

**Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Berbasis
Teknologi Informasi Dengan Metode Cash On Delivery**

¹Tria Maria Tulung

Program Studi Ilmu Hukum FISH Unima

Email: irnandasrgo@gmail.com

²Pembimbing I: Marven A. Kasenda.S.H.,M.A.P.,M.H

³Pembimbing II: Reynold Simandjuntak, S.H.,M.H

ABSTRAK

Tujuan utama Penelitian ini untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum bagi konsumen dalam melakukan transaksi jual beli berbasis teknologi informasi dengan metode Cash On Delivery. Metode penelitian Hukum Normatif yang biasa disebut juga sebagai Penelitian Hukum Doktrinal. Sejatinya perdagangan yang dilakukan dengan media elektronik atau digital memiliki dasar hukum yang sama sebagaimana dengan perdagangan yang dilakukan secara konvensional. Karena dikategorikan sama inilah perdagangan yang dilakukan secara digital atau media elektronik juga tunduk dengan ketentuan dalam pasal 1457-1540 KUHP perdata. Teknik pengumpulan data untuk penelitian ini menggunakan teknik kepustakaan melalui perpustakaan. Tujuan penelitian Untuk Mengetahui Bagaimana Pengaturan Tentang Cash On Delivery Dalam Hukum Perdata Indonesia dan Pengaturan Perlindungan Konsumen Yang Menggunakan Sistem Cash On Delivery.

Kata Kunci: Jual Beli online, Perlindungan Konsumen

I. PENDAHULUAN

a. Latar Belakang

Pada masa sekarang seiring dengan perkembangan teknologi informasi, bahkan sering disebut dengan era informasi perilaku masyarakat juga berkembang bahkan sudah banyak beralih menggunakan segala macam bentuk teknologi. Pemanfaatan teknologi ini tidak hanya terbatas pada kegiatan yang berhubungan dengan sosial media ataupun ilmu pengetahuan dan teknologi. Namun juga sudah sampai pada beberapa fungsi sosial yang ada di masyarakat, seperti jalannya pemerintahan, pendidikan, bahkan hingga sektor perdagangan. Pemanfaatan internet sebagai media perdagangan terus meningkat dari tahun ke tahun, hal ini dikarenakan berbagai keuntungan yang diperoleh konsumen dengan melakukan transaksi melalui internet. Kegiatan usaha perdagangan melalui internet dikenal dengan istilah "Electronic Commerce" yaitu suatu kegiatan yang dilakukan oleh banyak orang, karena transaksi jual beli secara elektronik ini mengefisienkan waktu. Seseorang dapat melakukan transaksi jual beli dengan semua orang dimana

saja dan kapan saja.¹ Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin pesat menuntut kita untuk selalu waspada dan optimis. Melihat perkembangan peluang bisnis yang mengarah ke dunia digital atau dunia maya merupakan peluang yang menjanjikan bagi setiap orang yang berkecimpung di dunia bisnis.² Platform yang digunakan masyarakat saat ini sering disebut dengan marketplace, ada beberapa jenis marketplace yang hadir di Indonesia saat ini. Salah satunya adalah Toko TikTok. TikTok Shop menyediakan berbagai fitur yang menarik perhatian pembeli untuk melakukan transaksi di TikTok Shop, seperti potongan harga yang sangat besar dan fitur cash on delivery (selanjutnya disebut COD), Dengan tingginya minat pembeli, transaksi yang terjadi di TikTok Shop sangat tinggi, banyak pembeli yang menggunakan metode pembayaran Cash On Delivery untuk bertransaksi. Namun sayang, tidak semua pembeli bijak dalam menggunakan fitur COD. Banyak oknum tidak bertanggung jawab yang menyalahgunakan fitur ini yaitu memesan barang dengan metode pembayaran COD, kemudian ketika barang sudah diantar oleh kurir ke alamat pembeli, pembeli malah menolak paket dan beralih belum memesan barang. Atas kejadian tersebut pihak penjual mengalami kerugian yaitu kerugian biaya pengemasan dan juga kerugian atas produk yang dikembalikan kepada penjual dalam bentuk yang sudah tidak bagus dan tidak dapat dijual kembali. Keuntungan bagi pembeli dalam transaksi e-commerce dengan sistem COD adalah pembeli dapat melakukan pengecekan barang terlebih dahulu sebelum melakukan pembayaran kepada penjual.

