

**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN TERHADAP MENINGKATNYA
KASUS WANPRESTASI DALAM TRANSAKSI JUAL BELI *ONLINE*
BERBASIS *CASH ON DELIVERY* MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8
TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Skripsi



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG
FAKULTAS HUKUM
MALANG
2026**

RINGKASAN
PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN TERHADAP MENINGKATNYA
KASUS WANPRESTASI DALAM TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE
BERBASIS *CASH ON DELIVERY* MENURUT UNDANG-UNDANG
NOMOR 8 TAHUN 1999

Muhammad Irfan Hakim
Fakultas Hukum, Universitas Islam Malang

Pada tugas akhir ini, penulis mengangkat judul Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Meningkatnya Kasus Wanprestasi Dalam Transaksi Jual Beli *Online* Berbasis *Cash on delivery* Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Pemilihan judul tersebut dilatar belakangi oleh banyaknya kasus yang terjadi di masyarakat, khususnya konsumen sebagai subjek terakhir dalam transaksi jual beli *online* berbasis COD. Perundang-undangan di Indonesia telah mengatur mengenai jual beli *online* atau transaksi elektronik dan jelas didalamnya mengatur mengenai proses jual beli *online* atau transaksi elektronik yang baik dan benar. Namun masih banyak masyarakat yang belum mengetahui ataupun memahami tentang peraturan tersebut, sehingga perlunya penelitian ini untuk memberikan informasi kepada masyarakat mengenai bentuk perlindungan hukum serta mekanisme penyelesaian hukum jika mengalami wanprestasi dalam jual beli *online* berbasis COD.

Berdasarkan latar belakang tersebut, tugas akhir ini mengangkat rumusan masalah sebagai berikut: 1. Bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen atas wanprestasi pelaku usaha dalam transaksi jual beli online berbasis *Cash on delivery* menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen 2. Bagaimana mekanisme penyelesaian hukum terhadap kasus wanprestasi yang terjadi dalam transaksi jual beli online berbasis *Cash on delivery*. Penelitian ini merupakan penelitian hukum yuridis normatif dengan menggunakan pendekatan perundang-undangan serta pendekatan konseptual. Pengumpulan bahan hukum melalui studi kepustakaan, dengan bahan hukum primer maupun sekunder, selanjutnya analisis bahan hukumnya ialah interpretasi sistematis dengan melihat pada hubungan di antara suatu aturan dalam undang-undang yang saling bergantung.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa UU Nomor 8 Tahun 1999 telah memberikan informasi secara detail mengenai bagaimana hak pelaku usaha dan konsumen dalam melakukan transaksi jual beli, juga bentuk perlindungan hukum beserta mekanisme penyelesaian hukum jika mengalami wanprestasi dalam transaksi jual beli, khususnya bagi konsumen. Hal ini juga dilengkapi dengan perundang-undangan terbaru yang relevan dengan proses transaksi jual beli *online* berbasis COD.

Banyak undang-undang dan peraturan yang mengatur mengenai jual beli *online* atau transaksi elektronik ini. Sehingga atas penelitian ini diharapkan dapat memberi informasi kepada konsumen terkait bentuk perlindungan hukum serta mekanisme penyelesaian hukum atas wanprestasi yang dialami dalam jual beli *online* berbasis COD.

Kata Kunci: Jual Beli *Online*; *Cash on delivery* (COD); Wanprestasi, Perjanjian; Perlindungan Hukum Konsumen.

SUMMARY**CONSUMER LEGAL PROTECTION AGAINST THE INCREASE IN CASES OF DEFAULT IN ONLINE SALES TRANSACTIONS BASED ON CASH ON DELIVERY ACCORDING TO LAW NUMBER 8 OF 1999**

Muhammad Irfan Hakim

Faculty of Law, University of Islam Malang

In this final project, the author raises the title Legal Protection of Consumers Against the Increase in Cases of Default in Cash on delivery Online Sales Transactions According to Law Number 8 of 1999. The choice of title was motivated by the large number of cases occurring in society, particularly involving consumers as the final subjects in COD-based online sales transactions. Indonesian legislation regulates online sales or electronic transactions and clearly stipulates the proper and correct process for online sales or electronic transactions. However, many people are still unaware of or do not understand these regulations, hence the need for this study to provide information to the public regarding the form of legal protection and legal settlement mechanisms in the event of default in online sales based on COD.

Based on this background, this final project raises the following research questions: 1. What form of legal protection is available to consumers against business operators' default in online sales transactions based on Cash on delivery according to Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection 2. What is the legal mechanism for resolving cases of default in online sales transactions based on Cash on delivery This research is a normative legal study using a legislative approach and a conceptual approach. Legal materials were collected through literature studies, using both primary and secondary legal materials. The analysis of the legal materials was a systematic interpretation, looking at the relationship between interdependent rules in the law.

The results of this study indicate that Law No. 8 of 1999 provides detailed information on the rights of business actors and consumers in conducting sales transactions, as well as the forms of legal protection and legal settlement mechanisms in the event of default in sales transactions, especially for consumers. This is also supplemented by the latest legislation relevant to COD-based online sales transactions.

There are many laws and regulations governing online sales or electronic transactions. Therefore, this research is expected to provide consumers with information regarding the form of legal protection and legal settlement mechanisms for defaults experienced in COD-based online sales.

Keywords: Online Buying and Selling; Cash on delivery (COD); Agreement, Consumer Legal Protection.

A. Kesimpulan	72
B. Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA	



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

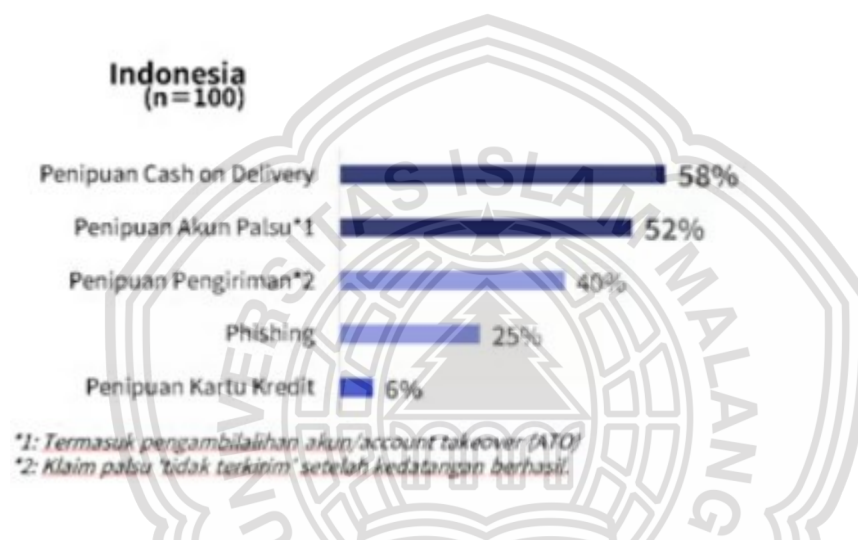
Perkembangan teknologi informasi yang pesat pada era digital telah membawa perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk bidang ekonomi dan perdagangan. Aktivitas jual beli yang dulunya dilakukan secara tatap muka kini beralih menjadi transaksi elektronik melalui internet. Kemudahan akses jaringan, efisiensi biaya, serta kemajuan sistem pembayaran daring menjadikan perdagangan digital semakin diminati masyarakat.¹Fenomena ini sejalan dengan amanat Undang-Undang Dasar 1945 (UUD 1945) yang menegaskan pentingnya peningkatan kesejahteraan melalui penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi. Namun, perkembangan tersebut juga menimbulkan tantangan baru di bidang hukum. Dalam praktiknya, banyak pelaku usaha tidak memenuhi kewajibannya, seperti mengirim barang yang tidak sesuai pesanan, cacat, bahkan tidak dikirim sama sekali. Keadaan ini menimbulkan kerugian bagi pihak tertentu dan menciptakan ketidakpastian hukum, khususnya dalam sistem pembayaran *Cash on delivery (COD)*.

Metode ini menjadi andalan para pelaku usaha dengan merujuk pada data survei oleh Badan Pusat Statistik (BPS) pada Desember 2022 yang menunjukkan bahwa 83,11% usaha *e-commerce* lebih mengandalkan metode pembayaran *Cash on delivery*². Artinya, semakin banyaknya penggunaan

¹ Arief, B. N. *Bunga Rampai Kebijakan Hukum Pidana*. 1 ed. (Jakarta: Prenadamedia Group, 2016), 43.

² Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN RI), *Statistik Pengaduan Konsumen* (Jakarta: BPKN RI, 2025), diakses dari https://bpkn.go.id/statistik_pengaduan pada 6 november 2025

metode ini dalam setiap transaksi jual beli *online*, maka semakin beraneka ragam pula permasalahan yang terjadi, khususnya terkait kasus wanprestasi yang jumlahnya semakin meningkat. Data terbaru dari Badan Pengaduan Konsumen Republik Indonesia (BPKN RI) menyatakan bahwa per 10 Juni 2025, pengaduan terhadap usaha *e-commerce* menduduki urutan ke 2 setelah jasa keuangan dengan 420 kasus³. Artinya, permasalahan terhadap *e-commerce* telah menjadi perhatian khusus setiap tahunnya.



