

Analisis Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi *Cash On Delivery* Di Dalam *E-Commerce*

Muhammad Taufik Rusydi

Fakultas Teknik Elektro dan Informatika, Universitas Surakarta,

Email : mtaufikrusydi@gmail.com

Info Artikel

Masuk : 11 Januari 2024

Diterima : 28 Februari 2024

Terbit : 29 Februari 2024

Kata Kunci :

Perlindungan Konsumen, COD, E-Commerce

Penulis Korespondensi :

Muhammad Taufik Rusydi, E-mail:

mtaufikrusydi@gmail.com

Abstrak

Pemahaman tentang Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UU PK) dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) tentang masalah sistem belanja tunai saat pengiriman (*cash-on-delivery* / COD) sangatlah penting. Perkembangan masyarakat secara keseluruhan, bukan hanya teknologi, harus mengikuti perjalanan waktu dan perubahan hukum. E-commerce, atau sering dikenal sebagai belanja online, telah dilegalkan di Indonesia. Ini dapat menyebabkan komplikasi hukum. UUPK No. 8 Tahun 1998 adalah undang-undang yang berlaku di Indonesia untuk tujuan perlindungan konsumen. Dengan bantuan Internet, siapa pun dapat membeli dan menjual barang dan jasa sesuai dengan kebutuhan masing-masing. Sebagai sarana untuk mengendalikan masalah hukum yang berkaitan dengan konsumen dan bisnis, penelitian ini membahas bagaimana perlindungan konsumen bekerja dalam transaksi e-commerce dan bagaimana hukum perlindungan konsumen Indonesia yang relevan diatur. Persyaratan itikad baik konsumen dalam melakukan transaksi pembelian termasuk situasi pengembalian sepihak yang digariskan dalam Undang-Undang tentang Perlindungan Hak dan Kepentingan Konsumen. UU ITE menyediakan tiga tempat berbeda untuk menyelesaikan sengketa yang melibatkan pelanggaran hak dan kewajiban penjual kepada pembeli: negosiasi atau mediasi, dewan arbitrase konsumen, dan pengadilan.

1. PENDAHULUAN

Teknologi modern telah memfasilitasi munculnya *E-Commerce*, yang telah mengubah cara bisnis terlibat dengan pelanggan mereka. Dengan meningkatkan model interaksi antara produsen dan konsumen di dunia maya, *E-Commerce* menggeser paradigma bisnis tradisional. Tanda tangan elektronik dibangun ke dalam sistem transaksi yang digunakan dalam bisnis online. Pada saat pembelian, verifikasi, dan pengiriman, tanda tangan elektronik dihasilkan.¹

Model bisnis *E-Commerce* telah menawarkan kemudahan yang belum pernah terjadi sebelumnya bagi konsumen untuk berbelanja dari kenyamanan rumah mereka sendiri. Di antara berbagai metode pembayaran yang digunakan dalam *E-Commerce*, metode "*Cash On Delivery*" (COD) telah menjadi salah satu yang paling populer, terutama di negara-negara yang masih memiliki tingkat adopsi teknologi yang rendah.

¹ Ekawati dan Johan. (2021). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Pelaksanaan Kontrak Elektronik. *Juridica*, Vol: (1).

Dalam transaksi COD, konsumen memiliki keleluasaan untuk memeriksa barang yang dipesan sebelum membayar. Namun, seperti halnya dengan perkembangan baru dalam perdagangan, munculnya model bisnis baru ini membawa tantangan hukum tersendiri, terutama dalam konteks perlindungan konsumen. Meskipun COD menawarkan keuntungan langsung dalam hal kepercayaan dan keamanan bagi konsumen, masih ada potensi risiko yang terkait dengan keberhasilan pengiriman barang, kualitas barang, dan perlindungan konsumen lainnya.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melakukan analisis mendalam terhadap kerangka hukum yang mengatur perlindungan konsumen dalam transaksi COD di dalam *E-Commerce*. Kami akan mengeksplorasi peraturan hukum yang ada dan melihat sejauh mana ketentuan tersebut mampu melindungi konsumen dalam konteks transaksi COD. Selain itu, kami juga akan mengevaluasi potensi kekurangan dalam kerangka hukum yang ada dan memberikan rekomendasi untuk perbaikan lebih lanjut.