Terdapat kasus yang berkaitan dengan resiko kerugian, seperti Nabila selaku penjual mengiklankan suatu barang berupa tas import di media sosial kemudian Atun selaku pembeli berminat membeli tas import tersebut dengan satu syarat yaitu pembayaran secara tunai. Cash On Delivery (COD) maka Nabila selaku penjual bersedia memenuhi syarat tersebut. Nabila menggunakan ekspedisi POS Indonesia dan J&T, selanjutnya barang langsung dikirim melalui kurir setelah sampai di alamat penerima yaitu Atun selaku pembeli tidak ada di rumah dan tidak bisa dihubungi yang berarti barang tidak diterima oleh pembeli. dan barang dikirim kembali ke penjual, maka penjual merasa dirugikan karena wanprestasi dan penjual menanggung biaya pengiriman.

Pemerintah telah menetapkan landasan hukum untuk melindungi hak dan kewajiban konsumen. Dasar hukumnya tercantum dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Alasan dikeluarkannya undang-undang ini tidak lepas dari faktor globalisasi yang mulai masuk ke Indonesia. Globalisasi telah menyebabkan pesatnya perkembangan perekonomian yang ditandai dengan adanya transaksi jual beli yang dapat dilakukan dengan menggunakan media internet oleh karena itu undang-undang ini bertujuan untuk

¹ Henry N. Lumenta, Yoan B. Runtuuwu, *The State of Parties in Sale and Purchase Agreement Via Internet According to Indonesia Civil Law*, Proceedings of the 3rd International Conference on Social Sciences (ICSS 2020)

² Diana Putong, *Legal Review of Cryptocurrency as A New Method in The Crime of Money Laundering* International Journal of Information Technology and Education (IJITE) Volume 1, Number 4, September 2022

melindungi konsumen dari tindakan penipuan yang dilakukan dalam transaksi jual beli karena seperti diketahui transaksi menggunakan internet media tidak berlangsung dan tidak dapat dilaksanakan. Ada beberapa kasus yang terjadi di ranah transaksi elektronik, yaitu kasus yang terjadi di e-commerce Lazada, kasus Rizky Kartadikaria yang membeli smartphone Asus Zenfone 6 namun saat paket diterima bukan smartphone yang datang melainkan 2 dus pewangi pakaian Kispray. Kasus serupa juga terulang dan dialami konsumen Adi Maulana. Walaupun Lazada juga mempunyai kebijakan sendiri yang memblokir penjual penipu agar tidak ada korban lainnya, namun kelemahan banyak cara yang digunakan para penipu untuk masuk ke dalam sistem perdagangan berbasis teknologi ini.

Penipuan seperti ini sering terjadi dengan memanfaatkan faktor-faktor pendukung seperti lemahnya posisi konsumen seperti ketidaktahuan konsumen terhadap mitra usahanya, konsumen yang tidak memiliki kesadaran dan pengetahuan yang cukup untuk membela hak-haknya dan terkadang kurangnya deskripsi produk. peluang besar terjadinya penipuan atau yang berasal dari pihak konsumen. keengganan untuk membaca deskripsi produk.

b. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaturan tentang metode pembayaran di tempat (*Cash on Delivery*) dalam hukum perdata di Indonesia?
2. Bagaimana pengaturan perlindungan konsumen yang menggunakan sistem cash on delivery menurut hukum perlindungan konsumen di Indonesia?

c. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaturan tentang metode pembayaran di tempat (*Cash on Delivery*) dalam hukum perdata di Indonesia
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaturan perlindungan konsumen yang menggunakan sistem cash on delivery menurut hukum perlindungan konsumen di Indonesia

II. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian Hukum Normatif yang biasa disebut juga sebagai Penelitian Hukum Doktrinal. Dinamakan Penelitian Hukum Doktrinal, sebab penelitian ini hanya ditujukan pada peraturan-peraturan tertulis sehingga penelitian tersebut sangat erat hubungannya pada perpustakaan dikarenakan hukum normatif/doktrinal ini hanya membutuhkan data-data yang bersifat sekunder pada perpustakaan.³ Pada intinya penelitian ini adalah bagaimana meneliti bahan-bahan pustaka atau data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier.