Gambar 1.1 Penipuan *Cash on delivery E-commerce*

Berdasarkan survei yang dilakukan oleh Cacco Inc. pada Mei 2025, menyebutkan apabila 58% pengguna *E-commerce* pernah mengalami penipuan dalam transaksi COD dan menjadi peringkat pertama dalam kategori penipuan dalam *E-commerce*. Hal ini menjadi perhatian khusus bagi para pihak untuk terus mengevaluasi secara berkala mengenai metode COD dalam sistem *E-commerce* sendiri.

³ Badan Pusat Statistik (BPS), *Statistik E-commerce 2022* (Jakarta: BPS RI, 2022) diakses dari www.bps.go.id

Salah satu contoh nyata kasus wanprestasi dalam transaksi jual beli *online* berbasis *Cash On Delivery* (COD) terjadi pada Maret 2024 yang dikutip dari Media Konsumen⁴. Seorang konsumen melakukan pemesanan *handphone* Samsung A54 8/256 GB seharga Rp 3.868.760 melalui *platform* Shopee dengan metode pembayaran COD pada tanggal 16 Maret 2024. Setelah konsumen membayar sejumlah Rp 3.868.760 secara tunai kepada kurir saat barang diterima, ternyata isi paket yang diterima hanya berupa dus kosong tanpa barang yang dipesan. Lebih lanjut ditemukan bahwa nomor resi yang tertera pada paket bukanlah nomor resi transaksi yang sebenarnya. Kasus ini menunjukkan bahwa meskipun konsumen telah melakukan pembayaran sesuai kesepakatan dalam metode COD, pelaku usaha tetap melakukan wanprestasi dengan tidak menyerahkan barang sesuai perjanjian. Kondisi ini merugikan konsumen secara materiil dan menimbulkan ketidakpastian hukum dalam transaksi elektronik, khususnya yang menggunakan sistem pembayaran COD.

Menurut Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), suatu perjanjian dianggap sah apabila memenuhi empat syarat, yaitu adanya kesepakatan para pihak, kecakapan hukum, objek tertentu, dan sebab yang halal.⁵ Dalam transaksi elektronik, hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen merupakan bentuk perjanjian yang menimbulkan hak kewajiban timbal balik. Apabila salah satu pihak tidak melaksanakan kewajibannya, maka dapat dikategorikan sebagai wanprestasi.

⁴ Media Konsumen, "Beli HP Samsung A54 di Shopee Pakai COD, Malah Dapat Dus Kosong", *mediakonsumen.com*, 1 April 2024, <https://mediakonsumen.com/2024/04/01/surat-pembaca/beli-hp-samsung-a54-di-shopee-pakai-cod-malah-dapat-dus-kosong>

⁵ Umar Said Sugiarto, *Pengantar Hukum Indonesia*, 1 ed. (Jakarta: Sinar Grafika, 2013).

Untuk menjamin perlindungan terhadap hak konsumen, pemerintah mengeluarkan Undang-Undang (UU) No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Regulasi ini bertujuan memberikan rasa aman dan tanggung jawab pelaku usaha atas produk yang diperdagangkan. Dalam konteks jual beli *online* berbasis COD, pengaturan ini menjadi penting, mengingat masih tingginya pelanggaran terhadap hak-hak konsumen.⁶ Asas-asas penting dalam hukum perjanjian seperti kebebasan berkontrak, konsensualisme, kepastian hukum, dan itikad baik juga menjadi fondasi hubungan antara pelaku usaha dan konsumen. Asas itikad baik, sebagaimana diatur dalam Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdata, menuntut agar perjanjian dilaksanakan secara jujur dan bertanggung jawab. Namun, dalam praktiknya, prinsip ini sering diabaikan dalam transaksi jual beli *online* sehingga menimbulkan sengketa.

Melihat tingginya pelanggaran dalam transaksi jual beli *online* berbasis COD, perlu dilakukan analisis yuridis untuk mengetahui bagaimana mekanisme perlindungan hukum terhadap konsumen diterapkan secara efektif.

Oleh karena itu, penelitian ini berjudul **"Perlindungan Hukum Konsumen terhadap Meningkatnya Kasus Wanprestasi dalam Transaksi Jual Beli *Online* Berbasis *Cash on delivery* Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen."** Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dan praktis dalam memperkuat penerapan prinsip perlindungan hukum bagi konsumen di era digital.

⁶ May Shinta Dkk, 2022, *Analisis Asas Itikad Baik Dalam Jual Beli Online Berbasis COD (Cash on delivery)*, alhamra: jurnal studi islam, Volume 3, 12. <https://jurnalnasional.ump.ac.id/>.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen atas wanprestasi pelaku usaha dalam transaksi jual beli *online* berbasis *Cash On Delivery* (COD) menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?
2. Bagaimana mekanisme penyelesaian hukum terhadap kasus wanprestasi yang terjadi dalam transaksi jual beli *online* berbasis *Cash On Delivery* (COD)?

C. Tujuan Penelitian

Penulisan skripsi ini memuat sejumlah tujuan yang hendak dicapai melalui kegiatan penelitian, yaitu:

1. Untuk menelaah bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen atas wanprestasi pelaku usaha dalam transaksi jual beli *online* berbasis *Cash On Delivery* menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
2. Untuk menelaah mekanisme penyelesaian hukum terhadap kasus wanprestasi yang terjadi dalam transaksi jual beli *online* berbasis *Cash On Delivery*.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berupa kontribusi yang signifikan baik dalam aspek praktis sebagai acuan bagi penegakan hukum maupun dalam ranah teoritis sebagai penguatan kajian akademik di bidang hukum perdata, yaitu:

1. Secara Teoritis

- a. Atas penulisan ini, penulis berharap bisa memberikan tambahan dan informasi mengenai kapan individu dapat dinyatakan wanprestasi dalam jual beli *online* berbasis metode *cash on delivery*, serta perlindungan hukum apabila ada pihak dinyatakan wanprestasi.
- b. Atas penulisan ini, penulis berharap dapat memberikan contoh penelitian yang baik dan bisa dijadikan acuan maupun referensi bagi pihak yang ingin melakukan penelitian serupa di masa depan.
- c. Atas penulisan ini, penulis berharap dapat mampu menambah kekayaan ilmu di bidang hukum perdata serta menjadi acuan yang bermanfaat bagi para peneliti berikutnya dalam mengembangkan kajian serupa.

2. Secara Praktis

a. Bagi Masyarakat

Atas penulisan ini, penulis berharap masyarakat dapat mendapatkan ilmu serta pengetahuan, bagi yang pernah menjadi pelaku dalam transaksi jual beli *online* berbasis metode *cash on delivery*. Hal ini mencakup pemahaman mengenai kriteria individu yang dikatakan wanprestasi serta mekanisme perlindungan hukum apabila salah satu pihak wanprestasi.

b. Bagi Penegak Hukum

Atas penulisan ini, penulis berharap dapat menambah wawasan bagi praktisi hukum, aparat penegak hukum, dan masyarakat umum terkait kriteria kapan seseorang dapat dikategorikan melakukan wanprestasi dalam transaksi jual beli berbasis *cash on delivery* dan berbeda dari jual beli pada umumnya.

c. Bagi Penulis

Atas penulisan ini, penulis berharap dapat memperkaya kompetensi intelektual penulis, sekaligus sumber pembelajaran dan pengembangan akademik. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi pengalaman dan kenangan berharga yang mengabadikan perjuangan penulis selama masa perkuliahan dan proses penyusunan karya ilmiah.

E. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif. Istilah yuridis normatif tidak lazim digunakan dalam penelitian hukum, namun untuk memperjelas, penelitian itu harus ditegaskan melalui tulisan, cukup disebut jika penelitian ini merupakan penelitian hukum. Atas penjelasan ini, penelitian memiliki sifat normatif. Namun, pendekatan serta bahan yang dipergunakan harus dipaparkan.⁷ Penelitian ini dilakukan dengan telaah analisis berbagai studi kepustakaan, termasuk di dalamnya yaitu bahan hukum primer, sekunder dan tertier, baik itu dokumen ataupun peraturan perundang-undangan relevan yang berkaitan dengan analisis yuridis normatif melalui masalah yang dibahas⁸.

2. Pendekatan Penelitian

Penelitian yuridis normatif memiliki beberapa jenis pendekatan. Dalam penelitian ini digunakan dua pendekatan, yaitu:

⁷ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, 1 ed. (Jakarta: Kencana, 2005), 56.

⁸Ahmad Syaifudin Dan Elisatin Ernawati, *Indonesia Investment Rules: Kajian Hukum Pemulihan Dan Pengembangan Ekonomi Nasional Dimasa COVID-19*, Journal Of Judicial Review, 2020, Volume 22, 197. <https://journal.uib.ac.id/index.php/jjr/article/view/1502>.

a. Pendekatan Perundang-undangan (*Statute Approach*)

Dengan pendekatan ini, peneliti perlu mengkaji hierarki dan prinsip-prinsip dalam setiap peraturan perundang-undangan. Dalam Pasal 1 Angka 2 Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 mengenai Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan, peraturan perundang-undangan adalah sebuah peraturan tertulis yang memuat norma hukum dan berlaku bagi khalayak umum. Peraturan ini dibentuk atau ditetapkan oleh lembaga negara maupun pejabat berwenang melalui tata cara yang ditentukan oleh aturan perundang-undangan. Melalui definisi tersebut, dapat dipahami bahwa yang diartikan sebagai *statute* terdiri dari legislasi (undang-undang) serta regulasi (aturan). Artinya, pendekatan peraturan perundang-undangan memiliki sifat pendekatan legislasi serta regulasi.⁹

b. Pendekatan Konseptual (*Conceptual Approach*)

Dalam konsep penelitian hukum, seorang peneliti harus berangkat melalui pandangan serta doktrin yang terbentuk di bidang hukum, artinya apa yang nantinya di kembangkan nantinya menerapkan pendekatan konseptual berbasis prinsip dalam hukum. Prinsip ini bisa kita jumpai melalui perspektif para sarjana maupun doktrin hukum. Konsep hukum dapat kita jumpai juga dalam peraturan perundang-undangan, walaupun tidak secara spesifik. Namun demikian, peneliti harus lebih dahulu menguasai konsep tersebut melalui pemikiran serta doktrin yang ada.¹⁰

⁹ Peter Mahmud Marzuki, *op cit*, 137.

