



**ACTA DIURNAL Jurnal Ilmu Hukum Kenotariatan
Fakultas Hukum Universitas Padjadjaran**

PISSN: 2614-3542 EISSN: 2614-3550

Volume 6, Nomor 1, Desember 2022

Artikel diterbitkan 30 Desember 2022, DOI: <https://doi.org/10.23920/acta.v6i1.1132>

Halaman Publikasi: <http://jurnal.fh.unpad.ac.id/index.php/acta/issue/archive>

**MARKETPLACE SELF REGULATION MENGENAI PENGEMBALIAN BARANG MELALUI METODE
PEMBAYARAN CASH ON DELIVERY**

Enni Soerjati Priowirjanto, Fakultas Hukum Universitas Padjadjaran, Bandung,
email: enni@unpad.ac.id

Ahmad Fikri Haykal, Fakultas Hukum Universitas Padjadjaran, Bandung,
email: ahmad18003@unpad.ac.id

Carolina Renee Munaf, Fakultas Hukum Universitas Padjadjaran, Bandung,
email: carolina18002@mail.unpad.ac.id

ABSTRAK

Perkembangan teknologi telah membawa perubahan serta kemudahan pada masyarakat dengan hadirnya kegiatan transaksi secara online termasuk di Indonesia. Salah satu kemudahan yang ada pada transaksi online yaitu adanya metode pembayaran *Cash On Delivery* yang dilakukan dengan cara pembayaran tunai langsung di tempat tanpa membayar terlebih dahulu di aplikasi *marketplace*. Keberadaan pengaturan mengenai penggunaan *marketplace* di Indonesia telah diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Adapun salah satu kebijakan yang disebutkan di dalamnya ialah diperkenannya *marketplace* untuk memiliki suatu peraturan mandiri atau *self regulation*. *Self regulation* pada *marketplace* setidaknya memuat ketentuan mengenai pengembalian barang termasuk yang dilakukan dengan metode pembayaran COD. Demikian kemudahan yang ditawarkan turut beriringan dengan berkembangnya pengaturan di Indonesia, namun dibalik kemudahan tersebut masih ditemukan berbagai kendala dalam praktiknya. Adapun tujuan dari penulisan ini ialah untuk menjelaskan mengenai *self regulation marketplace* terutama terkait pengembalian barang dengan metode pembayaran COD serta upaya perlindungan terhadap para pengguna *marketplace* tersebut. Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini ialah yuridis normatif dan didukung juga dengan data pengolahan kuesioner terhadap para pengguna *marketplace*. Peneliti menemukan bahwa adanya ketidapahaman para pengguna terkait *self regulation marketplace* sehingga kerap kali ditemukan berbagai kendala.

Kata kunci: *cash on delivery; marketplace; self regulation.*

ABSTRACT

Technological developments have brought changes and convenience to society with the presence of online transaction activities including in Indonesia. One of the conveniences that exist in online transactions is the Cash On Delivery payment method which is done by paying cash directly on the spot without paying first in the marketplace application. The existence of regulations regarding the use of marketplaces in Indonesia has been regulated in Government Regulation Number 80 of 2019 concerning Trading Through Electronic Systems. One of the policies mentioned in it is the allowance of the marketplace to have an independent regulation or self regulation. Self regulation in the marketplace at least contains provisions regarding the return of goods, including those made by the COD payment method. Thus the convenience offered goes hand in hand with the development of arrangements in Indonesia, but behind this convenience there are still various obstacles in practice. The purpose of this paper is to explain the self regulation of the marketplace, especially regarding the return of goods with the COD payment method and the protection efforts for marketplace users. The approach method used in this research is normative juridical and is also supported by questionnaire processing data on marketplace users. Researchers found that there is a lack of understanding of users regarding marketplace self-regulation so that various obstacles are often found.

Keywords: *cash on delivery; marketplace; self regulation.*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi saat ini telah banyak mendukung berkembangnya berbagai aspek dalam kehidupan termasuk pada kegiatan komunikasi dan perdagangan. Salah satu contoh dari perkembangan teknologi serta implementasinya dalam kegiatan komunikasi dan perdagangan tersebut ialah dengan hadirnya *Marketplace*. *Marketplace* merupakan salah satu dari jenis *e-commerce*¹ yang saat ini sangat digemari karena pada *platform* tersebut para penggunanya dapat terlibat aktif dalam melakukan publikasi, penjualan, dan distribusi produk melalui dukungan dari internet. *Marketplace* juga sebagai sebuah wadah pemasaran produk secara elektronik yang mempertemukan banyak penjual dan pembeli untuk saling bertransaksi.² Keberadaan *marketplace* sebagai suatu *platform* dapat dikatakan sama halnya dengan pasar online yang memungkinkan penjual dan pembeli tidak perlu bertemu secara langsung, yang dapat dijangkau melalui perangkat elektroniknya yang dari sisi pelaku usaha adalah untuk melakukan aktivitas penjualan, sedangkan dari sisi konsumen adalah untuk mendapatkan informasi terkait barang atau jasa yang diinginkan. Contoh dari beberapa *marketplace* yang cukup banyak digunakan saat ini di Indonesia ialah Shopee, Tokopedia, dan Bukalapak.

Keberadaan *marketplace* juga turut mendorong berkembangnya berbagai cara pembayaran atau transaksi dalam kegiatan perdagangan secara online tersebut. Pada berbagai *marketplace* seperti Shopee, Tokopedia, dan Bukalapak, cara pembayaran yang secara sah diakui dan disediakan saat ini ialah melalui *E-Wallet*, *Transfer Bank*, Kartu Kredit/Debit, Minimarket, *Paylater*, dan *Cash On Delivery*. Berdasarkan pada hal tersebut, pembahasan pada penelitian ini akan lebih fokus pada metode pembayaran *Cash On Delivery* atau COD yaitu metode pembayaran tunai yang dilakukan ketika barang diterima oleh pembeli.³ Pilihan pembayaran melalui sistem COD dianggap menjadi salah satu cara perusahaan *marketplace* untuk meningkatkan penjualan dan mempermudah konsumen yang tidak memiliki alat pembayaran digital atau rekening bank untuk dapat tetap melakukan pembelian barang atau jasa.⁴ Adapun cara pembayaran COD ialah dilakukan melalui kurir yang mengantarkan barang dan pembayaran wajib dilakukan secara tunai.⁵