III. Hasil dan Pembahasan

Pengaturan Tentang Metode *Cash On Delivery* Dalam Hukum Perdata Di Indonesia

Konsumen selalu menginginkan dalam kegiatan belanjanya mendapatkan kepuasan dengan produk yang diterimanya. Namun karena pembelian dilakukan secara online tetap muncul kekhawatiran sendiri pada

³ Suratman-H. Philips Dillah, *Metode Penelitian Hukum*. Bandung: Alfabeta, 2014, Hal. 51

diri konsumen karena pembelian dilakukan dengan jarak jauh dan tidak bisa menyentuh dan melakukan penilaian awal terhadap produk yang dibeli. Dalam transaksi jual beli E-Commerce maka transaksi jual beli yang terjadi melalui media internet sah dan mengikat para pihak apabila kontrak elektroniknya memenuhi syarat sahnya suatu perjanjian, hal ini sesuai dengan ketentuan Pasal 1338 ayat (1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) yang menyatakan bahwa “semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Adapun syarat sahnya kontrak elektronik berdasar kan Pasal 1320 KUHPerdata yang merupakan syarat umum perjanjian adalah :

1. Kesepakatan mereka yang mengikatkan dirinya;
2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan;
3. Suatu pokok persoalan tertentu;
4. Suatu sebab yang tidak terlarang”.⁴

Peraturan Pemerintah Nomor: 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, Pasal 47 menyatakan bahwa :

1. Transaksi elektronik dapat dilakukan berdasarkan kontrak elektronik atau bentuk kontraktual lainnya sebagai kesepakatan yang dilakukan para pihak;
2. Kontrak elektronik dianggap sah apabila :
 - Terdapat kesepakatan para pihak;
 - Dilakukan oleh subjek hukum yang cakap atau yang berwenang mewakili sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - Terdapat hal tertentu;
 - Objek transaksi tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundang- undangan, kesusilaan dan ketertiban umum.⁵

Cash on Delivery atau COD diartikan sebagai metode pembayaran dimana pembeli atau konsumen baru melakukan pembayaran saat mereka menerima produk yang dibeli, pada awalnya sistim pembayaran ini dilakukan saat pihak penjual menyepakati untuk bertemu dengan pembeli dan melakukan transaksi namun dalam perkembangannya sistem pembayaran COD juga diterapkan pada marketplace baik Tokopedia maupun Shoppe dan lain-lain dimana dengan sistim ini pembeli tidak membayar secara langsung kepada penjual saat barang dipesan melainkan melalui perantara kurir atau jasa pengiriman yang mengirimkan barang pesanan.

Dalam beberapa kasus yang terjadi, konsumen sering dirugikan jika ternyata penjual setelah dilacak adalah warga negara lain yang juga tinggal di luar negeri. Dalam kasus ini akan sulit untuk diselesaikan karena penyelesaian hukum menggunakan hukum transnasional dan harus memperhatikan yuridiksi dengan negara lain. Dan proses yang tentu saja rumit dan sering dihindari oleh pembeli dan memilih untuk mengabaikan kerugian saja. Karena dengan penyelesaian sengketa tersebut tentu saja akan membutuhkan biaya tambahan yang juga tidak sedikit sehingga lebih baik tidak mengurus kasus sengketa transnasional. Juga dalam kasus sengketa

⁴ Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Pasal 1320

⁵ Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012, Pasal 47

transnasional ada keterbatasan bahasa yang menjembatani kedua belah pihak dan kembali lagi jika kerugian dinilai tidak lebih besar dari biaya penyelesaian, konsumen lebih baik menghindarinya. Untuk itu memang pembelian lebih baik dilakukan dengan penjual dalam negeri karena jika terjadi hal yang tidak diinginkan penyelesaian akan menjadi semakin mudah.