¹⁰ *Ibid*, 177.

3. Bahan Hukum

Penelitian ini menggunakan bahan hukum primer dan sekunder sebagai pedoman penulisan, yaitu:

1. Bahan hukum primer adalah bahan hukum dengan sifat otoritas. Bahan hukum ini berisi peraturan perundang-undangan, catatan resmi maupun dokumen dalam penyelenggaraan perundang-undangan serta putusan hakim.¹¹ Melalui penelitian ini, bahan hukum primer yang dipergunakan adalah:
 - a. KUH Perdata.
 - b. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
 - c. Undang-Undang No 01 Tahun 2024 tentang Perubahan kedua atas Undang Undang No 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
 - d. Undang-Undang No. 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan.
 - e. PP Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.
2. Bahan hukum sekunder dalam penelitian ini yaitu publikasi mengenai hukum yang bukan termasuk dokumen resmi. Bahan hukum penelitian ini didapat melalui buku teks dari ahli hukum, jurnal hukum, artikel, internet, serta kamus hukum dan sumber lain yang relevan dalam menunjang penelitian ini.¹²

¹¹ *Ibid*, 181.

¹² *Ibid*, 111-112.

4. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum

Teknik pengumpulan bahan hukum dalam penelitian ini menggunakan studi kepustakaan, yaitu mengumpulkan data melalui penelaahan peraturan perundang-undangan, dokumen resmi, dan literatur relevan dengan permasalahan penelitian, yang kemudian diklasifikasikan berdasarkan jenisnya.¹³

5. Teknik Analisis Bahan Hukum

Penelitian normatif dapat menggunakan berbagai teknik analisis bahan hukum, di mana penelitian ini menggunakan teknik interpretasi sistematis.

Interpretasi sistematis merupakan penafsiran yang memperhatikan keterkaitan antara ketentuan-ketentuan dalam peraturan perundang-undangan. Selain itu, keterkaitan tersebut tidak hanya bersifat teknis, namun juga harus ditinjau dari prinsip yang mendasarinya. Interpretasi sistematis berpijak pada pemikiran bahwa undang-undang merupakan satu kesatuan utuh dan tidak ada ketentuan yang dapat dipandang berdiri sendiri.¹⁴

F. Sistematika Penulisan

Pedoman penulisan penelitian ini mengikuti pedoman yang telah ditetapkan dalam Karya Ilmiah Fakultas Hukum Universitas Islam Malang, yang terdiri dari beberapa bab, yaitu:

¹³ *Ibid*, 46.

¹⁴ *Ibid*, 111-112.

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini memuat latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan yang menguraikan isi penelitian secara keseluruhan.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan tinjauan pustaka yang mencakup tinjauan umum mengenai teori perlindungan hukum dan konsumen, tinjauan umum tentang jual beli (pengertian jual beli, pengertian jual beli secara *online*, para pihak dalam jual beli *online*, dan peraturan dalam jual beli *online*, tinjauan umum mengenai pengertian dan konsep *cash on delivery*, perjanjian (pengertian perjanjian, prestasi, wanprestasi, dan hapusnya perikatan dan pembatalan perjanjian), tinjauan umum tentang asas dalam perjanjian (asas umum dalam hukum perdata, asas umum diluar hukum perdata, dan unsur perjanjian).

BAB III: PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas secara mendalam permasalahan yang telah dirumuskan sebelumnya, meliputi:

1. Wanprestasinya seseorang yang disebabkan oleh kesalahannya, baik akibat kelalaiannya maupun disengaja karena tidak memenuhi suatu kewajibannya. Dalam transaksi jual beli *online* dengan sistem *cash on delivery*, ada beberapa bentuk wanprestasi oleh penjual dan pembeli, yaitu:
 - a. Penjual yang disebut wanprestasi dalam jual beli *online* berbasis *cash on delivery* dicirikan sebagai berikut:
 - a) Barang yang dikirimkan tidak sesuai dengan yang diperjanjikan.
 - b) Keterlambatan pengiriman barang dai waktu yang telah disepakati.

- c) Penjual sama sekali tidak melakukan pengiriman barang kepada pembeli.
- b. Pembeli yang dikatakan wanprestasi dalam jual beli *online* berbasis *cash on delivery*:
 - a) Pembayaran melewati waktu yang ditentukan.
 - b) Jumlah pembayaran tidak sesuai dengan yang diperjanjikan.
 - c) Tidak melakukan pembayaran ketika barang sampai ke tangan pembeli.
- 2. Seorang penerima kuasa sebaiknya berhati-hati dari hal-hal dibawah ini agar terhindar dari wanprestasi dalam jual beli *online* dengan metode *cash on delivery*:
 - a. Penerima kuasa tidak boleh melampaui kuasa yang diberikan oleh pemberi kuasa, sesuai dengan pasal 1797 KUHPerdara.
 - b. Apabila penerima kuasa belum dilepaskan dari kewajibannya, maka kerugian yang timbul akibat tidak dilaksanakannya kuasa tersebut dapat dikategorikan sebagai wanprestasi, sesuai dengan Pasal 1800 KUHPerdara.
 - c. Penerima kuasa wajib melaporkan kepada pemberi kuasa jika ada pembayaran dari pembeli, tetapi pembayaran tersebut harusnya tidak diberikan kepada pemberi kuasa, sesuai dengan Pasal 1802 KUHPerdara.

Dari pemaparan di atas, terdapat wanprestasi di mana seseorang tersebut telah melaksanakan kewajibannya, tetapi melakukan sesuatu yang dilarang dalam perjanjian.

Terdapat dua upaya perlindungan hukum untuk para pihak dalam jual beli *online* berbasis *cash on delivery*, yaitu dengan upaya preventif dan represif.

Upaya preventif bertujuan menghindari timbulnya sengketa, sementara upaya represif bertujuan menyelesaikan sengketa yang telah terjadi. Cara penyelesaian dalam upaya represif terdiri atas dua metode, yaitu upaya litigasi dan non litigasi.

1. Mekanisme penyelesaian hukum terhadap kasus wanprestasi dalam transaksi jual beli online berbasis *Cash On Delivery* dapat ditempuh melalui dua jalur, yaitu:

a. Upaya Litigasi (Penyelesaian melalui Pengadilan)

a) Gugatan perdata dapat diajukan oleh konsumen ke Pengadilan Negeri setempat berdasarkan Pasal 45 Ayat 1 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Pasal 72 PP No. 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

b) Gugatan dapat dilakukan secara individu oleh konsumen yang dirugikan, atau melalui gugatan *class action* (gugatan kelompok), maupun melalui Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) sebagaimana diatur dalam Pasal 46 Ayat 2 UU No. 8 Tahun 1999.

c) Penyelesaian sengketa melalui pengadilan mengacu pada ketentuan peradilan umum yang berlaku, dengan memperhatikan ketentuan dalam Pasal 48 UU No. 8 Tahun 1999.

b. Upaya Non-Litigasi (Penyelesaian di Luar Pengadilan)

a) Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK): BPSK berwenang melakukan penanganan dan penyelesaian sengketa

konsumen melalui mediasi, arbitrase, atau konsiliasi sebagaimana diatur dalam Pasal 49 Ayat 1 dan Pasal 52 UU No. 8 Tahun 1999. Putusan BPSK wajib dikeluarkan paling lambat 21 hari kerja setelah gugatan diterima (Pasal 55), dan pelaku usaha wajib melaksanakan putusan dalam waktu 7 hari kerja (Pasal 56 Ayat 1). Para pihak dapat mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri dalam waktu 14 hari kerja setelah menerima pemberitahuan putusan (Pasal 56 Ayat 2).

b) *Negosiasi Langsung*: Penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui negosiasi langsung antara para pihak secara sukarela dan bertanggung jawab untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besaran ganti rugi, sebagaimana diatur dalam Pasal 45 Ayat 2, Pasal 47 UU No. 8 Tahun 1999, dan Pasal 72 Ayat 1 PP No. 80 Tahun 2019. Bentuk ganti rugi dapat berupa retur barang (pengembalian barang dengan penggantian barang baru yang sejenis) atau *refund* uang (pengembalian uang sebesar harga barang ditambah biaya pengiriman yang ditanggung konsumen).

c) *Online Dispute Resolution (ODR)*: Penyelesaian sengketa dalam perdagangan melalui sistem elektronik dapat diselenggarakan secara elektronik sesuai dengan Pasal 72 Ayat 2 PP No. 80 Tahun 2019.