Dengan melakukan analisis komprehensif terhadap isu-isu ini, diharapkan jurnal ini akan memberikan wawasan yang berharga bagi pembaca tentang tantangan dan peluang dalam perlindungan konsumen dalam konteks transaksi COD di *E-Commerce*. Dengan demikian, kontribusi jurnal ini diharapkan dapat menjadi landasan bagi pengembangan kebijakan yang lebih efektif dan perlindungan yang lebih baik bagi konsumen di era perdagangan elektronik yang terus berkembang pesat.

2. METODE

Metode pendekatan penelitian yang digunakan di dalam penelitian ini yaitu menggunakan pendekatan yuridis-normatif. Penelitian hukum yuridis-normatif ini merupakan penelitian hukum kepustakaan yang dilakukan dengan cara meneliti bahan-bahan kepustakaan atau data sekunder belaka.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Di era modern dan global ini, dunia telah maju. Komputer dan bentuk teknologi informasi lainnya maju dengan sangat cepat di era globalisasi ini. Selain itu, evolusi ini telah melahirkan ritel online dalam bentuk "toko virtual" dan "perusahaan virtual", tempat barang dan jasa dibeli dan dijual melalui Internet. Bisnis dan konsumen terlibat dalam "perdagangan virtual" saat mereka beralih melakukan bisnis online daripada di lokasi fisik. Di beberapa negara industri, di mana ada lembaga pendukung yang kuat, jenis perusahaan online ini berkembang pesat. Pengiriman cepat dan andal, misalnya, atau sistem pembayaran yang mematuhi hukum dan mencegah penipuan. Keterkaitan antara aturan pembelian melalui media internet merupakan respon yang akan memungkinkan Anda untuk membeli dengan percaya diri dan

nyaman di tempat-tempat tersebut tanpa mengkhawatirkan keselamatan Anda. Semua undang-undang dan ketentuan berlaku dan diterapkan sesuai dengan Pasal 113 KUHPdata.²

Kebiasaan konsumen telah bergeser akibat menjamurnya media digital dan kemampuan jaringan. Supermarket, *department store*, dan toko kelontong telah lama menjadi tujuan belanja. Alih-alih keluar dan secara fisik mencari apa yang Anda inginkan, Anda cukup memesannya melalui ponsel dan mengirimkannya melalui kurir. Namun, ini menghasilkan tantangan baru bagi pembeli. Masalah yang dihadapi tidak terbatas pada ketidaknyamanan memiliki banyak solusi potensial, tetapi lebih melibatkan pembinaan hubungan kerja sama di antara mereka yang terlibat melalui peningkatan kesadaran publik tentang pentingnya hak-hak konsumen. Langkah pertama dalam perlindungan konsumen adalah pembuatan undang-undang yang menentukan hak dan tanggung jawab hukum konsumen. Juga termasuk kewajiban dan perlindungan yang diberikan kepada penjual untuk memastikan bahwa hak-hak pelanggan mereka ditegakkan melalui penyediaan barang yang memenuhi atau melebihi harapan yang wajar untuk kualitas, keamanan, dan kenyamanan. Mekanisme pembayaran telah berkembang seiring dengan kemudahan belanja online. Seorang konsumen menggunakan metode pembayaran saat membeli produk atau layanan dengan harapan menerima beberapa keuntungan sebagai imbalan atas uang yang dikeluarkan.³

Kartu kredit, kartu debit, dompet elektronik, wesel, dan uang tunai semuanya diterima saat ini. Pembayaran dilakukan secara tunai setelah menerima kiriman (COD) Pengguna yang tidak terbiasa dengan opsi pembayaran lain dapat melakukan pembelian ini tanpa memerlukan pengalaman atau pendidikan sebelumnya. Pelanggan percaya bahwa pembayaran COD akan melindungi mereka dari berurusan dengan vendor yang tidak jujur, sehingga mereka sering menggunakannya. Pelanggan dapat tenang mengetahui bahwa mereka tidak akan kehilangan uang jika mereka tidak mengirim apa pun saat mereka menggunakan uang tunai saat pengiriman. Cash on delivery memiliki banyak keuntungan, tetapi selalu ada kekurangannya.⁴

