Source	<1 %

19	eprints.ums.ac.id Internet Source	<1 %
20	repository.uki.ac.id Internet Source	<1 %
21	Submitted to Udayana University Student Paper	<1 %
22	jurnal.law.uniba-bpn.ac.id Internet Source	<1 %
23	jurnal.um-tapsel.ac.id Internet Source	<1 %
24	Submitted to Sriwijaya University Student Paper	<1 %
25	Submitted to Universitas Pelita Harapan Student Paper	<1 %
26	Submitted to iGroup Student Paper	<1 %
27	career.amikom.ac.id Internet Source	<1 %
28	www.jogloabang.com Internet Source	<1 %
29	Submitted to Universitas Sam Ratulangi Student Paper	<1 %
30	fr.scribd.com Internet Source	<1 %

31	repository.usu.ac.id Internet Source	<1 %
32	www.scribd.com Internet Source	<1 %
33	ejournal.unsrat.ac.id Internet Source	<1 %
34	id.123dok.com Internet Source	<1 %
35	ojs.unimal.ac.id Internet Source	<1 %
36	Fernando Tantar, Teng Berlianty, Sarah Selfina Kuahaty. "Perlindungan Hukum Pelaku Usaha Lelang Tiktok Shop Atas Tindakan Bid and Run", PAMALI: Pattimura Magister Law Review, 2023 Publication	<1 %
37	Jacobus Jopie Gilalo, Nurwati Nurwati. "MODEL PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI BERBENTUK KLAUSULA BAKU", JURNAL SOSIAL HUMANIORA, 2017 Publication	<1 %
38	Qurani Dewi Kusumawardani. "Perlindungan Hukum bagi Pengguna Internet terhadap Konten Web Umpan Klik di Media Online", Jurnal Penelitian Hukum De Jure, 2019 Publication	<1 %

39	digilib.unila.ac.id Internet Source	<1 %
40	doku.pub Internet Source	<1 %
41	id.scribd.com Internet Source	<1 %
42	journal.umpo.ac.id Internet Source	<1 %
43	media.neliti.com Internet Source	<1 %
44	rendratopan.com Internet Source	<1 %
45	repository.uir.ac.id Internet Source	<1 %
46	repository.unpas.ac.id Internet Source	<1 %
47	repository.uph.edu Internet Source	<1 %
48	digilib.uinkhas.ac.id Internet Source	<1 %
49	etd.iain-padangsidempuan.ac.id Internet Source	<1 %
50	repository.umi.ac.id Internet Source	<1 %

51

Aprilia Pitri NR, Umar Hasan, Ageng Triganda Sayuti. "Perlindungan Hak Reseller Online Shop Terkait Perbuatan Melawan Hukum Dengan Cara Pembatalan Sepihak Yang Dilakukan Oleh Konsumen", *Zaaken: Journal of Civil and Business Law*, 2022

Publication

<1 %

52

Trivena Gabriela Miracle Tumbel. "PERLINDUNGAN KONSUMEN JUAL BELI ONLINE DALAM ERA DIGITAL 4.0", *LEX ET SOCIETATIS*, 2020

Publication

<1 %

53

Zainuddin Zainuddin, Andi Risma. "The Good Faith of the Parties in Buying and Selling Goods Online with Cash on Delivery (COD) Payment: A Critical Analysis", *European Journal of Law and Political Science*, 2023

Publication

<1 %

54

repository.radenintan.ac.id

Internet Source

<1 %

Exclude quotes OnExclude matches OffExclude bibliography On