BAB IV: KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab keempat ini penulis akan memaparkan suatu kesimpulan dari keseluruhan hal-hal di atas yang sudah dideskripsikan oleh peneliti dan juga bab ini memiliki saran sebagai sebuah acuan untuk menciptakan penulisan yang lebih baik.

BAB IV

HASIL & PEMBAHASAN

A. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Akibat Wanprestasi dalam Jual Beli *Online* Pada Platfrom Aplikasi dengan Metode Pembayaran *Cash on delivery*

Perjanjian jual beli ada suatu perjanjian timbal balik, di mana pihak yang satu (penjual) berjanji akan menyerahkan suatu barang, dan pihak yang lain (pembeli) akan membayar harga yang telah dijanjikan (Pasal 1457 KUHPerduta).⁷⁵ Pada undang-undang perlindungan konsumen disebut dengan pelaku usaha dan konsumen, di mana dalam suatu perjanjian akan ada kata sepakat yang akan mengikat kedua belah pihak, konsumen sebagai pembeli dan pelaku usaha sebagai penjual akan memiliki hak dan kewajiban untuk melaksanakan sesuatu sesuai perannya.

Pasal 1 Ayat 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, menjelaskan sebagai berikut:

“Pelaku usaha ialah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”

Pengertian pelaku usaha menurut Pasal 1 ayat 3 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dapat dijabarkan menjadi beberapa unsur/syarat, yaitu sebagai berikut:

1. Bentuk atau wujud dari pelaku usaha ialah:
 - a. Orang perorangan, ialah setiap individu yang melakukan kegiatan usahanya secara seorang diri.

⁷⁵ Simanjuntak, *op cit*, h. 355.

- b. Badan usaha, ialah kumpulan individu yang secara bersama-sama melakukan kegiatan usaha.

Badan usaha sendiri dikelompokkan kedalam dua kategori, yaitu:

- a. Badan hukum, misalnya perseroan terbatas (badan usaha) seperti PT dan lain-lain.
- b. Bukan badan hukum, misalnya firma atau sekelompok orang yang melakukan kegiatan usaha secara insidentil (dilakukan hanya pada kesempatan atau waktu tertentu). Seperti contoh dari sekelompok orang yang melakukan kegiatan usaha secara insidentil ialah pada saat banjir dan banyak mobil yang mogok, dan beberapa orang menawarkan jasa untuk mendorong mobil yang mogok tersebut.

2. Kegiatan usaha tersebut harus didasarkan pada perjanjian.

3. Didalam berbagai bidang ekonomi.⁷⁶

Pada penjelasan diatas seorang penjual yang pelaku usaha tunduk pada hukum perdata, dan penjual yang bukan pelaku usaha tidak tunduk pada hukum perdata. Hak dan kewajiban penjual yang pelaku usaha tertera dalam hukum perdata, tidak lupa juga pembeli dan pihak ketiga cukup berperan dalam jual beli *online* ini. Mengenai hak dan kewajiban para pihak tersebut akan dijelaskan, sebagai berikut:

1. Hak dan Kewajiban Para Pihak dalam Jual Beli *Online*

Perjanjian sebagai salah satu dari peristiwa hukum merupakan salah satu dari sumber perikatan, selain perjanjian terdapat ketentuan undang-

⁷⁶ Wibowo T. Turnady, 2016, *Pengertian Pelaku Usaha Serta Hak Dan Kewajiban Pelaku Usaha*, Jurnal Hukum, Diakses Pada Hari Minggu 1 Januari 2023 Pukul 19:10 WIB.

undang yang dapat pula melahirkan sebuah perikatan.⁷⁷ Perikatan bersumber dari suatu perjanjian, ketika perjanjian lahir maka akan ada suatu perikatan diantara pihak satu dengan pihak lainnya, antara penjual dan pembeli ataupun pihak ketiga, dimana dalam beberapa undang-undang disebut juga dengan pelaku usaha dan konsumen.

Pelaku usaha dan konsumen memiliki hak dan kewajibannya masing-masing, dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, hak dan kewajiban pelaku usaha dan konsumen sebagai berikut:

Pasal 4 menjelaskan tentang hak-hak dari pihak konsumen sebagai berikut:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/jasa.
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Pasal 5 menjelaskan tentang kewajiban dari pihak konsumen sebagai berikut:

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.

⁷⁷ Benny Krestian Heriawaanto, 2019, *Pelaksanaan Eksekusi Objek Jaminan Fidusia Berdasarkan Eksekutorial*, *Lagality: Jurnal Ilmiah Hukum*, Volume 27, h. 57.

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.

Pasal 6 menjelaskan tentang hak-hak dari pihak pelaku usaha 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 mendapatkan 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 merehabilitas 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.

Pasal 7 menjelaskan tentang kewajiban dari pihak pelaku usaha sebagai berikut:

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
4. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.
5. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan.
6. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
7. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Kewajiban pihak ketiga dalam jual beli *online* tertera dalam bab ke 16 bagian ke 2 dari Pasal 1800-1806 KUHPdata yaitu sebagai berikut:

Pasal 1800

"Si kuasa diwajibkan, selama ia belum dibebaskan, melaksanakan kuasanya, dan ia menanggung segala biaya, kerugian dan bunga yang sekiranya dapat timbul karena tidak dilaksanakannya kuasa itu. Begitu pula ia diwajibkan menyelesaikan urusan yang telah mulai dikerjakannya pada waktu si pemberi kuasa meninggal jika dengan tidak segera menyelesaikannya dapat timbul sesuatu kerugian".

Pasal 1801

"Si kuasa tidak saja bertanggung jawab tentang perbuatan-perbuatan yang dilakukan dengan sengaja, tetapi juga tentang kelalaian-kelalaian yang dilakukan dalam menjalankan kuasanya. Namun itu tanggung jawab tentang kelalaian-kelalaian bagi seseorang yang dengan cuma-cuma menerima kuasa adalah tidak sebegitu berat seperti yang dapat diminta dari seorang yang untuk itu menerima upah".

Pasal 1802

"Si kuasa diwajibkan memberikan laporan tentang apa yang telah diperbuatnya dan memberikan perhitungan kepada si pemberi kuasa tentang segala apa yang telah diterimanya berdasarkan kuasanya, sekalipun apa yang diterimanya itu tidak seharusnya dibayar kepada si pemberi kuasa".

Pasal 1803 KUHPerdara juga menjelaskan di mana si kuasa bertanggung jawab untuk orang yang telah ditunjuk olehnya sebagai penggantinya dalam melaksanakan kuasanya, namun dalam segala hal, si pemberi kuasa dapat secara langsung menuntut orang yang ditunjuk oleh si kuasa sebagai penggantinya itu.

Terdapat kewajiban-kewajiban dari pemberi kuasa kepada si kuasa, di mana dalam bab ke-16 KUHPerdara Tentang Pemberian Kuasa ada hak-hak si kuasa dari pemberi kuasa di mana terkandung dalam pasal-pasal sebagai berikut:

Pasal 1808

"Si pemberi kuasa diwajibkan mengembalikan kepada si kuasa pada persekot-persekot dan biaya-biaya yang telah dikeluarkan oleh orang ini untuk melaksanakan kuasanya, begitu pula untuk membayar upahnya jika ini telah diperjanjikan. Jika si kuasa tidak melakukan sesuatu kelalaian,

makasih pemberi kuasa tidak dapat meluputkan diri dari kewajiban mengembalikan persekot -persekot dan biaya-biaya serta membayar upah tersebut di atas, sekalipun urusannya tidak berhasil”.

Pasal 1809

“Begitu pula si pemberi kuasa harus memberikan ganti rugi kepada si kuasa tentang kerugian-kerugian yang diderita sewaktu menjalankan kuasanya, asal dalam hal itu si kuasa tidak telah berbuat kurang hati-hati”.

Pasal 1810

“Si pemberi kuasa harus membayar kepada kuasa bunga atas persekon-persekot yang telah dikeluarkan oleh si kuasa, terhitung mulai hari dikeluarkannya persekot-persekot itu”.

Hak dan kewajiban diatas bisa sebagai dasar gugatan oleh para pihak untuk menjadikan suatu perlindungan hukum dari pihak pelaku usaha, konsumen, dan pihak ketiga, dan pasal-pasal yang berkaitan dengan jual beli *online* juga bisa dijadikan sebagai perlindungan hukum bagi pihak-pihak yang bersangkutan.

Pada jual beli *online* juga ada potensi kerugian atau resiko dari para pihak. resiko termasuk bagian keadaan memaksa, yang artinya beban yang harus diterima oleh pihak-pihak yang terkait dalam perikatan. Risiko dalam teori hukum disebut dengan istilah *resico/er*, yaitu beban yang harus ditanggung oleh pihak-pihak atau salah satu pihak yang melakukan kesalahan dan menyimpang dari perjanjian tanpa adanya unsur kesengajaan.⁷⁸

Kerugian yang harus ditanggung oleh debitur adalah sebagai berikut:

- a) Pembayaran kerugian materiil.
- b) Pembayaran kerugian immateriil.
- c) Pembayaran utang pokok.

⁷⁸ Wawan Muhwan Hariri, *op cit*, h. 109.

- d) Pembayaran kerugian kreditur.
- e) Pembayaran bunga dari utang pokok.
- f) Penanggungan seluruh biaya.⁷⁹

Hal diatas dapat ditanggung juga oleh para pihak dalam jual beli *online* yang mana resiko oleh salah satu pihak dalm sebuah perjanjian⁸⁰. Para pihak bisa mendapatkan kerugian-kerugian seperti kerugian materiil, kerugian immateriil, dan juga kerugian yang diperbuat pihak lain.