Hak dan kewajiban pembeli dan penjual dikodifikasikan dalam UU No. 8 Tahun 1999. Badan swasta atau badan usaha dapat memperoleh perlindungan hukum yang disebut hak. Menawarkan perlindungan hukum kepada korban dan saksi adalah upaya untuk mengambil keuntungan dari mereka. Pembeli online berada dalam posisi rentan relatif terhadap pedagang. Gambar adalah semua yang disediakan dari produk di toko online. Konsumen bebas

² Susanti, Ita. (2017). Tinjauan Yuridis Terhadap Perlindungan Konsumen Belanja Online Berdasarkan Uu No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Juncto Uu No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik. Sigma-MU. Vol: 9(1)

³ Weydekamp. (2013). Pembatalan Perjanjian Sepihak Sebagai Suatu Perbuatan Melawan Hukum. Lex Privatum, Vol: 1(4).

⁴ Fajar dan Achmad. (2017). Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris, Cetakan IV. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

untuk menyuarakan ketidakpuasan mereka terhadap kualitas produk dan atribut lainnya, namun ketika barang tiba, seringkali jauh dari harapan. Jika barang sesuai dengan deskripsi, sulit menemukan alasan untuk senang karenanya. Sekali lagi, jika Anda memiliki masalah dengan sesuatu yang Anda beli dari toko online, Anda harus mengajukan keluhan di sana dan melampirkan foto atau video yang relevan. Sulit untuk mengatakan, misalnya, jenis kain apa yang digunakan untuk membuat garment yang digambarkan dalam foto tersebut. Ini akan mencegah pengaduan diterima. Pembeli akan menderita sebagai akibatnya.

Secara khusus, Pasal 8 UUPK melarang pelaku usaha untuk memperdagangkan barang atau jasa yang tidak memenuhi standar yang tertera pada kemasan, label, deskripsi, iklan, atau promosinya. Menurut pasal ini, operator telah melanggar hukum dengan menjual kepada Anda produk yang spesifikasinya tidak sesuai dengan yang ditampilkan dalam iklan produk atau foto yang menyertainya. Jika barang dan/atau jasa yang diperoleh kurang lancar atau gagal memenuhi ketentuan kontrak, UUPK berhak mendapatkan penggantian berdasarkan pasal 4(h). Dalam hal barang atau jasa yang diperoleh atau dimanfaatkan tidak memenuhi syarat-syarat kontrak, pengusaha bertanggung jawab untuk melakukan penggantian sesuai dengan Pasal 7 g UU PK.

Jika pembelian atau penjualan dilakukan secara online, itu tetap dianggap sebagai transaksi elektronik yang diselesaikan berdasarkan UU ITE dan PP PSTE. Agar sah berdasarkan Pasal 48(3) PP PSTE, kontrak elektronik harus mencakup informasi berikut: identitas para pihak, sifat barang yang dibeli, syarat-syarat pembelian akan dilakukan, biaya barang, hak untuk mengembalikan barang dan/atau meminta penggantian, dan kerangka hukum di mana transaksi akan dilakukan. Dengan demikian, perangkat UU ITE dan/atau PP PSTE dapat memberikan landasan hukum atas transaksi elektronik yang dipersoalkan dalam perkara tersebut. Perlindungan konsumen ditegaskan dalam Pasal 49(1) PP PSTE, yang menyatakan bahwa pelaku usaha yang menjual barang secara online harus memberikan informasi yang akurat dan lengkap kepada pembeli tentang perjanjian jual beli, pemasok, dan barang yang ditawarkan.⁵