Cara pembayaran COD tidak dapat terlepas dari kondisi serta perkembangan teknologi yang terjadi pada kegiatan perdagangan sebagaimana dijelaskan sebelumnya. Sebagai upaya untuk mendukung kegiatan perdagangan online, Pemerintah Indonesia telah mengeluarkan berbagai peraturan perundang-undangan yang secara khusus mengatur mengenai hal tersebut seperti misalnya Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan (selanjutnya disebut UU Perdagangan). Kemudian lebih spesifik mengenai perdagangan secara online, yang telah diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (selanjutnya

¹ *E-Commerce* adalah suatu jenis dari mekanisme bisnis secara elektronik yang memfokuskan diri pada transaksi bisnis berbasis individu dengan menggunakan internet sebagai medium pertukaran barang atau jasa baik antara dua buah institusi (B-to-B) maupun antar institusi dan konsumen langsung (B-to-C). Lihat Richardus Eko Indrajit, *e-Commerce Kiat dan Strategi Bisnis di Dunia Maya* (PT Elex Media Komputindo, Jakarta, 2001).

² Nuraida Wahyuni et al., "Pengenalannya Dan Pemanfaatan Marketplace E-Commerce," *Jurnal Pengabdian Dinamika*, 6.1 (2019).

³ Nugrogh dan Febrian Bayu, "Jual Beli Barang-Barang Second Dengan Sistem Cash On Delivery (COD) Studi Kasus Situs Forum Jual Beli Purwokerto," *IAIN Purwokerto*, 2017, hlm. 11.

⁴ Enni Soerjati Priowirjanto, *Bisnis Online Dan Perkembangannya Di Indonesia Pada Era Masyarakat 5.0* (Sigi: CV. Feniks Muda Sejatera, 2022), hlm. 25.

⁵ Silviasari, "Penyelesaian Sengketa Konsumen dan Pelaku Usaha dalam Transaksi E-Commerce Melalui Sistem Cash On Delivery," *Media of Law and Sharia*, 1.3 (2020), hlm. 152.

disebut PP PMSE). Dalam PP PMSE, secara garis besar diatur mengenai ketentuan-ketentuan yang wajib ditaati oleh pengguna media online untuk kegiatan bertransaksi. Selain pengaturan mengenai kegiatan perdagangan, Pemerintah Indonesia juga turut mengeluarkan peraturan mengenai perlindungan konsumen guna menjamin adanya perlindungan atas hak ataupun kewajiban bagi konsumen yang melakukan kegiatan transaksi, yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UU Perlindungan Konsumen).

Selain dari peraturan yang dikeluarkan oleh Pemerintah, *marketplace* selaku pihak yang menyelenggarakan kegiatan perdagangan melalui *platformnya* juga turut mengeluarkan peraturan khusus tersendiri atau peraturan mandiri. Peraturan mandiri atau dikenal dengan istilah *self regulation* didefinisikan oleh Bonnici sebagai suatu bentuk atau jenis model peraturan yang merupakan jalan tengah (*middle way*) antara pemerintah dan sistem pengawasan yang dilakukan oleh pasar (*market-driven regulation*) dalam suatu kegiatan ekonomi yang mengandung kewenangan bersifat eksekutif dari pembuat peraturan tentang kepastian proses pembentukan peraturan, kepastian dari isi aturan dan adanya pemberlakuan serta pelaksanaan peraturan secara formil.⁶ Kemudian, Rees juga turut mengemukakan bahwa salah satu bentuk *self regulation* ialah *Mandated Full Self Regulation* yang berarti bahwa *self regulation* merupakan peraturan dan pelaksanaan yang dilakukan oleh pihak swasta, dalam hal ini pemerintah melakukan pengawasan terhadap peraturan tersebut dan apabila diperlukan, dapat diambil tindakan untuk melaksanakan yang lebih efektif dari peraturan yang dibuat tersebut.⁷

Berkaitan dengan keberadaan *self regulation*, UU Perlindungan Konsumen dalam Pasal 1 Angka 10 menyebutkan bahwa:

“Klausula Baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.”

Selain itu, dalam Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (selanjutnya disebut PP PMSE) pada Pasal 53 disebutkan ketentuan mengenai kontrak elektronik yaitu:

“(1) Informasi dalam Kontrak Elektronik harus sesuai dengan penawaran dan memuat paling sedikit:

- a. identitas para pihak;
- b. spesifikasi Barang dan/atau Jasa yang disepakati;
- c. legalitas Barang dan/atau Jasa;
- d. nilai transaksi Perdagangan;
- e. persyaratan dan jangka waktu pembayaran;
- f. prosedur operasional pengiriman Barang dan/atau Jasa;
- g. prosedur pengembalian Barang dan/atau Jasa dalam hal terjadi ketidaksesuaian antara Barang dan/atau Jasa yang diterima dengan yang diperjanjikan;

⁶ Enni Soerjati Priowirjanto, *Trustmark Sebagai Jaminan Perlindungan Bagi Konsumen Internet Banking di Indonesia* CV Keni Media, Bandung: 2019, hlm. 152.

⁷ Ibid, hlm 157-158

- h. prosedur dalam hal terdapat pembatalan oleh para pihak; dan
- i. pilihan hukum penyelesaian sengketa PMSE.

(2) Kontrak Elektronik dilarang mencantumkan klausula baku yang merugikan Konsumen sebagaimana diatur dalam Undang-Undang mengenai Perlindungan Konsumen.”

Apabila mengacu pada ketentuan mengenai klausula baku yang diatur dalam UU Perlindungan Konsumen tersebut, dapat dikatakan bahwa *self regulation* merupakan hal yang sama dengan yang dimaksudkan sebagai klausula baku, sehingga penerapannya di Indonesia diperkenankan. Kemudian, apabila mengacu pada PP PMSE maka keberadaan *self regulation* juga diperkenankan selama isinya tidak merugikan konsumen sebagaimana diatur dalam UU Perlindungan Konsumen.

Pada praktiknya dalam kegiatan perdagangan online di Indonesia, saat ini *marketplace* seperti Shopee, Tokopedia, dan Bukalapak diketahui telah memiliki dan menerapkan *self regulation*nya masing-masing. Khusus pada Shopee sebagai *marketplace* yang paling banyak digunakan di Indonesia saat ini, terdapat *self regulation* yang memuat beberapa ketentuan termasuk mengenai hak dan kewajiban para penggunanya yang harus dipatuhi ketika melakukan kegiatan transaksi melalui Shopee. Meski demikian ketentuan mengenai hak dan kewajiban pada *self regulation* yang diatur oleh Shopee, namun pada dasarnya tetap merujuk pada ketentuan mengenai perdagangan dan perlindungan konsumen yang telah diatur oleh Pemerintah.