Mengenai risiko dalam jual beli ini dalam KUHPerdata, yaitu:

- a) Jika kebendaan yang dijual itu berupa suatu barang yang sudah ditentukan, maka barang itu saja saat pembelian adalah atas tanggungan si pembeli, meskipun penyerahannya belum dilakukan, dan si penjual berhak menuntut harganya. Tertera dalam Pasal 1460 KUHPerdata.
- b) Jika barang-barang itu dijual menurut berat, jumlah atau ukuran, maka barang-barang itu tetap atas tanggungan si penjual hingga barang-barang tersebut ditimbang, dihitung atau diukur. Tertera dalam Pasal 1461 KUHPerdata.
- c) Jika barang yang dijual menurut tumpukan, maka barang-barang itu adalah atas tanggungan si pembeli, meskipun belum ditimbang, dihitung atau diukur. Tertera dalam Pasal 1462 KUHPerdata.
- d) Biaya akta jual beli dan lain-lain biaya tambahan dipukul oleh si pembeli, jika tidak telah diperjanjikan sebaliknya. Tertera dalam Pasal 1466 KUHPerdata.⁸¹

⁷⁹ *Ibid*, h. 111.

⁸⁰ *Ibid*, h. 110

⁸¹ Simanjuntak, *op cit*, h. 356.

Pengaturan mengenai tanggung jawab pengelolaan *platform* seperti yang demikian juga diterapkan dalam Surat Edaran Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2016 tentang Batasan dan Tanggung Jawab Penyedia *Platform* dan Pedagang (Merchant) Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (*Electronic Commerce*) yang Berbentuk *User Generated Content* (SE Menkominfo) tentang Batasan dan Tanggung Jawab *E-Commerce*), dalam Huruf Romawi V Huruf C angka 2, yang berbunyi sebagai berikut:

1. Bertanggungjawab atas penyelenggaraan sistem elektronik dan pengelolaan konten di dalam *Platform* secara andal, aman dan bertanggung jawab.
2. Ketentuan huruf (a) diatas tidak berlaku dalam hal dapat dibuktikan terjadinya kesalahan dan/atau kelalaian dari pihak pedagang (*merchant*) atau pengguna *Platform*."

2. Jenis-Jenis Bentuk Perlindungan Hukum

Menurut M. Hadjo mengatakan bahwa ada dua cara perlindungan hukum bagi rakyat, yaitu perlindungan hukum preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa dan perlindungan hukum represif yang bertujuan menyelesaikan sengketa.⁸²

Upaya perlindungan hukum preventif dalam jual beli *online* adalah sebagai berikut:

- a. Dalam pasal 65 ayat 1 Undang Undang Nomor 7 tahun 2014 ayat 1 dijelaskan bahwa:

"setiap pelaku usaha yang memperdagangkan barang dan/ atau jasa dengan menggunakan sistem elektronik wajib menyediakan data dan/atau informasi secara lengkap dan benar".

⁸² *Ibid*, h. 287.

Artinya bahwa setiap pelaku usaha wajib memberikan informasi yang benar identitas pelaku usaha, teknis barang yang ditawarkan, serta harga dan cara pembayaran barang tersebut. Hal ini dapat mencegah terjadinya wanprestasi oleh pelaku usaha karena seluruh informasinya dapat diketahui oleh konsumen sebelum memutuskan untuk membeli. Hal ini dijelaskan melalui pasal 65 ayat 4 yang berbunyi:

Data dan/atau informasi sebagaimana dimaksud pada ayat 1 paling sedikit memuat:

- a) identitas dan legalitas pelaku usaha sebagai produsen atau pelaku usaha distribusi
- b) persyaratan teknis barang yang ditawarkan
- c) persyaratan teknis atau kualifikasi jasa yang ditawarkan
- d) harga dan cara pembayaran barang dan/atau jasa; dan
- e) cara penyerahan barang.

Hal ini juga ditegaskan kembali melalui pasal 13 ayat 1 dan 2 dalam PP Nomor 80 Tahun 2019 mengenai transparansi informasi pelaku usaha dalam penyelenggaraan perdagangan melalui sistem elektronik.

b. Pembinaan dan pendidikan konsumen.

Pemerintah mempunyai kiprah strategis buat melaksanakan pelatihan perlindungan kepada konsumen atau pembeli seperti yang tertera dalam kandungan Pasal 29 Undang-undangan Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.⁸³ Pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen tersebut untuk upaya sebagai berikut:

- a) Untuk terciptanya iklim usaha dan tumbuhnya hubungan yang sehat antara pelaku usaha dan konsumen.
- b) Untuk berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat.

⁸³ I Putu Yogi Krisna, 2022, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Kerugian Yang Ditimbulkan Oleh Pelaku Usaha Toko Online Facebook*, Jurnal Referensi Hukum, Volume 3, h. 29.

- c) Meningkatkan kualitas sumber daya manusia serta meningkatkan kegiatan penelitian dan pengembangan di bidang perlindungan konsumen.

Terkandung dalam Pasal 29 ayat 4 Undang-undangan Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, di mana hal diatas diadakan oleh menteri atau menteri teknis terkait yang ada dalam Pasal 29 Ayat 2.

"Pengawasan terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen serta penerapan ketentuan aturan perundang-undangan, di mana diselenggarakan oleh pemerintah, masyarakat, dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat. Pengawasan pemerintah dilaksanakan oleh menteri serta menteri teknis terkait, serta melalui Badan Perlindungan Konsumen Nasional sedangkan pengawasan dilakukan oleh masyarakat serta lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang dilaksanakan secara langsung terhadap suatu jasa serta barang yang tersebar dalam pasar, sehingga bila hasil pengawasan menemukan penyimpangan berbahaya bagi pembeli, maka menurut peraturan yang berlaku, pelaku dapat dikenai sanksi. ".⁸⁴

Tugas Badan Perlindungan Konsumen Nasional menurut Pasal 34 UU No. 8 Tahun 1999 adalah sebagai berikut:

- Memberikan saran dan rekomendasi kepada pemerintah
- Melakukan penelitian dan pengkajian terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku di bidang perlindungan konsumen.
- Melakukan penelitian terhadap barang dan/atau jasa yang menyangkut keselamatan konsumen.
- Mendorong berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat.
- Menyebarkan informasi melalui media mengenai perlindungan dan memasyarakatkan sikap berperipikakan kepada konsumen.
- Menerima pengaduan tentang perlindungan konsumen dari masyarakat , lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, atau pelaku usaha.
- Melakukan survei yang menyangkut kebutuhan konsumen.

Tugas lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat tertera pada Pasal 44 ayat 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, sebagai berikut:

⁸⁴ *Ibid.*

- a. Menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban serta kehati-hatian konsumen, dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
 - b. Memberikan nasehat kepada konsumen yang memerlukan.
 - c. Melakukan kerja sama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen.
 - d. Membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, termasuk menerima keluhan atau pengaduan konsumen.
 - e. Melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen.
- c. Upaya pencegahan terlihat dengan adanya pengaturan hak maupun kewajiban bagi konsumen maupun pelaku usaha⁸⁵

Hal ini tertera melalui Pasal 44 ayat 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang, yang mana menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban serta kehati-hatian konsumen, agar tidak terjadi sengketa.

Sedangkan upaya pencegahan represif merupakan upaya penyelesaian sengketa Upaya perlindungan hukum secara represif kepada penjual dan pembeli sebagai berikut:

- a. Pada Pasal 4 ayat 5 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen masuk dalam upaya represif dari pihak konsumen, dan dalam Pasal 6 ayat 2 masuk kedalam upaya represif dari pihak pelaku usaha.
- b. Sedangkan di dalam pasal 45-48 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, telah dijelaskan mengenai bagaimana jenis penyelesaian sengketa yang terdiri dari 2 jenis, yakni litigasi dan non litigasi, litigasi merupakan proses penyelesaian sengketa melalui

⁸⁵ Widyandanda Yudikindra, 2016, *Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Jasa Pengiriman Paket Barang Domestik Atas Tindakan Konsumen Yang Beritikad Tidak Baik (Studi Pada PT. POS INDONESIA (Persero) Yogyakarta*, Jurnal Law Reform, Volume 1 h 56.

peradilan umum yang dapat dilakukan oleh konsumen sendiri, atau melalui gugatan *class action*, maupun melalui Lembaga Swadaya Perlindungan Konsumen. Sedangkan upaya non litigasi merupakan upaya penyelesaian diluar pengadilan, seperti negosiasi langsung antar pihak terkait ganti rugi serta bentuk bentuk tindakan lainnya, ataupun Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagai badan yang berwenang melaksanakan mediasi, konsiliasi, arbitrase dalam penyelesaian sengketa konsumen dengan penjual.

3. Analisis Perlindungan Hukum Beli *Online* Pada Platfrom *E-Commerce* dengan Metode Pembayaran *Cash on delivery*

Berdasarkan uraian normatif pada Subbab A Bab III, dapat dianalisis bahwa perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi jual beli *online* berbasis *Cash On Delivery* (COD) pada dasarnya telah memiliki landasan hukum yang cukup komprehensif, baik melalui KUHPerdara, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), maupun peraturan pelaksana lainnya seperti Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik serta Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Namun demikian, efektivitas perlindungan hukum tersebut masih menghadapi tantangan serius dalam tataran implementasi.

