



## Penyelesaian Sengketa Wanprestasi Jual Beli Online Pada Pembayaran Metode Cash On Delivery (COD) Di Marketplace Shopee

**Alya Para Mestri**

Universitas Sebelas Maret

Email: [alyapara23@gmail.com](mailto:alyapara23@gmail.com)

**Arief Suryono**

Dosen Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret

Email: [ariefsuryono@staff.uns.ac.id](mailto:ariefsuryono@staff.uns.ac.id)

Alamat: Ketingan Jl. Ir. Sutami No.36, Jebres, Kec. Jebres, Kota Surakarta, Jawa Tengah

Korespondensi penulis: [alyapara23@gmail.com](mailto:alyapara23@gmail.com)

**Abstract.** *This research analyzes the types of dispute resolution that can be carried out due to acts of default committed by buyers in online buying and selling using the Cash On Delivery (COD) payment method in the Shopee marketplace. This research is normative legal research that is prescriptive and applied. The collection of legal materials is through library research, including primary and secondary legal materials. This research aims to find out and examine what dispute resolution can be carried out by sellers due to acts of default committed by buyers in online buying and selling using the COD payment method on the Shopee marketplace in terms of statutory regulations and Shopee's Terms of Service.*

**Keywords:** *Cash On Delivery, Dispute Resolution, Default.*

**Abstrak.** Penelitian ini menganalisis mengenai jenis-jenis penyelesaian sengketa yang dapat dilakukan akibat tindakan wanprestasi yang dilakukan oleh pembeli pada jual beli online pada metode pembayaran Cash On Delivery (COD) di marketplace Shopee. Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif yang bersifat preskriptif dan terapan. Adapun dalam pengumpulan bahan hukum adalah dengan studi pustaka, meliputi bahan hukum primer dan sekunder. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mengkaji tentang penyelesaian sengketa apa saja yang dapat dilakukan oleh penjual akibat tindakan wanprestasi yang dilakukan oleh pembeli pada jual beli online dengan metode pembayaran COD di marketplace Shopee yang ditinjau dari peraturan perundang-undangan dan Syarat Layanan Shopee.

**Kata kunci:** Cash On Delivery, Penyelesaian Sengketa, Wanprestasi.

### PENDAHULUAN

Dalam rangka mewujudkan keteraturan dalam menjalani hidup bermasyarakat, tentunya tiap warga negara wajib menaati hukum yang berjalan di negaranya. Termasuk di Indonesia, peraturan perundang-undangan disusun untuk mengatur berbagai lingkup kegiatan manusia. Di bidang perdagangan yang semakin dinamis, KUHPerdara dan KUHD hadir sebagai pedoman yang mengatur lingkup kegiatan perdagangan maupun jual beli.

Seiring perkembangan zaman, kemajuan teknologi informasi memberi pengaruh pesat di berbagai lingkup kehidupan manusia. Bentuk kemajuan teknologi ditunjukkan dengan hadirnya internet. Dengan internet manusia dimudahkan dalam berbagai kegiatan meliputi komunikasi, perdagangan, dan lain sebagainya. Pemanfaatan internet di bidang perdagangan biasa disebut *electronic commerce (e-commerce)*. *e-commerce* ialah seluruh kegiatan jual beli

dengan cara menghubungkan penjual, pembeli, dan penyedia layanan melalui jaringan internet atau bisa disebut perdagangan elektronik. Pada mulanya manusia melakukan kegiatan jual beli secara bertatap muka langsung, akan tetapi saat ini kegiatan perdagangan dapat dilakukan melalui media teknologi dan penjual maupun pembeli tidak perlu bertemu atau bertatap muka langsung.

Berkembangnya *e-commerce* turut mengubah aktivitas ekonomi masyarakat. Harga barang di *e-commerce* yang tidak jauh berbeda dengan pasar konvensional menjadi sesuatu yang menarik bagi masyarakat untuk berkegiatan jual beli di *e-commerce*. Pembeli dapat melakukan pemesanan barang melalui *smartphone* atau komputer dan barang akan diantar ke pembeli oleh penyedia jasa pengantar barang. *E-commerce* memiliki beberapa bentuk, yang salah satunya adalah *marketplace*. *Marketplace* adalah wadah yang menaungi penjual dan pembeli untuk berinteraksi pada kegiatan jual beli *online*.

Saat ini ada beberapa perusahaan *marketplace* di Indonesia, meliputi Shopee, Lazada, Tokopedia, Bukalapak, dan lain sebagainya (Jesselyn dan Christine, 2021:2741). Shopee termasuk *marketplace* yang paling diminati masyarakat, ini dibuktikan oleh data dari SimilarWeb, pada kuartal II 2023 Shopee merupakan *marketplace* yang kunjungannya paling banyak dengan jumlah rata-rata 166,9 juta kunjungan per bulan. Shopee menjadi penyedia layanan jual beli yang menyediakan berbagai layanan meliputi jual beli berbagai macam barang, layanan pulsa, Shopee Food, tagihan, dan lain sebagainya.