Berkaitan dengan hak dan kewajiban para penggunanya yang diatur dalam *self regulation marketplace*, secara umum setidaknya telah memuat berbagai ketentuan diantaranya mengenai kewajiban memberikan jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan; hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau sebagaimana mestinya; dan hak untuk menerima pembayaran sesuai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan sehingga menunjukkan bahwa penjual tidak dapat menuntut lebih banyak jika kondisi barang dan/atau jasa yang diberikannya kepada pembeli tidak atau kurang memadai menurut harga yang berlaku pada umumnya atas barang dan/atau jasa yang sama.⁸ Demikian keberadaan *self regulation marketplace* wajib dipatuhi oleh para penggunanya baik itu pelaku usaha ataupun konsumen.

Selanjutnya meski telah terdapat *self regulation* yang menunjang penggunaan *marketplace* serta berbagai cara pembayaran yang mendukung perkembangannya terutama COD, namun diketahui dalam proses implemenasinya masih kerap ditemukan berbagai kendala-kendala seperti penjual yang menolak pengembalian barang, dan konsumen yang tidak mau melakukan kewajibannya untuk membayar barang yang dipesannya melalui metode COD ketika kurir pengantar barang tersebut tiba. Pada beberapa *marketplace*, peneliti menemukan bahwa terdapat penjual yang mencantumkan keterangan pada toko onlinenya ataupun produk yang dijualnya yaitu “Kesalahan atau kerusakan bukan tanggung jawab penjual”, atau “Tidak menerima pengembalian barang”. Berdasarkan hal tersebut terlihat bahwa penjual tersebut hanya menguntungkan diri sendiri tanpa memperdulikan hak dari pembelinya.

⁸ Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Rajawali Press, Jakarta: 2010 hlm. 50.

Selanjutnya lebih spesifik lagi kasus yang terjadi di Bekasi, Jawa Barat pada tahun 2022 kemarin dan sempat menjadi perbincangan ramai di media sosial. Pada kasus tersebut, seorang wanita diketahui melakukan pemesanan barang melalui salah satu *marketplace* dengan metode pembayaran COD, namun pada saat barang tersebut diantarkan oleh kurir dan dibuka di rumahnya, ternyata jumlah barang berupa sandal yang ia pesan tidak sesuai sehingga ia menolak untuk melakukan pembayaran. Kurir menjelaskan bahwa setelah pesanan dibuka maka barang pesanan harus dibayarkan, sedangkan wanita yang menjadi konsumen tersebut enggan melakukan pembayaran.⁹ Contoh kasus lain yang baru belakangan ini terjadi ialah penusukan terhadap kurir pengantar paket karena konsumen enggan membayar barang yang ia pesan dengan metode pembayaran COD. Diketahui pada 28 Januari 2023 di Banyuasin, Sumatera Selatan, seorang kurir bernama Akbar nyaris tewas ditusuk oleh konsumen. Adapun hal yang melatarbelakangi kejadian tersebut ialah karena si konsumen merasa kesal terus menerus ditagih uang pembayaran COD oleh Akbar selaku kurir. Sebelumnya saat Akbar mengantarkan paket ke rumah konsumen tersebut, ia diketahui sedang tidak berada di rumah sehingga saat dihubungi oleh Akbar ia mengatakan akan melakukan pembayaran dengan diantarkan langsung ke kantor jasa pengiriman tempat Akbar bekerja. Akan tetapi hingga menjelang pukul 17.00 WIB, konsumen tidak kunjung melakukan pembayaran sehingga Akbar berinisiatif untuk datang kembali ke rumah tersebut. Namun, ketika Akbar tiba di rumah konsumen bersama seorang rekannya justru ia mendapatkan pelakuan berupa penyerangan dengan pisau oleh konsumen tersebut sehingga ia mengalami luka cukup serius.¹⁰

Berdasarkan kasus-kasus tersebut, sikap menolak suatu pengembalian barang secara sepihak oleh pelaku usaha dan sikap enggan membayar yang dilakukan oleh konsumen tanpa mengikuti alur prosedur pengembalian barang, tentu menjadi suatu masalah yang cukup menyita perhatian di tengah proses perkembangan kegiatan perdagangan online di Indoneia. Hal tersebut tentu tidak hanya merugikan pihak pelaku usaha ataupun konseumen, melainkan juga turut merugikan pihak jasa pengantar atau kurir. Kemudian berdasarkan pada permasalahan tersebut juga, terlihat bahwa adanya ketidapkahaman daripada para pengguna baik itu pelaku usaha ataupun konsumen khususnya di Indonesia mengenai keberadaan *self regulation* pada *marketplace* terutama yang mengatur mengenai pengembalian barang serta ketentuan dalam melakukan pembayaran khususnya yang dilakukan melalui metode COD.

Berdasarkan pada hal sebagaimana diuraikan di atas, penulis membuat tulisan berdasarkan penelitian yang telah dilakukan ini untuk memberikan penjelasan mengenai peraturan tentang pengembalian barang yang tidak sesuai dengan pesanan dan dilakukan dengan menggunakan metode pembayaran COD berdasarkan *self regulation* pada *marketplace* khususnya Shopee, Tokopedia, dan Bukalapak. Tulisan ini akan membahas tentang upaya perlindungan terhadap pengguna yang menggunakan metode pembayaran COD, baik itu pelaku usaha ataupun konsumen.

⁹ Reza Gunadha, "Viral Ibu-ibu Menolak Bayar Paket COD Usai Bungkus Dibuka, Warganet: Belum Siap Mental Jangan COD," 2022 <<https://www.suara.com/news/2022/03/01/103756/viral-ibu-ibu-menolak-bayar-paket-cod-usai-bungkus-dibuka-warganet-belum-siap-mental-jangan-cod>> [diakses 14 Maret 2023].

¹⁰ Aji YK Putra, "Kurir Paket di Banyuasin Ditusuk Konsumen COD yang Tolak Membayar," *Kompas.com*, 2023 <<https://regional.kompas.com/read/2023/01/29/195010778/kurir-paket-di-banyuasin-ditusuk-konsumen-cod-yang-tolak-membayar>> [diakses 14 Maret 2023].