Secara yuridis, hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen dalam transaksi COD tetap merupakan hubungan kontraktual yang sah. Kesepakatan antara para pihak telah terjadi sejak konsumen melakukan pemesanan dan pelaku usaha menyetujui pesanan tersebut melalui *platform e-commerce*. Fakta bahwa pembayaran dilakukan di akhir (saat barang diterima) tidak menghilangkan unsur sahnya perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 1320

KUHPerdata. Dengan demikian, apabila pelaku usaha tidak melaksanakan kewajibannya, seperti mengirimkan barang yang tidak sesuai, cacat, terlambat, atau bahkan tidak mengirimkan barang sama sekali, maka perbuatan tersebut dapat dikualifikasikan sebagai wanprestasi.

Dalam konteks perlindungan hukum, UUPK menempatkan konsumen pada posisi yang harus dilindungi secara khusus mengingat adanya ketidakseimbangan posisi tawar (*bargaining position*) antara konsumen dan pelaku usaha. Hal ini sangat relevan dalam transaksi COD, karena konsumen sering kali hanya bergantung pada informasi visual dan deskripsi produk yang disediakan oleh pelaku usaha. Apabila informasi tersebut tidak benar atau menyesatkan, maka konsumen berpotensi mengalami kerugian. Oleh karena itu, hak konsumen atas informasi yang benar, jelas, dan jujur sebagaimana diatur dalam Pasal 4 UUPK menjadi aspek fundamental yang tidak dapat diabaikan.

Lebih lanjut, perlindungan hukum preventif dalam transaksi COD dapat dilihat dari kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik dalam menjalankan usahanya. Asas itikad baik sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdata seharusnya menjadi pedoman utama dalam setiap transaksi elektronik. Dalam praktiknya, masih banyak pelaku usaha yang mengabaikan asas ini dengan mengutamakan keuntungan semata tanpa mempertimbangkan hak dan kepentingan konsumen. Kondisi ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum preventif belum berjalan optimal dan masih memerlukan penguatan, baik melalui pengawasan *platform* maupun edukasi hukum kepada masyarakat.

Di sisi lain, perlindungan hukum represif bagi konsumen yang dirugikan akibat wanprestasi dalam transaksi COD telah tersedia melalui mekanisme ganti rugi sebagaimana diatur dalam Pasal 19 UUPK. Ganti rugi tersebut dapat berupa pengembalian uang, penggantian barang, atau kompensasi lain yang setara. Namun dalam praktik, konsumen sering menghadapi hambatan seperti proses pengaduan yang berbelit, kurangnya respons pelaku usaha, serta minimnya pemahaman konsumen terhadap hak-haknya. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa secara normatif perlindungan hukum sudah memadai, tetapi secara praktis masih memerlukan perbaikan agar benar-benar memberikan kepastian dan keadilan bagi konsumen.

B. Upaya Penyelesaian Wanprestasi dalam Jual Beli Secara *Online*

Hukum perdata mengatur hubungan antar warga negara satu sama lainnya, yang khas bagi hukum privat adalah pangkal tolak, bahwa pada prinsipnya warga negara boleh mengatur sendiri menurut pandangannya hubungan satu sama lain. Asas pokok otonomi warga negara ini antara lain ialah memiliki pribadi, kebebasan membuat testament (dalam batas tertentu, seseorang membuat sendiri warisannya), kebebasan membuat kontrak (isi suatu persetujuan, pada dasarnya bebas dari campur tangan pembuat undang-undang). Otonomi para warga negara dalam hukum privat itu mencakup juga, bahwa kepada para warga negara itu diserahkan. Apakah mereka mempertahankan atau tidak mempertahankan haknya itu.⁸⁶

Hal mempertahankan hak itu adalah ditangan para warga negara itu sendiri, dalam hal mana mereka memang terikat pada prosedur yang telah

⁸⁶ Sulistyandari, 2019, *Hukum Perbankan: Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Penyimpan Melalui Pengawasan Perbankan Di Indonesia*, Sidoarjo: Laros, h. 287.

ditetapkan. Sumber hukum perdata di Indonesia yaitu KUHPerdata, ilmu pengetahuan hukum, keputusan pengadilan, kebiasaan dalam Hukum perjanjian, perjanjian, traktat. Dengan demikian perlindungan hukum bagi warga negara yang satu terhadap warga negara yang lain diberikan oleh undang-undang (peraturan tertulis). Hukum kebiasaan, undang-undang yang dibuat oleh warga negara sendiri (perjanjian), dan keputusan pengadilan, demikian juga dalam hal terjadi pelanggaran hukum perdata.⁸⁷

Dalam upaya hukum represif, terdapat upaya non litigasi dan litigasi, di mana non litigasi ialah upaya penyelesaian sengketa diluar pengadilan melalui arbitrase atau alternatif sengketa lainnya, dan upaya litigasi ialah penyelesaian sengketa melalui pengadilan dengan mengajukan gugatan ke pengadilan.⁸⁸ Penjelasan lebih lanjut mengenai hal tersebut sebagai berikut:

1. Upaya Litigasi:

- a. Setiap orang dapat melakukan gugatan perdata kepada pengadilan setempat bila mana ada wanprestasi dari para pihak. ada dalam aturan Pasal 45 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan juga dalam Pasal 72 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

Pasal 45 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen berbunyi:

“setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradiln yang berada dilingkungan peradiln umum”.

⁸⁷ *Ibid*, h. 288.

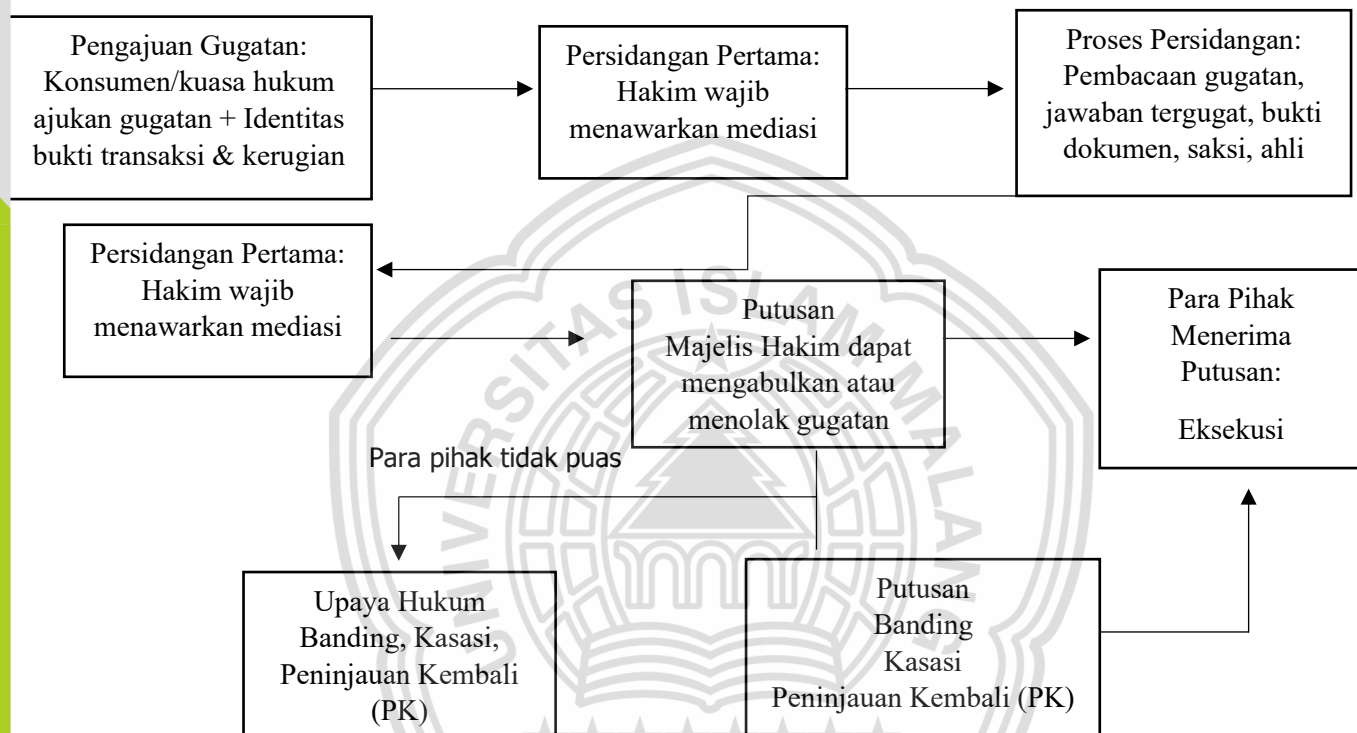
⁸⁸ *Ibid*.