Shopee menjadi *marketplace* yang diminati masyarakat karena memiliki berbagai layanan yang memudahkan pihak penjual dan pembeli dalam jual beli. Selain itu Shopee juga menyediakan berbagai pilihan metode pembayaran. Pembayaran dengan *Cash On Delivery* (COD) atau layanan bayar ditempat menjadi salah satu sistem pembayaran yang diminati pembeli. Hal ini disebabkan pembeli tidak perlu menggunakan *e-money* atau *mobile banking* dalam melakukan transaksi. Pembeli cukup melakukan pemesanan barang melalui *smartphone* dan barang akan diantarkan oleh jasa pengiriman barang ke alamat pembeli, pembayaran dilakukan oleh pembeli saat barang telah sampai di alamat tujuan, yaitu pembeli memberikan sejumlah uang ke kurir sesuai kesepakatan harga saat melakukan pemesanan barang. Pembayaran dengan *COD* menjadi pilihan menarik bagi pembeli, sebab dapat mencegah dari tindak penipuan yang marak pada jual beli *online*. Ini tentunya memberikan kemudahan bagi penjual maupun pembeli.

Kegiatan jual beli tentunya tidak terlepas dari perbuatan hukum. Subjek hukum yaitu manusia akan saling mengikatkan dirinya dengan perjanjian jual beli. Dengan dirumuskannya perjanjian jual beli tentunya akan semakin memperjelas hak dan kewajiban pihak penjual dan

pembeli. Sebagaimana berkembangnya teknologi yang dibuktikan dengan hadirnya *marketplace*, maka turut dikenal juga perjanjian jual beli dengan elektronik, termasuk pada jual beli dengan pembayaran *COD* di Shopee. Perjanjian *elektronik* pada intinya hampir sama dengan perjanjian secara konvensional, yang membedakan hanya dimuatnya perjanjian di sistem elektronik.

Berbagai kelebihan dari pembayaran dengan sistem *COD* tentunya juga memiliki kekurangan tersendiri. Pihak pembeli yang enggan melaksanakan kewajibannya untuk melakukan pembayaran dengan sistem *COD* kepada kurir pengirim barang atas pesanan *online* yang telah disepakati dan disanggupinya. Hal ini merupakan suatu permasalahan yang merugikan pihak penjual yang disebut wanprestasi. Sebab kewajiban pembeli adalah melakukan pembayaran yang mana sesuai dengan Pasal 1457 KUHPerdara.

Wanprestasi yang dilakukan pembeli pada jual beli *online* melalui pembayaran *COD* di Shopee merupakan tindakan tidak beritikad baik yang menimbulkan kerugian bagi penjual meliputi kerugian biaya *packing*, kerugian waktu, pencatatan stok barang yang tidak jelas, dan terkadang barang kembali ke penjual dengan keadaan rusak. Wanprestasi ini tentunya menimbulkan kekhawatiran tersendiri. Oleh karena itu, penulis akan membahas mengenai bagaimana penyelesaian sengketa yang dapat diterapkan akibat wanprestasi pembeli pada transaksi jual beli *online* dengan metode *COD* di *marketplace* Shopee.

## **KAJIAN TEORITIS**

Konsep penyelesaian sengketa mengacu pada teori perlindungan hukum. Philipus M Hadjon menjadikan perlindungan hukum atas dua jenis, yaitu perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif. Perlindungan hukum represif adalah bentuk perlindungan hukum yang bertujuan untuk menyelesaikan suatu sengketa atau pelanggaran dan merupakan perlindungan akhir yang berupa sanksi. Dapat dikatakan penyelesaian sengketa merupakan perlindungan hukum represif atau bertujuan untuk menyelesaikan konflik yang terjadi di masyarakat. Sengketa dapat terjadi apabila timbul perselisihan.

Wanprestasi yaitu apabila si berhutang (debitur) tidak melaksanakan apa yang dijanjikannya (Subekti, 2005:45). Wanprestasi pada dasarnya mengacu pada perjanjian jual beli yang tidak dilaksanakan sebagaimana mestinya. Mengacu pada Pasal 1313 KUHPerdara dijelaskan bahwa “perjanjian adalah perbuatan yang mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya dengan satu orang lain atau lebih.” Perjanjian jual beli terjadi apabila penjual setuju untuk memberikan hak milik atas barang kepada pembeli sebagai imbalan sejumlah uang yang

disebut harga (Abdulkadir Muhammad, 2017:243). Apabila perjanjian jual beli dilakukan di *marketplace*, maka perjanjiannya dilakukan secara elektronik.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini penulis menerapkan metode penelitian yang termasuk penelitian hukum, yang mana melakukan analisis terkait permasalahan hukum. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum normatif. Penelitian hukum normatif adalah penelitian hukum dengan menganalisis hukum yang dikonsepsikan sebagai norma yang berlaku di masyarakat dan menjadi pedoman tingkah laku setiap orang (Muhaimin, 2020:29).