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan yuridis normatif yaitu metode penelitian yang meletakkan hukum sebagai sebuah sistem norma.¹¹ Kemudian pada penelitian yuridis normatif ini difokuskan untuk mengkaji penerapan kaidah-kaidah atau norma-norma dalam hukum positif,¹² serta meneliti terhadap asas-asas baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis.¹³ Selain itu, penelitian ini didukung juga metode pengumpulan dan pengolahan data melalui kuesioner yang diambil dari pelaku usaha dan konsumen.

Pendekatan yuridis dalam penelitian ini mengacu pada studi kepustakaan dan sumber-sumber hukum yang ada, sedangkan pendekatan bersifat normatif bertujuan untuk memperoleh pengetahuan mengenai hubungan antara satu peraturan dengan peraturan yang lainnya beserta praktik penerapannya. Selanjutnya, sumber data dari penelitian ini adalah data sekunder yang mana data tersebut diperoleh dengan cara melakukan riset dan meninjau bahan bacaan yang telah dipublikasikan serta peraturan perundang-undangan. Demikian metode ini digunakan dengan mengingat permasalahan yang akan diteliti berkisar pada praktik penerapan suatu perundang-undangan dalam kehidupan masyarakat.

Adapun peraturan perundang-undangan serta sumber bacaan yang akan dibahas pada artikel ini ialah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, dan *Self Regulation* dari *marketplace* Shopee, Tokopedia, dan Bukalapak.

PEMBAHASAN

Keberadaan *self regulation* dalam kegiatan industri termasuk perdagangan di Indonesia telah diperkenalkan sebagaimana dijelaskan sebelumnya yaitu pada UU Perlindungan Konsumen. Meski demikian, dalam Pasal 18 UU Perlindungan Konsumen tersebut juga memberikan batasan mengenai hal-hal yang dilarang untuk dimasukkan sebagai aturan dalam suatu *self regulation*, yaitu:

“(1) Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila:

- a. menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
- b. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
- c. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
- d. menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;

¹¹ Fahmi M. Ahmadi, Jaenal Arifin, *Metode Penelitian Hukum*, Lembaga Penelitian UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta: 2010, hlm. 31.

¹² Johnny Ibrahim, *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, Bayumedia Publishing, Malang: 2013, hlm. 295.

¹³ Sri Mamudji, *Metode Penelitian dan Penulisan Hukum*, Badan Penerbit Fakultas Hukum Universitas Indonesia, Jakarta: 2005, hlm.10.

- e. mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
- f. memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa;
- g. menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau perubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;
- h. menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.

(2) Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.

(3) Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum.

(4) Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan Undang-undang ini.”

Berdasarkan pengaturan dalam Pasal 18 UU Perlindungan Konsumen tersebut, terlihat bahwa dalam pembentukan suatu *self regulation* setidaknya harus memperhatikan ketentuan-ketentuan tersebut sebagai hal-hal yang dilarang untuk dicantumkan. *Self regulation* adalah merupakan salah satu model pengaturan yang menjadi dasar khusus dari peraturan terkait kegiatan industri seperti transaksi secara online baik dalam bentuk barang ataupun jasa yang dikeluarkan oleh penyelenggara industri. Dalam hal perdagangan online, penyelenggara *marketplace* seperti Shopee, Tokopedia, dan Bukalapak telah memiliki *self regulation*nya masing-masing termasuk mengenai pengembalian barang.

Self regulation sebagai suatu peraturan setidaknya memiliki tiga ciri khas, yaitu: (a) tipe model regulasi yang fleksibel; (b) seperangkat aturan yang dikembangkan dan diterima oleh mereka yang mengambil bagian dalam suatu kegiatan; dan (c) proses regulasi.¹⁴

Berkaitan dengan kasus pengembalian barang sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya, terlihat bahwa adanya ketidakpahaman para pengguna *marketplace* baik itu pelaku usaha ataupun konsumen terhadap peraturan yang berlaku, terutama yang diatur dalam *self regulation*. Pada kegiatan transaksi antara pelaku usaha dan konsumen tentu memiliki hubungan timbal balik berupa hak dan kewajiban masing-masing yang telah disepakati dalam suatu kegiatan transaksi jual beli. Secara umum dalam terjadinya suatu jual beli, pelaku usaha wajib menyerahkan barang yang dibeli oleh konsumen dengan kondisi sebaik-baiknya sehingga konsumen perlu membayar kewajibannya tersebut dengan baik. Sama halnya dengan hak dan kewajiban mengenai pengembalian barang yang dilakukan dengan metode pembayaran COD yang diatur pada *self regulation* masing-masing *marketplace*.

Pada salah satu klausul *self regulation* yang diatur oleh Shopee, dijelaskan bahwa konsumen boleh mengajukan permohonan pengembalian barang/atau pengembalian dana dalam situasi berikut:¹⁵

1. Barang belum diterima oleh Pembeli;

¹⁴ Jeanne Pia Mifsud Bonnici, *Self-Regulation in Cyberspace*, TMC Asser Press, The Hague: 2008. hlm 23

¹⁵ Tim Shopee, Pusat Bantuan Pengembalian Barang dan Dana Shopee, <https://help.shopee.co.id/portal>, diakses pada 11 April 2022.

2. Barang tersebut cacat dan/atau rusak saat diterima;
3. Penjual telah mengirimkan barang yang tidak sesuai dengan spesifikasi yang disepakati kepada pembeli;
4. Barang yang dikirimkan kepada pembeli secara material berbeda dari deskripsi yang diberikan oleh penjual dalam daftar barang atau;
5. Melalui kesepakatan pribadi dengan penjual dan penjual harus mengirimkan konfirmasi kepada shopee mengenai kesepakatan tersebut.

Selanjutnya pada *self regulation* yang diatur oleh Bukalapak berkaitan dengan pengembalian barang dengan metode pembayaran COD yaitu:¹⁶

1. Pembeli tidak dapat melakukan permintaan perubahan waktu penerimaan barang.
2. Apabila Pembeli melakukan pembatalan transaksi yang menggunakan fitur COD sebanyak 3 (tiga) kali atau Pembeli tidak ada ditempat pada saat kurir melakukan pengiriman paket sebanyak 3 (tiga) kali maka fitur COD akan dinonaktifkan dari pilihan metode pembayaran Pembeli.
3. Metode pembayaran COD juga akan dinonaktifkan sementara apabila pembeli melakukan pembatalan pesanan sebanyak 2 kali dalam 60 hari.
4. Pembeli harus melakukan pembayaran secara tunai dan penuh sesuai yang ada pada detail tagihan atau label pengiriman ke kurir sebelum menerima/ membuka paket.
5. Pembeli tidak diperbolehkan membuka pesanan sebelum menyelesaikan pembayaran. Apabila setelah menerima barang, terdapat kendala pada paket pembeli dapat melakukan ajukan bantuan di BukaBantuan.