Berdasarkan kasus tersebut, penyelesaian sengketa lebih baik dilakukan dengan penyelesaian alternatif. Penyelesaian sengketa secara alternatif memiliki keunggulan diantaranya:

- a. Murah, penyelesaian sengketa alternatif tidak dilakukan melalui lembaga peradilan sehingga biaya yang dibutuhkan lebih murah.
- b. Lebih cepat dibandingkan dengan lembaga pengadilan. Dalam pengadilan ada penjadwalan yang tentu saja menunggu antrian dengan banyak kasus lain sehingga proses akan memakan waktu yang lebih lama
- c. Dengan penyelesaian sengketa ini pihak yang dirugikan akan menerima penyelesaian baik itu ganti rugi maupun kompensasi yang artinya hal ini akan kembali terjalin hubungan yang baik antara kedua pihak yaitu penjual maupun pembeli.
- d. Rahasia tetap terjaga, sehingga tidak merusak nama baik siapapun baik pembeli, penjual maupun pihak e-commerce.
- e. Ditangani oleh pihak yang ahli dibidangnya dan tidak ada unsur ketidakadilan seperti keberpihakan ke salah satu pihak

Dalam transaksi e-commerce melalui COD, penjual berkewajiban menyerahkan barangnya kepada kurir, nantinya kurir yang akan mengirimkan barang kepada pembeli, serta penjual berkewajiban untuk menanggung cacat-cacat tersebut terkait barang yang dikirimnya. Kemudian kurir sebagai jasa pengiriman barang wajib menjamin keselamatan dan ketepatan waktu barang yang diangkutnya. Pada dasarnya pengaturan tentang pembayaran di tempat atau *Cash on Delivery* merujuk pada aturan mengenai perjanjian, dimana pada saat para pihak melakukan kesepakatan maka perjanjian tersebut menjadi undang-undang bagi para pihak yang mengikatkan dirinya. Dalam penyelesaian tentang hal-hal yang terjadi dalam metode *cash on delivery* bisa dilakukan melalui pengadilan maupun pengaturan dari perlindungan konsumen.

1.2 Bagaimana pengaturan perlindungan konsumen yang menggunakan sistem cash on delivery menurut hukum perlindungan konsumen di Indonesia

UU nomor 8 tahun 1999 dibuat atas untuk melindungi hak dan kewajiban konsumen dan juga hak kewajiban penjual. Hak adalah kekuasaan yang diberikan oleh hukum kepada pihak yang dilindungi baik itu pribadi ataupun umu⁶. Hak adalah kekuasaan untuk melakukan sesuatu dan telah diatur dalam UU dan dianggap tindakan yang benar⁷. Sedangkan kewajiban adalah sesuatu yang harus dilakukan

⁶ Zainal Asikin, *Hukum Dagang*, Yogyakarta. Wahana, 2013, hal. 26

⁷ Riduan Syahrini, *Selk Beluk dan Asas-Asas Hukum Perdata*, PT. Alumni, Bandung, 2008, hal. 45

karena kewajiban adalah tanggung jawab⁸. Perlindungan hukum adalah usaha yang dilakukan dengan cara memberikan rasa aman kepada korban maupun saksi⁹ (Fajar dan Achmad, 2021).

Dalam UU perlindungan konsumen, hak dari konsumen yang harus dipenuhi tertuang dalam pasal 4:

- a. Hak atas kenyamanan dan keamanan dalam menggunakan produk. Hal ini bermaksud jika sebuah produk tersebut dikategorikan berbahaya harus ada peringatan yang tertera di kemasan produk sehingga konsumen mengetahui bagaimana menggunakan produk tersebut dengan baik dan tidak menimbulkan potensi bahaya.
- b. Hak untuk memilih barang sesuai dengan nilai tukar. Dapat dipastikan ayat ini menyatakan bahwa kualitas produk yang kurang dari harga yang dibayarkan secara tidak wajar sama saja dengan merugikan konsumen. Memang pada beberapa produk sejenis ada yang memiliki harga lebih mahal dibanding lainnya karena ada faktor lain yang menjadi penentu harga seperti contohnya prestige.
- c. Hak untuk memperolehnya informasi yang benar dan jujur terkait produk. Jika penjual mengirimkan produk yang berbeda dari yang tertera di deskripsi penjual wajib untuk menerima pengembalian atau penukaran.
- d. Hak untuk didengar keluhannya terkait produk. Dalam toko online biasanya menyediakan customer service yang nantinya akan meladeni segala keluhan maupun pertanyaan dari konsumen.
- e. Hak untuk mendapatkan penyelesaian masalah dengan patut. Di e-commerce penyelesaian masalah terlebih dahulu menghubungi customer servis dan juga penjual untuk melakukan diskusi terkait pengembalian dana. Namun dalam proses tersebut dipastikan bahwa produk yang diterima contohnya rusak dan kerusakan bukan disebabkan oleh pembeli. Bukti yang dapat ditunjukkan dengan cara mengirim video pembukaan paket sehingga dapat dipastikan barang memang sudah rusak sedari belum diterima oleh konsumen. Jika mampu untuk menunjukkan bukti tersebut maka penjual wajib menyetujui proses pengembalian dana.
- f. Hak untuk mendapatkan pembinaan konsumen. Hal ini sangat penting untuk diberikan untuk menumbuhkan kesadaran mau mempertahankan haknya jika mengalami penipuan dan juga menjalani kewajibannya sebagai pembeli yang cerdas.
- g. Hak untuk dilayani secara benar dan tidak membedakan.
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi atau ganti rugi terhadap kerugian yang dialami.