Kewajiban pelaku ekonomi untuk memberikan informasi yang jelas dalam iklan atau penawaran kontrak lebih ditekankan pada paragraf berikutnya. Sekarang pertanyaan yang tak terhindarkan: Bagaimana jika item akhir tidak memenuhi harapan pelanggan? Jika barang tidak sesuai dengan kontrak atau mengandung kesalahan tersembunyi, konsumen dapat mengembalikannya kepada penjual dalam jangka waktu yang ditentukan, sebagaimana disyaratkan oleh Pasal 49(3) PP PSTE. Apabila barang yang kami terima tidak sesuai dengan gambar yang ada di iklan toko online (sebagai penawaran), kami dapat menggugat pengusaha

⁵ Suriyadi. "Tanggung Gugat Penjual Dan Jasa Pengantaran Dalam Transaksi Jual Beli Online Dengan Metode Cash on Delivery." *El-Iqtishady Jurnal Hukum Ekonomi Syari'ah* 3, no. 1 (2021): 32–43.

(dalam contoh ini penjual) secara perdata dengan dalih wanprestasi antara penjual dengan pihak penjual. penjual. kesepakatan bisnis.⁶

Penarikan sepihak oleh pelanggan adalah masalah lain yang mungkin berkembang dengan transaksi cash-on-delivery. Untuk menarik diri dari transaksi secara sepihak, baik pembeli atau penjual harus melakukannya tanpa berkonsultasi dengan yang lain. Satu pihak tidak dapat melaksanakan perjanjian tanpa izin pihak lain jika hal itu akan melanggar hak wanprestasi yurisdiksi lainnya. Pelanggan yang menggunakan layanan seperti Lazada dan Shopee, yang menawarkan cash on delivery, memiliki opsi untuk membatalkan pembelian mereka saat kurir mengetuk pintu mereka. Tentu saja, ini merepotkan vendor, dan membutuhkan kerja ekstra untuk mengemas barang dengan aman. Penjual juga akan rugi karena ditambah biaya pengangkutan barang. Tentu saja uang dibutuhkan untuk pengemasan produk, apalagi jika barang yang dijual adalah makanan rumahan yang membutuhkan produksi tangan. Sayangnya, ini hanya merugikan vendor. Oleh karena itu, hak dan kewajiban asli pembeli dipermasalahkan dalam kasus ini. Pelanggan melanggar hukum dengan menarik layanan tanpa persetujuan sebelumnya. Namun, seperti tipikal dalam e-niaga, tidak ada kesepakatan atau kebijakan terkait pembelaan atas insiden pembatalan pembeli sepihak. Jika terjadi pembatalan, pembeli harus mengembalikan barang tersebut ke vendor. Perdagangan yang dilakukan secara online secara hukum setara dengan yang dilakukan melalui cara yang lebih konvensional. Karena perdagangan media digital atau elektronik termasuk dalam kategori yang sama, Pasal 1457-1540 KUH Perdata juga berlaku untuk itu.

Menurut Pasal 1457, penjualan adalah pengaturan di mana penjual mengalihkan kepemilikan barang kepada pembeli. Selain itu, pelanggan harus membayar harga yang disepakati saat barang dikirimkan. Bila barang-barang itu belum diserahkan atau dibayar, perjanjian antara pembeli dan penjual tetap sah atau dianggap sah dan dibuat berdasarkan Pasal 1457. Sekalipun barang atau jasa belum diserahkan atau dibayar, para pihak dalam suatu jual beli dapat dianggap telah mengadakan perjanjian yang mengikat secara hukum.⁷

Ini pada dasarnya sama dengan memesan sesuatu secara online dan membayarnya secara tunai pada saat pengiriman. Ketika pelanggan tidak membayar apa yang mereka beli, kedua belah pihak menandatangani kontrak. Platform e-commerce menjamin bahwa kontrak akan dibatalkan secara otomatis jika konsumen gagal membayar atau mendapatkan produk, memungkinkan penjual untuk mengirim tanpa memerlukan pembayaran terlebih dahulu. agar tidak membahayakan vendor. Pelanggan yang memilih cash on delivery tidak perlu terlalu

⁶ Qamar, Nurul, Aan Aswari, Hardianto Djanggih, Muhammad Syarif, Dachran S. Busthami, M. Kamal Hidjaz, and Rezah Farah Syah. *Metode Penelitian Hukum (Legal Research Methods)*. Edited by Abd. Kahar Muzakkir. 1st ed. Makassar: CV. Social Politic Genius (SIGn), 2017.