Pasal 72 Ayat 3 Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Tentang

Perdagangan Melalui Sistem Elektronik berbunyi sebagaia berikut:

"dalam hal terjadinya sengketa antara pelaku usaha dalam negeri dan konsumen, konsumen dapat menggugat pelaku usaha melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke lembaga peradilan ditempat kedudukan konsumen".

b. Alur penyelesaian sengketa konsumen di peradilan umum



Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 pada pasal 62-63 dijelaskan mengenai bentuk pidana dan hukuman tambahan bagi pelaku usaha yang melakukan tindakan wanprestasi dalam jual beli *online*:

"Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2), dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah). "

"Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11, Pasal 12, Pasal 13 ayat (1), Pasal 14, Pasal 16, dan Pasal 17 ayat (1) huruf d dan huruf f dipidana dengan pidana penjara paling lama 2 (dua) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah) "

Terhadap sanksi pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 62, dapat dijatuhkan hukuman tambahan, berupa:

- a) perampasan barang tertentu;
- b) pengumuman keputusan hakim;
- c) pembayaran ganti rugi;
- d) perintah penghentian kegiatan tertentu yang menyebabkan timbulnya
- e) kerugian konsumen;
- f) kewajiban penarikan barang dari peredaran; atau
- g) pencabutan izin usaha

- c. Penyelesaian melalui pengadilan juga dapat diajukan oleh sekelompok konsumen atau biasa disebut gugatan *class action*, dapat juga melalui Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya sebagai lembaga resmi berbadan hukum yang dibentuk oleh pemerintah untuk melindungi kepentingan konsumen.

Hal ini diatur melalui pasal 46 ayat 2 yang menyatakan bahwa:

"gugatan yang diajukan oleh sekelompok konsumen, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat atau pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, huruf c, atau huruf d diajukan kepada peradilan umum".

- d. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan mengacu pada ketentuan peradilan umum yang berlaku. Diatur dalam Pasal 48 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, dalam pasal tersebut memperhatikan ketentuan umum dalam Pasal 45.

2. Upaya Non-Litigasi

- a. Menyelesaikan sengketa tersebut melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagai lembaga yang berwenang untuk melaksanakan mediasi, arbitrase atau konsiliasi. Hal ini tertera dalam Pasal 49 Ayat 1 serta Pasal 52 Tentang Perlindungan Konsumen, di mana hal tersebut bertujuan untuk melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen.

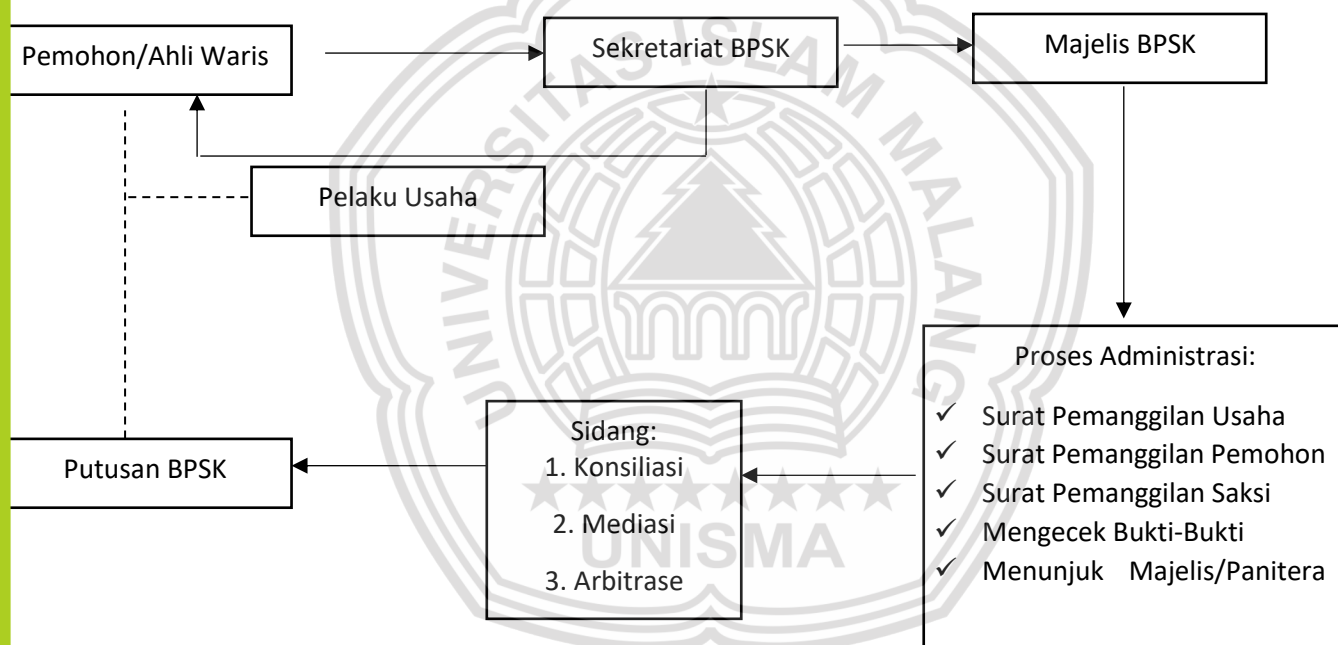
Pasal 49 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa:

“pemerintah membentuk badan penyelesaian sengketa konsumen di Daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan”.

Pasal 52 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa:

“melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi”.

b. Alur Penyelesaian Konsumen melalui BPSK



Menurut Pasal 55 Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 penyelesaian sengketa konsumen wajib diputuskan dalam waktu 21 hari setelah gugatan diterima:

“badan penyelesaian sengketa konsumen wajib mengeluarkan putusan paling lambat dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja setelah gugatan diterima”.

Pasal 56 Ayat 1 & 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen berbunyi sebagai berikut:

"dalam waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sejak menerima putusan badan penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud dalam pasal 55 pelaku usaha wajib melaksanakan putusan tersebut".

"para pihak dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri paling lambat 14 (empat belas) hari kerja setelah menerima pemberitahuan putusan tersebut".

Dalam putusannya, menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 pasal 60 ayat 1 & 2 menjelaskan mengenai bentuk putusan BPSK, yakni:

"Badan penyelesaian sengketa konsumen berwenang menjatuhkan sanksi administratif terhadap pelaku usaha yang melanggar pasal 19 ayat (2) dan ayat (3), pasal 20, pasal 25, dan pasal 26".

"sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah)".

- c. Penyelesaian sengketa melalui negosiasi para pihak diluar pengadilan secara sukarela dan bertanggung jawab, hal ini tertera dalam Pasal 45 Ayat 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dan Pasal 47 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, di mana hal tersebut bertujuan untuk mencapai kesepakatan, sehingga bisa menyelesaikan sengketa tersebut dan juga dalam Pasal 72 Ayat 1 Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

Pasal 45 Ayat 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen berbunyi sebagai berikut:

"penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa".

Pasal 47 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen berbunyi sebagai berikut:

"penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/untuk mengenaai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi

kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen”.

Pasal 72 Ayat 1 Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik berbunyi sebagai berikut:

“dalam hal terjadinya sengketa dalam perdagangan melalui sistem elektronik, para pihak dapat menyelesaikan sengketa melalui pengadilan atau melalui mekanisme penyelesaian sengketa lainnya”.

Bentuk-bentuk ganti rugi dalam jual beli *online* adalah sebagai berikut:

1. Retur Barang (pengembalian barang)

Suatu barang ketika telah diterima oleh konsumen tetapi tidak sesuai dapat mengajukan pengembalian barang tersebut, maka selanjutnya akan diganti oleh barang baru oleh barang baru yang sejenis di mana disertai bukti foto barang tersebut untuk berlanjutnya pemrosesan retur barang dan yang mana biaya retur barang tersebut ditanggung oleh pelaku usaha.⁸⁹

2. *Refund* Uang (pengembalian uang)

Konsumen mengembalikan barang tersebut kepada pelaku usaha, yang kemudian dikembalikan dalam mata uang yang setara dengan harga barang dan ditambah dengan kerugian biaya pengiriman yang sebelumnya ditanggung oleh konsumen.⁹⁰

d. Penyelesaian wanprestasi tersebut dapat diselenggarakan melalui sistem elektronik. Diatur dalam Pasal 72 Ayat 2 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

Pasal 72 Ayat 2 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik berbunyi sebagai berikut:

“penyelesaian sengketa dalam perdagangan melalui sistem elektronik sebagaimana dimaksud ayat (1) dapat diselenggarakan secara elektronik

⁸⁹ Nur Windy Bripa Landrawati dan Ina Rosmaya, *Perlindungan Konsumen Terhadap Transaksi Jual Beli Secara Online Atas Ketidaksesuaian Barang Yang Diterima*, Jurnal Judiciary Volume 11,2.

⁹⁰ *Ibid*

(*online dispute resolution*) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

- e. Penyelesaian wanprestasi tersebut dapat diselenggarakan melalui sistem elektronik. Diatur dalam Pasal 72 Ayat 2 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

Hal diatas ialah penyelesaian wanprestasi dalam jual beli *online* berbasis *cash on delivery*, di mana pembahasan diatas berfokus dalam lingkup nasional, namun penyelesaian dari wanprestasi ini bisa melalui perlindungan hukum secara preventif dan represif, di mana tujuan dari penyelesaian sengketa wanprestasi yaitu untuk menuntut hak dan kewajiban dari para pihak yang bersangkutan dalam jual beli *online*.