Berdasarkan peraturan yang diatur pada Bukalapak tersebut, secara implisit terlihat bahwa pengembalian barang dapat dilakukan dengan metode pembayaran apapun jika sudah melakukan pembayaran termasuk COD. Apabila disimpulkan, pengembalian barang dalam Bukalapak dapat dilakukan saat terjadi kesalahan namun pembeli diarahkan membayar kewajibannya terlebih dahulu, baru kemudian dipersilahkan untuk mengajukan pengembalian melalui fitur Buka Bantuan.

Selanjutnya apabila melihat pada *self regulation* Tokopedia, terlihat adanya sedikit perbedaan dengan kedua *marketplace* sebelumnya berkaitan dengan pengembalian barang dengan metode pembayaran COD. Pada Tokopedia dijelaskan bahwa pengembalian barang dapat dilakukan dengan:¹⁷

1. Pembeli memberikan uang pembayaran kepada Mitra Kurir pada saat pesanan tiba di tujuan, sesuai dengan nominal yang tertera pada faktur tagihan/invoice.
2. Pembeli tidak diperbolehkan untuk membuka paket/kiriman Barang hingga memberikan uang pembayaran kepada Mitra Kurir.
3. Pembeli dapat melakukan pengembalian Barang atau retur apabila Pembeli belum membuka paket/kiriman Barang. Apabila Pembeli melakukan pengembalian Barang atau retur tanpa membuka paket/kiriman Barang, maka Pembeli tidak perlu memberikan uang pembayaran kepada Mitra Kurir.

¹⁶ Ketentuan Cash On Delivery Bukalapak, <https://www.bukalapak.com/bantuan/sebagai-pembeli/fitur-pembeli/menggunakan-cod>, diakses pada 11 April 2022.

¹⁷ Tim Tokopedia, "Terms and Conditions," 2022 <<https://www.tokopedia.com/terms?lang=id>>, diakses pada 11 April 2022.

4. Apabila Pembeli sudah membuka paket/kiriman Barang dan ingin melakukan pengembalian Barang atau retur, maka Pembeli wajib membayar semua pesanan kepada Mitra Kurir dan mengajukan komplain pengembalian Barang atau retur kepada Penjual melalui Pusat Resolusi.
5. Apabila Pembeli melakukan pembelian lebih dari 1 (satu) Barang dalam 1 (satu) paket/kiriman dan bermaksud untuk melakukan pengembalian Barang atau retur, maka Pembeli harus mengembalikan semua Barang tersebut melalui Mitra Kurir, atau apabila ingin melakukan pengembalian Barang atau retur terhadap sebagian Barang, maka Pembeli wajib membayar semua pesanan terlebih dulu kemudian mengajukan komplain melalui Pusat Resolusi.

Pada *self regulation* Tokopedia tersebut, terlihat bahwa konsumen dapat melakukan pengembalian barang jika belum membuka paket/kiriman sebelum melakukan pembayaran terlebih dahulu. Akan tetapi, apabila barang sudah dibuka dan konsumen hendak melakukan pengembalian maka ia tetap harus membayarkan barang pesannya kepada kurir. Demikian dapat dikatakan bahwa Tokopedia sedikit lebih memberikan kemudahan dengan dapat melakukan pengembalian atau retur apabila pembeli belum membuka paket/kiriman barang tanpa memberikan uang pembayaran kepada kurir.¹⁸

Berdasarkan pada peraturan-peraturan tersebut, terlihat bahwa setiap *marketplace* memiliki ketentuan yang berbeda pada *self regulationnya* berkaitan dengan pengembalian barang yang menggunakan metode pembayaran COD. Pada *self regulation* Tokopedia terdapat kewajiban konsumen yaitu tidak diperbolehkan membuka paket/kiriman barang hingga memberikan uang pembayaran kepada mitra kurir. Pada Tokopedia juga disebutkan bahwa konsumen dapat melakukan pengembalian atau retur apabila belum membuka paket/kiriman tanpa membayar terlebih dahulu. Selanjutnya pada *marketplace* Shopee dan Bukalapak yang hampir memiliki kesamaan, diatur dalam *self regulationnya* bahwa paket/kiriman yang telah sampai harus dibayar terlebih dahulu jika ingin mengajukan retur atau pengembalian. Demikian perbedaan-perbedaan yang telah disebutkan tersebut menjelaskan bahwa *self regulation* setiap *marketplace* berbeda namun memiliki maksud perlindungan yang sama bagi para penggunanya.

Selanjutnya berkaitan dengan upaya perlindungan terhadap pengguna yang menggunakan metode pembayaran COD baik itu pelaku usaha ataupun konsumen. Secara umum dalam Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (selanjutnya disebut PP PMSE) pada Pasal 26 dan Pasal 27 disebutkan bahwa:

Pasal 26:

“Pelaku Usaha wajib:

- a. melindungi hak-hak Konsumen sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan Konsumen; dan
- b. mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang persaingan usaha.”

Pasal 27:

“(1) Pelaku Usaha wajib menyediakan layanan pengaduan bagi Konsumen.

(2) Layanan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit mencakup:

¹⁸ *Ibid.*

- a. alamat dan nomor kontak pengaduan;
- b. prosedur pengaduan Konsumen;
- c. mekanisme tindak lanjut pengaduan;
- d. petugas yang kompeten dalam memproses layanan pengaduan; dan
- e. jangka waktu penyelesaian pengaduan.”

Berdasarkan pasal tersebut, para pelaku usaha perlu melindungi hak-hak konsumennya sebagaimana diatur dalam UU Perlindungan Konsumen. Berkaitan dengan pengembalian barang, dalam UU Perlindungan Konsumen setidaknya disebutkan dalam Pasal 19 bahwa:

“(1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

(2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

(3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.

(4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.

(5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.”