⁷ Mauliza, Ninda. (2020). *Pembatalan Sepihak Pada Transaksi Jual Beli Online Dengan Sistem Pembayaran Cash On Delivery Dalam Perspektif 'Aqd Al-Ba'i* (Suatu Penelitian di Kecamatan Syiah Kuala, Kota Banda Aceh). Skripsi: UIN Ar-Raniry

khawatir akan ditipu untuk tidak membayar pesanan mereka. Namun, hak penjual dan kewajiban penjual harus diperhitungkan.⁸

Kewajiban penjual sebagaimana diatur dalam Pasal 1474 KUH Perdata, antara lain menyerahkan barang kepada pembeli dan bertanggung jawab atas kekurangan barang jika tidak memenuhi standar yang telah disepakati. Menghindari lebih banyak pertengkaran antara pelanggan dan pedagang dengan memberikan deskripsi produk yang mendetail. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang mengatur bahwa jika suatu produk tidak sesuai dengan yang diinginkan atau rusak dalam perjalanan, bisnis penjual harus memberi kompensasi kepada pembeli dengan memberikan pengembalian uang, produk baru, atau keduanya. Meskipun kompensasi mungkin tampak negatif pada awalnya, itu mungkin sangat membantu reputasi penjual. Karena pelanggan yang tidak puas dengan pembeliannya membuat orang lain enggan melakukan pembelian di sana.

Ada dua potensi sumber pertengkaran antara pembeli dan vendor: (1) pelanggaran vendor terhadap Undang-Undang Perlindungan Konsumen atau Hukum Perdata, dan (2) pelanggaran vendor terhadap kontrak itu sendiri. Vendor memiliki tanggung jawab hukum untuk memenuhi janji ini. Ketika ada yang salah dengan pembelian online, biasanya karena kualitas barang yang buruk. Sementara deskripsi pertama sangat menjanjikan, barang yang dikirim jauh dari harapan. Sayangnya, banyak pembeli yang tidak menyadari hak mereka atau tidak memiliki kemampuan yang diperlukan untuk menegaskannya secara efektif. Ini karena kurangnya bimbingan dan pendidikan bagi pelanggan, dan karena beberapa pembeli menganggap proses yang terlibat dalam melindungi hak mereka terlalu rumit dan memberatkan. Mungkin tidak nyaman bagi beberapa pelanggan untuk secara khusus meminta harga rendah, oleh karena itu menjaga harga tetap rendah adalah prioritas utama. Karena itu, penjual yang tidak sopan tidak punya pilihan selain tetap berperilaku buruk dan melalaikan tanggung jawabnya sebagai penjual yang terhormat. Ada tiga cara untuk menyelesaikan perselisihan hukum: dewan arbitrase konsumen, layanan mediasi, dan kesaksian saksi ahli untuk klaim yang sensitif terhadap waktu.

Yang pertama adalah efisiensi finansial dan waktu. Para pihak mendapatkan manfaat ini karena mereka terhindar dari biaya mengadakan dan menghadiri negosiasi. Salah satu manfaat utama ODR adalah efisiensinya, karena menghilangkan kebutuhan pihak dan pihak netral untuk bertemu secara fisik atau bahkan hadir pada waktu yang sama, memungkinkan interval yang lebih pendek antara penyerahan, dan memungkinkan penyelesaian dicapai secara tertulis. Kedua, total harga layanan litigasi perdata seringkali terdiri dari jumlah yang dibayarkan kepada lembaga penyelesaian sengketa, pihak netral, pengeluaran yang

⁸ Simanullang, Heldya Natalia. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce." *Melayunesia Law* 1, no. 1 (2017): 111–26.