UU ini tidak hanya berpihak kepada konsumen saja. Dalam sebuah transaksi yang melibatkan dua pihak, selalu ada cerita yang melatarbelakangi mengapa permasalahan bisa terjadi. Dan permasalahan yang muncul bukan selalu berawal

⁸ Detikedu. (2021). Apa yang Dimaksud Hak dan Kewajiban? Ini Pengertiannya dan Contohnya. Retrieved from: <https://www.detik.com/edu/detikpedia/d-5871839/apa-yang-dimaksud-hak-dan-kewajiban-ini-pengertiannya-dan-contohnya>

⁹ Ekawati dan Johan, *Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Pelaksanaan Kontrak Elektronik*. Juridica, Vol (1)

dari pihak penjual saja. Namun terkadang pembeli juga berpotensi menimbulkan konflik. Sehingga UU ini juga mengatur hak dan kewajiban penjual sebagaimana yang disebutkan dalam pasal 8 yaitu:

- a. Hak untuk mendapatkan pembayaran sesuai dengan nilai yang disepakati
- b. Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan yang dilakukan konsumen
- c. Hak mendapatkan pembelaan
- d. Hak untuk di kembalikan nama baiknya jika terbukti tidak bersalah sesuai dengan tuduhan konsumen

Sejatinya perdagangan yang dilakukan dengan media elektronik atau digital memiliki dasar hukum yang sama sebagaimana dengan perdagangan yang dilakukan secara konvensional. Karena dikategorikan sama inilah perdagangan yang dilakukan secara digital atau media elektronik juga tunduk dengan ketentuan dalam pasal 1457-1540 KUHP perdata. Hal ini sejatinya sama halnya dengan pembelian yang dilakukan di e-commerce dengan sistem pembayaran COD. Telah ada perjanjian yang tercatat dalam sistem meskipun kenyataannya pembeli belum membayarkan produk yang dibelinya. Penjual berani untuk mengirim barang tanpa harus dibayar terlebih dahulu karena pihak e-commerce telah menjamin jika konsumen tidak mampu membayar atau tidak bisa menerima barang maka perjanjian akan otomatis terbatalkan sehingga produk yang sebelumnya dikirimkan akan dikembalikan. Sehingga tidak ada kerugian yang akan dialami oleh penjual. Dengan pembelian COD pula pembeli akan merasa lebih aman karena tidak takut terjadi penipuan karena belum membayar produk yang dibeli. Meskipun begitu ada hak dari penjual yang harus diperhatikan dan kewajiban penjual yang harus dipenuhi. Penyelesaian perkara di pengadilan justru seringkali tidak memberikan keadilan atau kepuasan bagi pihak yang bersengketa.¹⁰

Penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK pada dasarnya merupakan penyelesaian sengketa di luar pengadilan. BPSK diberi kewenangan untuk menyelesaikan sengketa konsumen dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi. Metode tersebut pada dasarnya merupakan metode Alternatif Penyelesaian Sengketa yang juga diatur dalam Undang-Undang Arbitrase

IV. PENUTUP

Kesimpulan

Cash on Delivery atau COD diartikan sebagai metode pembayaran dimana pembeli atau konsumen baru melakukan pembayaran saat mereka menerima produk yang dibeli, pada awalnya sistem pembayaran ini dilakukan saat pihak penjual menyepakati untuk bertemu dengan pembeli dan melakukan transaksi namun dalam perkembangannya sistem pembayaran COD. UU nomor 8 tahun 1999 dibuat atas untuk melindungi hak dan kewajiban konsumen dan juga hak kewajiban penjual. Hak adalah kekuasaan yang diberikan oleh hukum kepada pihak yang dilindungi baik itu pribadi ataupun umum, UU ini tidak hanya berpihak kepada konsumen saja. Dalam sebuah transaksi yang melibatkan dua pihak, selalu ada

¹⁰ Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Jakarta, Kencana Prenada Media Group, 2008. Hal. 85

cerita yang melata rbelakangi mengapa permasalahan bisa terjadi. Dan permasalahan yang muncul bukan selalu berawal dari pihak penjual saja.