Selanjutnya pada *self regulation* Shopee berkaitan dengan upaya perlindungan terhadap konsumennya, disebutkan beberapa kondisi dapat diajukannya pengembalian barang/dana di Shopee pada bagian syarat dan ketentuan yaitu:¹⁹

1. Produk tidak sampai:
 - a. Penjual harus merespon pengajuan pembeli dalam waktu 3 hari sejak pengajuan dilakukan untuk mencegah pengembalian dana secara otomatis kepada pembeli;
 - b. Pemmasalahan akan ditindaklanjuti jika penjual menolak klaim atau mengajukan bantuan kepada Shopee. Penjual harus mempersiapkan dokumen pendukung berikut:
 - i. Foto label pengiriman sah yang menunjukkan nomor resi;
 - ii. Bukti status pengiriman terkirim;
 - iii. Foto penerima produk.
2. Produk tidak lengkap/kosong:
 - a. Pembeli harus memperlihatkan bukti foto dan/atau video yang menunjukkan dengan jelas alasan pengembalian ;
 - b. Permasalahan akan ditindaklanjuti jika penjual tidak setuju atau melakukan penolakan dan mengajukan bantuan ke Shopee;
 - c. Tim Shopee akan mengumpulkan bukti yang diperlukan dari pembeli yang mencakup dokumen berikut:

¹⁹ [Pengembalian Barang/Dana] Apa syarat & ketentuan pengembalian barang/dana di Shopee?, [https://help.shopee.co.id/portal/article/73232-\[Pengembalian-Barang%2FDana\]-Apa-syarat-&-ketentuan-pengembalian-barang%2Fdana-di-Shopee%3F?previousPage=other+articles](https://help.shopee.co.id/portal/article/73232-[Pengembalian-Barang%2FDana]-Apa-syarat-&-ketentuan-pengembalian-barang%2Fdana-di-Shopee%3F?previousPage=other+articles), diakses pada 15 Maret 2023.

- i. Foto yang menunjukkan keseluruhan produk yang diterima. Untuk produk dengan bagian yang tidak lengkap pastikan untuk menampilkan bagian yang tidak diterima.
 - ii. Foto resi yang terlampir pada paket (pastikan dapat terbaca dengan jelas).
3. Pembeli mengajukan pengembalian barang:
 - a. Dana akan tertahan di Shopee jika pembeli klaim telah menerima produk dalam kondisi yang berbeda (Contoh: produk yang dikirimkan salah, tidak berfungsi dengan baik/rusak, tidak original, atau berbeda dengan foto/ deskripsi yang tertera di etalasi toko);
 - b. Pembeli harus memperlihatkan bukti foto dan/atau video yang menunjukkan dengan jelas alasan pengembalian;
 - c. Permasalahan akan ditindaklanjuti jika penjual tidak setuju atau melakukan penolakan dan mengajukan bantuan ke Shopee;
 - d. Tim Shopee akan mengumpulkan barang bukti yang diperlukan dari pembeli yang mencakup dokumen sebagai berikut:
 - i. Foto dan/atau video yang menunjukkan kesalahan atau kerusakan produk;
 - ii. Foto kemasan produk dengan resi yang menempel di kemasan.

Pada *self regulation* Shopee tersebut menjelaskan berbagai kondisi dan syarat untuk melakukan pengembalian barang dan dana termasuk pengembalian barang dengan metode pembayaran COD. Adapun cara yang lebih spesifik yang disediakan oleh Shopee untuk melakukan pengembalian barang dengan sistem pembayaran COD yaitu dengan:²⁰

1. Ketika kurir mengantarkan pesanan COD terima barang pesanan terlebih dahulu dan membuat foto paket serta membuat video unboxing barang pesanan tersebut;
2. Menghubungi penjual via chat;
3. Mengajukan retur barang COD sebagai cara mengembalikan barang COD Shopee;
4. Ajukan alasan pengembalian barang;
5. Unggah bukti foto dan video;
6. Melakukan konfirmasi sebagai cara mengembalikan barang COD Shopee.
7. Terakhir kirim paket ke seller.

Demikian terlihat bahwa *self regulation* Shopee telah memuat ketentuan yang menyediakan dan melindungi hak daripada konsumen untuk memperoleh pengembalian barang yang sah tanpa merugikan kedua pihak. Selanjutnya pada marketplace Bukalapak, diketahui memiliki *self regulation* yang berbeda dengan Shopee terkait komplain ataupun permintaan pengembalian barang.

Bukalapak menjelaskan bahwa konsumen dapat mengajukan pengembalian barang (retur) selama 2x24 jam sejak barang dinyatakan sudah sampai menurut *tracking* jasa pengiriman. Jika tidak ada pengajuan komplain hingga batas waktu tersebut, maka pembeli tidak akan bisa mengajukan komplain lagi dan uang pembayaran akan langsung diteruskan ke pelapak.²¹ Selain itu, adapun jenis penyelesaian komplain termasuk mengenai pengembalian barang dalam Bukalapak setidaknya terdapat 3 tipe solusi yaitu Pengembalian Uang, Penggantian Barang, atau Penambahan Barang

²⁰ Ibid.

²¹ Pengembalian Pesanan (Retur), <https://www.bukalapak.com/bantuan/sebagai-pembeli/retur/cara-mengajukan-komplain-barang-retur>, diakses pada 15 Maret 2023.

Pengembalian uang (*Refund*)

Cara pengajuan pengembalian uang pada Bukalapak cukup dilakukan melalui aplikasi dan menu transaksi. Selanjutnya konsumen dapat memilih pesanan mana yang ingin dikomplain dengan menyertakan alasannya sesuai dengan yang disediakan. Setelah itu pada halaman pengajuan komplain, akan terdapat pilihan berupa solusi yaitu Pengembalian Uang.

Setelah memilih opsi Pengembalian Uang, konsumen dapat memasukkan nominal yang harus dikembalikan dan menyetujui kolom pernyataan dengan memberi tanda centang. Selanjutnya konsumen dapat mengirimkan complain tersebut dan akan diarahkan ke laman Detail Komplain untuk berdiskusi dengan pelaku usaha. Ketika pelaku usaha menyetujui permintaan pengembalian uang, konsumen harus mengirimkan kembali barang yang diterima ke alamat yang ada di laman komplain. Setelah proses pengiriman selesai, pilih opsi Kirim Barang lalu isikan nomor resi. Selanjutnya, uang konsumen akan dikembalikan ke saldo Buka Dompet.