dikeluarkan oleh masing-masing pihak, dan perwakilan hukum. Beberapa dari pengeluaran ini dapat dihindari atau dikurangi dengan ODR. Ketiga, pihak yang memiliki akses Internet lebih siap untuk menangani proses yang mereka lalui, karena mereka memiliki lebih banyak kesempatan untuk mempengaruhi dan menanggapi perkembangan. Keempat, jika salah satu atau kedua belah pihak merasa tidak nyaman dengan pertemuan tatap muka, ada pilihan untuk menghindarinya. Setiap orang yang terlibat tidak perlu khawatir merasa terancam. Ini adalah masalah kesehatan mental. Penyelesaian sengketa online (ODR) dapat dipecah menjadi bagian-bagian komponennya berdasarkan apakah melibatkan ADR offline (penyelesaian sengketa alternatif) atau TDR (penyelesaian sengketa tradisional). Inovasi yang sama dalam teknologi yang memungkinkan e-commerce juga memicu gagasan penyelesaian sengketa secara elektronik. Teknologi telah mewujudkan konsep penyelesaian sengketa secara online dalam bentuk arbitrase online (EArbitration) ketika sistem hukum tidak dapat mengikuti pergolakan zaman dan pesatnya pertumbuhan teknologi.

Sengketa yang timbul dari transaksi online dapat diselesaikan melalui arbitrase online. Saat melakukan bisnis online, pembeli dan penjual biasanya berada di berbagai negara. Ini dapat menciptakan lahan subur bagi perselisihan internasional. Ketika jumlah yang dipertaruhkan sangat kecil, tetapi perselisihan harus diselesaikan tanpa membuang banyak waktu atau uang. Sejumlah inisiatif telah dilakukan, salah satunya adalah penyediaan alternatif penyelesaian sengketa secara online, seperti arbitrase online.⁹

Pusat Hukum dan Teknologi Villanova mendirikan hakim virtual pada tahun 1995, menandai dimulainya penyelesaian sengketa secara online. Tujuan utamanya adalah untuk memantapkan diri sebagai penyedia layanan penyelesaian sengketa, khususnya layanan penyelesaian sengketa secara online. Pada tahun 1996, kasus pertama diselesaikan. Seseorang yang menggunakan alamat email America Online (AOL) mengajukan gugatan setelah menerima iklan yang tidak diinginkan. Setelah tanggapan AOL, hakim virtual memihak penggugat dan memerintahkan perusahaan untuk berhenti mengirimkan email promosi. Arbitrase online dan proses penyelesaian sengketa alternatif (ADR) mirip dengan rekan mereka secara langsung dan offline. Satu-satunya perbedaan nyata adalah sarana yang digunakan, khususnya penerapan peralatan elektronik. Pengajuan kasus, pemilihan arbiter, penyerahan dokumen, musyawarah pengadilan multi-arbitrase, pengambilan keputusan, dan pemberitahuan keputusan semuanya ditangani secara digital melalui arbitrase online.¹⁰

⁹ Abdullah Barkatullah. 2017. Hukum Transaksi Elektronik Sebagai Pedoman dalam Menghadapi Era Digital Bisnis e-Commerce di Indonesia. Bandung: Nusa Media, hal 86

¹⁰ Halaweh. (2018). Cash on Delivery (COD) as an Alternative Payment Method for Ecommerce Transactions : Analysis and Implications:. Sociotechnology and Knowledge Development. Vol: 10(4).

4. KESIMPULAN

Penggunaan internet untuk tujuan komersial khususnya di Indonesia berkembang pesat. Di Indonesia, hak konsumen dilindungi oleh undang-undang berkat Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 dan peraturan perundang-undangan lainnya. Karena maraknya pelaku komersial jahat yang merugikan konsumen dalam berbagai cara selama transaksi jual beli online, konsumen harus diberikan sejumlah perlindungan tambahan dalam pengaturan ini. Kedua belah pihak dalam transaksi online harus memiliki niat baik sejak awal. UUPK menyediakan sumber daya bagi konsumen dan operator ekonomi untuk dimanfaatkan ketika mereka mengalami masalah dengan pembelian atau penjualan. Ini termasuk informasi tentang bagaimana menegaskan hak-hak mereka dan menjaga kepentingan mereka. Ekonom dan pebisnis dapat menggunakan prosedur serupa untuk menemukan pelanggan yang tidak mau membantu dengan masalah yang ada. Hanya menyediakan platform atau senjata hukum kepada konsumen dan pelaku ekonomi saja tidak cukup untuk undang-undang perlindungan konsumen. Beberapa penyesuaian dan peraturan baru diperlukan untuk sepenuhnya melindungi mereka yang terlibat.