Sejatinya perdagangan yang dilakukan dengan media elektronik atau digital memiliki dasar hukum yang sama sebagaimana dengan perdagangan yang dilakukan secara konvensional. Karena dikategorikan sama inilah perdagangan yang dilakukan secara digital atau media elektronik juga tunduk dengan ketentuan dalam pasal 1457-1540 KUHP perdata.

Konsumen mendapat perlindungan berdasarkan hasil kesepakatan yang dibuat serta ada beberapa hal yang harus diwajibkan untuk dilakukan oleh konsumen. Dalam hal perlindungan yang ada melekat pula kewajiban yang harus dibuat, seperti membayar terlebih dahulu barang yang diberikan oleh kurir dan menyelesaikan masalah tersebut kepada penjual bukan pada kurir. Sehingga konsumen bisa mendapatkan perlindungan berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Saran

- a. Pemerintah perlu melakukan perbaikan dan pengaturan yang lebih jelas serta sosialisasi tentang hak dan kewajiban para pihak dalam transaksi elektronik yang melakukan metode pembayaran di tempat
- b. Metode COD bisa juga diterapkan bagi pembeli yang telah memiliki registrasi yang jelas atau akun yang telah diverifikasi dan memiliki riwayat pembelian yang lancar dan tidak pernah membatalkan pesanan
- c. Selain pembeli hal juga perlu diterapkan kepada penjual yang telah disertifikasi untuk bisa dipercaya untuk diberikan metode COD
- d. Cash On Delivery (COD) merupakan salah satu bentuk inovasi yang bagus dan bertujuan untuk memudahkan konsumen, tetapi alangkah baiknya jika perkembangan inovasi baru ini diimbangi dengan edukasi konsumen sehingga tidak merugikan pihak ketiga seperti kurir pengiriman.
- e. Pelaku usaha diharapkan memahami secara dalam mengenai kewajibannya sebagai pelaku usaha dan beritikad baik dalam menjalankan usahanya, serta lebih berhati-hati dalam melakukan pengecekan sebelum barang pesanan dikirimkan guna menghindari konsumen dirugikan akibat barang yang dikirim tidak sesuai dengan pesanan.

Harus ada pengaturan tentang sanksi bagi para penjual dan pembeli serta kurir apabila terjadi kesalahan baik sanksi perdata maupun pidana.

DAFTAR PUSTAKA

- Detikedu. (2021). Apa yang Dimaksud Hak dan Kewajiban? Ini Pengertiannya dan Contohnya. Retrieved from: <https://www.detik.com/edu/detikpedia/d-5871839/apa-yang-dimaksud-hak-dan-kewajiban-ini-pengertiannya-dan-contohnya>
- Diana Putong, Legal Review of Cryptocurrency as A New Method in The Crime of Money Laundering International Journal of Information Technology and Education (IJITE) Volume 1, Number 4, September 2022 ,
- Ekawati dan Johan, Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Pelaksanaan Kontrak Elektronik. *Juridica*, Vol (1)

Henry N. Lumenta, Yoan B. Runtunuwu, The State of Parties in Sale and Purchase Agreement Via Internet According to Indonesia Civil Law, Proceedings of the 3rd International Conference on Social Sciences (ICSS 2020)

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Pasal 1320

Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012,

Riduan Syahrini, Selk Beluk dan Asas-Asas Hukum Perdata, PT. Alumni, Bandung, 2008, hal. 45

Suratman-H. Philips Dillah, Metode Penelitian Hukum.Bndung; Alfabeta, 2014, Susanti Adi Nugroho, Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya, Jakarta, Kencana Prenada Media Gruoup, 2008. Zainal Asikin, Hukum Dagang, Yogyakarta. Wahana, 2013,