Penggantian barang

Cara memproses penggantian barang pada Bukalapak hampir sama dengan cara proses pengembalian uang, namun adapun opsi yang harus dipilih oleh konsumen ialah Penggantian Barang. Setelah memilih opsi tersebut, konsumen akan diminta untuk mengirimkan barang yang hendak diganti kepada pelaku usaha. Kemudian, sebelum melakukan pengiriman pastikan alamat pelaku usaha sudah benar untuk menghindari adanya kesalahan pengiriman. Selanjutnya konsumen harus memberi persetujuan perihal akan menanggung ongkos kirim barang tersebut yaitu dengan cara memberikan tanda centang pada kolom pernyataan.

Langkah selanjutnya, konsumen akan masuk ke laman detail komplain. konsumen bisa berdiskusi dengan pelaku usaha di laman tersebut dan menjabarkan permasalahan dengan menekan tombol Diskusi Komplain. Ketika komplain diterima oleh pelaku usaha, maka konsumen harus menerimanya dengan klik Terima Solusi. Kemudian proses akan dilanjutkan dengan konsumen mengirimkan barang yang akan diganti serta masukkan nomor resi (dibagian Masukkan Nomor Resi). Demikian pelaku usaha akan mengirim barang pengganti setelah barang yang dikembalikan diterima olehnya. Ketika barang pengganti datang, pembeli bisa menekan Konfirmasi Terima Barang. Namun apabila barang pengganti yang diterima masih tidak sesuai, maka konsumen juga bisa memilih opsi "Tidak, Kembalikan Uang Saya" lalu tekan Konfirmasi. Selanjutnya dana pembelian akan dikembalikan, akan tetapi jika sesuai maka konsumen perlu memiliki opsi "Ya, Silahkan Teruskan Uang Pembayaran ke Penjual" dan Konfirmasi agar Bukalapak bisa meneruskan uang pembelian ke pelaku usaha.

Penambahan barang

Solusi ini terjadi apabila konsumen memperoleh jumlah barang yang tidak sesuai dengan yang dipesan. Demikian berkaitan dengan hal tersebut, konsumen dapat mengajukan komplain pada Bukalapak dengancara memilih Opsi Penambahan Barang. Selanjutnya, konsumen akan dibawa ke laman diskusi dengan pelaku usaha sehingga ia bisa menguraikan permasalahan. Adapun ketentuan diskusi idengan penjual ini harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Lebih lanjut setelah solusi diterima oleh pelaku usaha, barang tambahan akan dikirim ke alamat konsumen. Setelah memperoleh barang tambahan tersebut, konsumen dapat melakukan

konfirmasi dengan menekan Konfirmasi Terima Barang. Jika barang tambahan yang diterima sesuai, maka konsumen dapat memilih opsi "Ya, Silahkan Teruskan Uang Pembayaran ke Penjual". Namun apabila barang tambahan yang diterima tidak sesuai, konsumen juga bisa menekan "Tidak, Kembalikan Uang Saya". Berkaitan dengan hal tersebut, selanjutnya Bukalapak akan melakukan penelusuran dan investigasi terlebih dahulu sebelum mengembalikan dana ke saldo Buka Dompot pembeli.

Dilanjutkan dengan upaya perlindungan yang disajikan oleh Tokopedia pada *self regulation*nya. Diketahui, Tokopedia memiliki pengaturan yang berbeda dengan dua *marketplace* sebelumnya perihal dengan pengembalian barang. Pada *self regulation* Tokopedia dijelaskan bahwa apabila barang yang diterima oleh pembeli tidak sesuai dengan deskripsi maka pembeli dapat mengajukan komplain dan pengembalian dengan cara:²²

1. Pilih kategori masalah Tidak sesuai deskripsi, salah warna/ukuran. Kemudian klik Pilih Masalah.
2. Pilih barang yang tidak sesuai, masukan jumlahnya, isi alasan dan lampirkan Bukti Foto & Video.
3. Pilih solusi yang diinginkan.
4. Pembeli juga dapat langsung mengetahui estimasi waktu penanganan komplain, selanjutnya mengklik ajukan komplain.
5. Kemudian ajukan sekarang.

Kemudian apabila konsumen Tokopedia melakukan penyelesaian pesanan, diarahkan untuk melakukan pemeriksaan kondisi dan jumlah pesanan yang diterima karena komplain yang dilakukan setelah konfirmasi penerimaan barang bukan merupakan tanggung jawab Tokopedia. Namun untuk pembelian dengan metode pembayaran COD, hal tersebut dapat diatasi dengan memberikan uang pembayaran terlebih dahulu kepada mitra kurir saat pesanan diterima. Kemudian konsumen dapat melakukan pengembalian tanpa perlu mengirim ke pihak ekspedisi cukup dengan memberikan kepada pihak kurir pengirim dengan melakukan pembayaran terlebih dahulu.

Berdasarkan pada hal-hal tersebut, dapat terlihat bahwa pengaturan mengenai pengembalian barang dengan metode pembayaran COD telah cukup jelas diatur dalam peraturan perundang-undangan serta *self regulation* dari *marketplace*. Demikian setiap *marketplace* memiliki *self regulation* yang mengatur perihal pengembalian barang maupun dana yang sebenarnya tidak terlalu sulit untuk dilakukan dan dapat diselesaikan dalam beberapa hari. *Marketplace* pun hanya memerlukan bukti dan verifikasi agar dapat memastikan kebenaran atas ketidakseuaian pesanan demi kemaslahatan para pihak. Selain itu berkaitan dengan upaya perlindungan terhadap para pengguna, hal tersebut juga telah diatur dalam peraturan perundang-undangan terutama UU Perlindungan Konsumen serta *self regulation marketplace*, seperti misalnya pada Bukalapak yang menyediakan berbagai opsi untuk mengatasi pengembalian barang yang diajukan konsumen.