Telah ditetapkan bahwa ketika barang dibeli dengan cash on delivery, pemilik bisnis berkewajiban untuk menyediakannya sesuai dengan ketentuan kontrak dan dengan harga yang disepakati. Vendor bertanggung jawab untuk memberi kompensasi kepada pembeli jika pesanan yang dikirim tidak memenuhi kedua persyaratan ini. Pembatalan unilateral, yang biasanya terjadi saat pembeli membatalkan kontrak pengiriman tunai, adalah contoh lainnya. Karena itu membutuhkan banyak pekerjaan dan uang di pihak vendor. Undang-undang Perlindungan Konsumen memasukkan dalam persyaratan itikad baik saat memperoleh produk situasi penarikan sepihak. Sengketa dapat diselesaikan dengan salah satu dari tiga cara: melalui negosiasi atau mediasi; melalui komite arbitrase konsumen; atau melalui pengadilan jika hak dan kewajiban penjual dilanggar dan pembeli dirugikan. Semua pihak dalam perjanjian elektronik terikat secara hukum dengan UU ITE, sehingga setiap perbedaan pendapat di antara mereka harus diselesaikan oleh salah satu pihak. Karena alasan yudisial dan hukum lintas batas yang rumit, menyelesaikan perselisihan dengan pedagang luar negeri merugikan pelanggan, mahal, dan memiliki batasan lain.

DAFTAR PUSTAKA

Jurnal:

- Abdullah Barkatullah. (2017). Hukum Transaksi Elektronik Sebagai Pedoman dalam Menghadapi Era Digital Bisnis e-Commerce di Indonesia. Bandung: Nusa Media, hal 86
- Ekawati dan Johan. (2021). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Pelaksanaan Kontrak Elektronik. *Juridica*, Vol: (1).

- Fajar dan Achmad. (2017). *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, Cetakan IV. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Halaweh. (2018). Cash on Delivery (COD) as an Alternative Payment Method for Ecommerce Transactions : Analysis and Implications:. *Sociotechnology and Knowledge Development*. Vol: 10(4).
- Mauliza, Ninda. (2020). Pembatalan Sepihak Pada Transaksi Jual Beli Online Dengan Sistem Pembayaran Cash On Delivery Dalam Perspektif 'Aqd Al-Ba'I : UIN Ar-Raniry
- Simanullang, Heldya Natalia. (2017)"Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce." *Melayunesia Law* 1, no. 1, 111–26.
- Suriyadi. "Tanggung Gugat Penjual Dan Jasa Pengantaran Dalam Transaksi Jual Beli Online Dengan Metode Cash on Delivery." *El-Iqtishady Jurnal Hukum Ekonomi Syari'ah* 3, no. 1 (2021): 32–43.
- Susanti, Ita. (2017). Tinjauan Yuridis Terhadap Perlindungan Konsumen Belanja Online Berdasarkan Uu No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Juncto Uu No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik. *Sigma-MU*. Vol: 9(1)
- Qamar, Nurul, Aan Aswari, Hardianto Djanggih, Muhammad Syarif, Dachran S. Busthami, M. Kamal Hidjaz, and Rezah Farah Syah. (2017). *Metode Penelitian Hukum (Legal Research Methods)*. Edited by Abd. Kahar Muzakkir. 1st ed. Makassar: CV. Social Politic Genius (SIGN).
- Weydekamp. (2013). Pembatalan Perjanjian Sepihak Sebagai Suatu Perbuatan Melawan Hukum. *Lex Privatium*, Vol: 1(4).