3. Analisis Upaya Penyelesaian Sengketa Bagi Konsumen Akibat Wanprestasi dalam Jual Beli *Online* Berbasis *Cash on delivery* (COD)

Berdasarkan pembahasan pada Subbab B Bab III, mekanisme penyelesaian sengketa akibat wanprestasi dalam transaksi jual beli *online* berbasis COD pada prinsipnya dapat ditempuh melalui jalur litigasi maupun non-litigasi. Kedua jalur ini telah diakomodasi secara jelas dalam peraturan perundang-undangan, khususnya UUPK dan PP Nomor 80 Tahun 2019. Namun, pemilihan mekanisme penyelesaian sengketa tersebut sangat bergantung pada tingkat kerugian yang dialami konsumen, kompleksitas perkara, serta efektivitas penyelesaian yang diharapkan.

Penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi memberikan kepastian hukum yang lebih kuat karena menghasilkan putusan pengadilan yang bersifat mengikat. Gugatan perdata atas dasar wanprestasi dapat menjadi sarana bagi konsumen untuk menuntut haknya secara formal. Meskipun demikian, jalur

litigasi sering kali dianggap kurang efektif bagi konsumen kecil karena membutuhkan biaya, waktu, dan tenaga yang tidak sedikit. Hal ini menyebabkan banyak konsumen enggan membawa sengketa ke pengadilan meskipun secara hukum mereka berada pada posisi yang benar.

Sebaliknya, penyelesaian sengketa melalui jalur non-litigasi dinilai lebih sesuai dengan karakteristik sengketa transaksi COD yang umumnya bernilai kecil namun jumlahnya banyak. Keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan bentuk konkret perlindungan hukum negara terhadap konsumen. Melalui mekanisme mediasi, konsiliasi, atau arbitrase, sengketa dapat diselesaikan secara lebih cepat, sederhana, dan berbiaya ringan. Namun demikian, efektivitas BPSK masih terkendala oleh keterbatasan kewenangan, kurangnya sosialisasi, serta belum meratanya keberadaan BPSK di setiap daerah.

Selain itu, perkembangan teknologi informasi membuka peluang penyelesaian sengketa melalui *Online Dispute Resolution* (ODR). ODR menjadi solusi yang relevan dengan karakter transaksi elektronik, termasuk COD, karena memungkinkan penyelesaian sengketa secara daring tanpa harus mempertemukan para pihak secara fisik. Dalam konteks ini, peran *platform e-commerce* menjadi sangat penting sebagai fasilitator penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Apabila *platform* menjalankan perannya secara optimal dan netral, maka potensi terjadinya sengketa berkepanjangan dapat diminimalisir.

Dari analisis tersebut, dapat disimpulkan bahwa mekanisme penyelesaian wanprestasi dalam transaksi COD secara normatif sudah cukup lengkap. Namun, tantangan utamanya terletak pada efektivitas pelaksanaan dan

aksesibilitas bagi konsumen. Oleh karena itu, diperlukan sinergi antara pemerintah, *platform e-commerce*, pelaku usaha, dan konsumen untuk menciptakan sistem penyelesaian sengketa yang adil, cepat, dan berorientasi pada perlindungan konsumen. Dengan demikian, tujuan utama perlindungan hukum, yaitu memberikan kepastian, keadilan, dan kemanfaatan hukum, dapat benar-benar terwujud dalam praktik transaksi jual beli *online* berbasis *Cash On Delivery*.



DAFTAR PUSTAKA

BUKU:

- Abdul Halim Barakatullah dan Teguh Prasetyo. 2005. *Bisnis E-Commerce Study Sistem Keamanan dan Hukum di Indonesia*. Jakarta: Republika.
- Abdul Kadir Muhammad. 1982. *Hukum Perikatan*. Bandung: Alumni.
- Abdul Qiram Syamsudin. 1985. *Pokok-Pokok Hukum Perjanjian Beserta Perkembangannya*. Yogyakarta: Liberty.
- Arief, B.N. 2016. *Bunga Rampai Kebijakan Hukum Pidana*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Departemen Pendidikan Nasional. 2020. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi III*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Evi Ariyani. 2013. *Hukum Perjanjian*. Yogyakarta: Ombak.
- Gunawan Widjaja dan Kartini Muljadi. 2003. *Seri Hukum Perikatan: Hapusnya Perikatan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Handri Raharjo. 2020. *Hukum Perjanjian di Indonesia*. Jakarta: PT. Buku Kita.
- I Ketut Oka Setiawan. 2016. *Hukum Perikatan*. Jakarta: Sinar Grafika.
- J. Satrio. 1992. *Hukum Perikatan*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- J. Satrio. 1999. *Hukum Perikatan: Perikatan pada Umumnya*. Bandung: Alumni.
- Miru Ahmadi dan Sutarman Yodo. 2004. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Peter Mahmud Marzuki. 2005. *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana.
- R. Subekti. 2001. *Hukum Perjanjian*. Jakarta: PT. Intermasa.
- R. Subekti dan R. Tjitrosudibio. 2003. *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*. Jakarta: Pradnya Paramita.
- Shidarta. 2006. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: PT Grasindo.
- Simanjuntak. 2005. *Pokok-Pokok Hukum Perdata Indonesia*. Jakarta: Djambatan.
- Sudikno Mertokusumo. 2010. *Hukum Acara Perdata Indonesia*. Yogyakarta: Atma Jaya.
- Suhrawardi Lubis. 2000. *Hukum Ekonomi Islam*. Jakarta: Sinar Grafika Offset.
- Sulistyandari. 2019. *Hukum Perbankan: Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Penyimpan Melalui Pengawasan Perbankan di Indonesia*. Sidoarjo: Laros.
- Umar Said Sugiarto. 2013. *Pengantar Hukum Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Wawan Muhwan Hariri. 2011. *Hukum Perikatan*. Bandung: Pustaka Setia.

JURNAL:

- Ahmad Syaifudin dan Elisatin Ernawati. 2020. "Indonesia Investment Rules: Kajian Hukum Pemulihan dan Pengembangan Ekonomi Nasional di Masa COVID-19". *Journal of Judicial Review*, Vol. 22, hlm. 197.
- Ainul Yaqin. 2019. "Akibat Hukum Wanprestasi dalam Jual Beli Online Menurut Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik". *Jurnal Dinamika Hukum*, Vol. 25, hlm. 12.
- Benny Krestian Heriawaanto. 2019. "Pelaksanaan Eksekusi Objek Jaminan Fidusia Berdasarkan Eksekutorial". *Legality: Jurnal Ilmiah Hukum*, Vol. 27, hlm. 57.
- I Putu Yogi Krisna. 2022. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Kerugian yang Ditimbulkan oleh Pelaku Usaha Toko Online Facebook". *Jurnal Referensi Hukum*, Vol. 3, hlm. 29.
- Ike Nuryanti Sulistyowati. 2018. "Transaksi Jual Beli Online Melalui Media Instagram @ppshop88 dengan Akad". *Jurnal Hukum*, Vol. 1, hlm. 4.

M. Muhtarom. 2014. "Asas-Asas Hukum Perjanjian: Suatu Landasan dalam Pembuatan Kontrak". Publikasi Ilmiah UMS, Vol. 26, hlm. 48.

M. Zarkasi dan Hariyanto. "Cash on Delivery Payment System in Online Buying and Selling Perspective of Sharia Economic Law". Mizani: Wacana Hukum, Ekonomi dan Keagamaan, Vol. 8 No. 1.

May Shinta, dkk. 2022. "Analisis Asas Itikad Baik dalam Jual Beli Online Berbasis COD (Cash On Delivery)". Alhamra: Jurnal Studi Islam, Vol. 3, hlm. 12.

Nur Windy Bripa Landrawati dan Ina Rosmaya. "Perlindungan Konsumen Terhadap Transaksi Jual Beli Secara Online Atas Ketidaksesuaian Barang yang Diterima". Jurnal Judiciary, Vol. 11 No. 2.

Wibowo T. Turnady. 2016. "Pengertian Pelaku Usaha serta Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha". Jurnal Hukum.

Widyananda Yudikindra. 2016. "Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Jasa Pengiriman Paket Barang Domestik Atas Tindakan Konsumen yang Beritikad Tidak Baik (Studi pada PT. POS INDONESIA (Persero) Yogyakarta)". Jurnal Law Reform, Vol. 1, hlm. 56.

SKRIPSI:

Andini Eka Safitri. 2017. "Penyelesaian Sengketa Jual Beli Online Berdasarkan Hukum di Indonesia". Skripsi. Fakultas Hukum Universitas Islam Malang.

WEBSITE:

Afkar Azhfar. 2022. "Ketahui Apa Itu Marketplace dan Manfaatnya untuk Bisnis". <https://www.hashmicro.com/id/blog/pengertian-marketplace>. Diakses pada 20 Mei 2022.

Badan Perlindungan Konsumen Nasional. 2025. Statistik Pengaduan Konsumen. https://bpkn.go.id/statistik_pengaduan. Diakses pada 6 November 2025.

Badan Pusat Statistik. 2022. Statistik E-Commerce 2022. www.bps.go.id. Diakses pada tahun 2022.

David Kosiur. 2010. Understanding Electronic Commerce. Washington: Microsoft Press.

Muchisin Riadi. 2021. "Pengertian, Asas dan Jenis-Jenis Perjanjian". <https://www.kajianpustaka.com/2019/02/pengertian-asas-dan-jenis-perjanjian.html>. Diakses pada 14 September 2021.

Mulyadi Nur. 2019. "Asas Kebebasan Berkontrak dalam Kaitannya dengan Perjanjian Baku". <https://eprints.ums.ac.id/70486/11/DAFTAR%20PUSTAKA.pdf>. Diakses pada 1 September 2019.