PENUTUP

Keberadaan *self regulation* pada *marketplace* merupakan salah satu upaya Pemerintah untuk memberikan ruang kepada para penyelenggara *marketplace* dalam mengatur kebijakan yang berlaku

²² Kendala Barang Tidak Sesuai, <https://www.tokopedia.com/help/article/cara-mengajukan-pengembalian-dana-dan-retur>, diakses pada 15 Maret 2023.

anatar pihak penyelenggara *marketplace* dengan para penggunanya, yaitu pelaku usaha dan konsumen. Hal ini adalah sebagai salah satu upaya pemerintah untuk terus meningkatkan serta mengantisipasi segala perkembangan yang terjadi dalam kegiatan perdagangan online di Indonesia. Segala bentuk pengaturan yang ada pada *self regulation marketplace* harus dibuat dengan memperhatikan ketentuan pada UU Perlindungan Konsumen serta PP PMSE. Berkaitan dengan pengaturan tentang pengembalian barang yang dilakukan dengan menggunakan metode pembayaran COD, hal tersebut sebenarnya telah diatur dengan cukup jelas pada berbagai *self regulation marketplace* seperti Shopee, Tokopedia, dan Bukalapak. Keberadaan pengaturan mengenai pengembalian barang dengan metode pembayaran COD tersebut telah selaras dengan ketentuan dalam perundang-undangan serta wajib dipatuhi oleh para pengguna baik pelaku usaha ataupun konsumen. Mengenai upaya perlindungan bagi para pengguna, juga telah diatur dalam *self regulation marketplace* dan secara umum diatur dalam UU Perlindungan Konsumen. Seperti misalnya pada UU Perlindungan Konsumen dijelaskan bahwa pelaku usaha tidak diperkenankan untuk membuat aturan tentang penolakan pengembalian barang, sehingga *self regulation marketplace* pun turut mengatur demikian. Kemudian terkait perlindungan atas barang yang hendak dikembalikan, *self regulation marketplace* juga telah mengatur berbagai ketentuan dan cara agar prosesnya tidak merugikan pihak manapun, seperti halnya yang dilakukan oleh Bukalapak dengan menyediakan tiga opsi solusi atas suatu permintaan pengembalian barang termasuk yang dilakukan dengan metode pembayaran COD.

Selanjutnya saran yang disampaikan berkaitan dengan *self regulation* mengenai pengembalian barang yang menggunakan metode pembayaran COD, ialah perlu adanya sosialisasi mengenai ketentuan *self regulation* yang dibuat penyelenggara *marketplace*, sehingga para pengguna dapat mempelajari serta memahami terlebih dahulu *self regulation* pada *marketplace* yang digunakan untuk menghindari adanya ketidapahaman dalam proses penggunaan layanannya. Sosialisasi tersebut memerlukan dukungan dari berbagai pihak terkait dalam masyarakat seperti Asosiasi E-Commerce Indonesia (**idEA** - Indonesian E-Commerce Association) yang merupakan wadah komunikasi antar pelaku industri E-Commerce Indonesia, dan masyarakat yang peduli dengan keamanan dan kenyamanan dalam kegiatan bisnis melalui *marketplace*. Selain itu, pihak penyelenggara *marketplace* seperti Shopee, Tokopedia, dan Bukalapak diharapkan juga dapat memberikan akses serta edukasi yang jelas bagi para penggunanya terkait regulasi yang diatur.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Richardus Eko Indrajit, *e-Commerce Kiat dan Strategi Bisnis di Dunia Maya*, PT Elex Media Komputindo, Jakarta: 2001.

Ahmad Miru, dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Rajawali Press, Jakarta: 2010

Enni Soerjati Priowirjanto, *Bisnis Online Dan Perkembangannya Di Indonesia Pada Era Masyarakat 5.0*
Sigi: CV. Feniks Muda Sejatera, 2022

— — —, *Trustmark Sebagai Jaminan Perlindungan Bagi Konsumen Internet Banking di Indonesia* CV
Keni Media, Bandung: 2019.

Fahmi M. Ahmadi, Jaenal Arifin, *Metode Penelitian Hukum*, Lembaga Penelitian UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta: 2010.

Johnny Ibrahim, *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, Bayumedia Publishing, Malang: 2013

Sri Mamudji, *Metode Penelitian dan Penulisan Hukum*, Badan Penerbit Fakultas Hukum Universitas Indonesia, Jakarta: 2005

Jeanne Pia Mifsud Bonnici, *Self-Regulation in Cyberspace*, TMC Asser Press, The Hague: 2008

Jurnal

Silviasari, "Penyelesaian Sengketa Konsumen dan Pelaku Usaha dalam Transaksi E-Commerce Melalui Sistem Cash On Delivery," *Media of Law and Sharia*, 1.3 (2020)

Nuraida Wahyuni, Ade Irman, Saeful Mutaqin, dan Akbar Gunawan, "Pengenalan Dan Pemanfaatan Marketplace E-Commerce," *Jurnal Pengabdian Dinamika*, 6.1 (2019)

Nugrogoh, dan Febrian Bayu, "Jual Beli Barang-Barang Second Dengan Sistem Cash On Delivery (COD) Studi Kasus Situs Forum Jual Beli Purwokerto," *IAIN Purwokerto*, 2017

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik

Sumber Lain

Aji YK Putra, "Kurir Paket di Banyuasin Ditusuk Konsumen COD yang Tolak Membayar," *Kompas.com*, 2023 <https://regional.kompas.com/read/2023/01/29/195010778/kurir-paket-di-banyuasin-ditusuk-konsumen-cod-yang-tolak-membayar>.

Kendala Barang Tidak Sesuai, <https://www.tokopedia.com/help/article/cara-mengajukan-pengembalian-dana-dan-retur>

Ketentuan Cash On Delivery Bukalapak, <https://www.bukalapak.com/bantuan/sebagai-pembeli/fitur-pembeli/menggunakan-cod>

[Pengembalian Barang/Dana] Apa syarat & ketentuan pengembalian barang/dana di Shopee?, [https://help.shopee.co.id/portal/article/73232-\[Pengembalian-Barang%2FDana\]-Apa-syarat-&-ketentuan-pengembalian-barang%2Fdana-di-Shopee%3F?previousPage=other+articles](https://help.shopee.co.id/portal/article/73232-[Pengembalian-Barang%2FDana]-Apa-syarat-&-ketentuan-pengembalian-barang%2Fdana-di-Shopee%3F?previousPage=other+articles)

Pengembalian Pesanan (Retur), <https://www.bukalapak.com/bantuan/sebagai-pembeli/retur/cara-mengajukan-komplain-barang-retur>

Reza Gunadha, "Viral Ibu-ibu Menolak Bayar Paket COD Usai Bungkus Dibuka, Warganet: Belum Siap Mental Jangan COD," 2022 <<https://www.suara.com/news/2022/03/01/103756/viral-ibu-ibu-menolak-bayar-paket-cod-usai-bungkus-dibuka-warganet-belum-siap-mental-jangan-cod>>

Tim Tokopedia, "Terms and Conditions," 2022 <https://www.tokopedia.com/terms?lang=id>

Tim Shopee, Pusat Bantuan Pengembalian Barang dan Dana Shopee, <https://help.shopee.co.id/portal>