Penelitian ini menggunakan sifat penelitian preskriptif dan terapan. Penelitian preskriptif bertujuan untuk menemukan dan memperoleh apa yang memang seharusnya dilakukan untuk menjawab permasalahan hukum (Ani Purwati, 2020:22). Sedangkan, penelitian terapan yang mana bertujuan untuk menyelesaikan permasalahan yang hadir di masyarakat, yang nantinya dapat langsung dimanfaatkan oleh masyarakat (Muhaimin, 2020:27). Adapun dalam pengumpulan bahan hukum adalah dengan studi pustaka, yaitu meliputi, buku, peraturan perundang-undangan artikel, jurnal, dan bahan hukum lainnya.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Penyelesaian Sengketa Wanprestasi Pembeli Pada Transaksi Jual Beli Online Dengan Metode Pembayaran COD di Marketplace Shopee**

Saat seseorang akan melakukan jual beli di *marketplace* Shopee tentunya terdapat perjanjian yang mendasari yaitu perjanjian elektronik. Adanya perjanjian elektronik merupakan bentuk perlindungan hukum bagi para pengguna *platform*. Dalam hal ini, klausula perjanjian elektronik tidak dibuat secara langsung oleh penjual dan pembeli, akan tetapi pihak penyedia layanan jual beli *online* (Shopee) yang telah membuatnya. Penjual dan pembeli dinyatakan setuju dengan isi perjanjian apabila telah melakukan klik pada tombol "daftar" atau "hubungkan dengan facebook" pada saat melakukan pendaftaran akun Shopee. Persetujuan dengan melakukan klik pada tombol tertentu disebut dengan *Click-wrap Contract*. Dengan dirumuskan dan disepakatinya perjanjian elektronik antara pihak penjual dan pembeli dengan pihak ketiga, yaitu penyedia layanan jual beli *online* (Shopee), maka para pengguna dianggap telah sepakat dan menyetujui isi dari perjanjian yang mana berupa syarat layanan di *marketplace* Shopee. Ketentuan 1.3 syarat layanan Shopee menerangkan bahwa "sebelum menjadi pengguna *marketplace* Shopee, pengguna harus membaca dan menerima syarat ketentuan dan yang berkaitan dengan syarat layanan ini." Ketentuan ini dapat diartikan

bahwasanya seseorang yang akan mendaftarkan akun Shopee atau calon pengguna *marketplace* Shopee harus memahami dan teliti dalam membaca syarat layanan yang telah dicantumkan sebelum melakukan pendaftaran akun.

Bentuk dari wanprestasi yang terjadi pada jual beli *online* dengan metode pembayaran *COD* di *marketplace* Shopee adalah pembeli tidak melaksanakan perjanjian yang telah disepakati. Pada kegiatan jual beli *online* di *marketplace* Shopee, proses pembayaran terjadi setelah pembeli sepakat dengan penjual untuk melakukan pembelian atau pemesanan barang. Pada pembayaran *COD* pembayaran dilakukan saat barang pesanan telah sampai di lokasi pembeli. Dengan demikian pembeli wajib membayar pesanan saat barang pesanan datang sesuai harga yang telah disepakati. Namun, dijumpai permasalahan sebab pembeli tidak mau melakukan pembayaran yang telah disepakati. Sehingga menimbulkan kerugian bagi penjual sebab penjual tidak mendapatkan haknya dan pembeli telah lalai akan kewajibannya.

Tidak dilaksanakannya kewajiban pembeli tentunya menimbulkan kerugian bagi pihak penjual. Bahkan juga dijumpai barang pesanan yang ditolak pembeli tidak kembali ke penjual. Tentunya permasalahan ini perlu diselesaikan dengan suatu mekanisme penyelesaian sengketa. Dalam sebuah perjanjian tentunya terdapat klausula mengenai mekanisme penyelesaian sengketa. Syarat Layanan Shopee telah merumuskan mekanisme penyelesaian sengketa apabila terjadi suatu permasalahan dalam sebuah transaksi di *marketplace* Shopee. Berkaitan dengan wanprestasi yang dilakukan pembeli saat transaksi *COD* di *marketplace* Shopee terdapat dua jenis pilihan jalur penyelesaian sengketa, yaitu penyelesaian sengketa secara non litigasi dan penyelesaian sengketa secara litigasi, sebagai berikut:

### **1. Penyelesaian sengketa secara non litigasi**

Penyelesaian sengketa non litigasi adalah salah satu proses penyelesaian sengketa yang pelaksanaannya dilangsungkan di luar pengadilan, yang juga biasa disebut sebagai alternatif penyelesaian sengketa atau *Alternative Dispute Resolution* (ADR). Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa menjelaskan bahwa “Alternatif Penyelesaian Sengketa adalah lembaga penyelesaian sengketa yang prosedurnya disepakati para pihak, meliputi penyelesaian di luar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau penilaian ahli.”

Pada penyelesaian terkait wanprestasi pembeli yang dialami penjual pada transaksi *COD* penyelesaian sengketanya merujuk pada perjanjian yang sebelumnya telah disepakati para pihak yaitu berupa Syarat Layanan Shopee. Ketentuan Syarat Layanan Shopee nomor 27.1 menjelaskan bahwa “dalam hal terjadinya masalah dalam suatu transaksi, pembeli dan penjual setuju untuk terlebih dahulu berkomunikasi satu sama lain melalui situs (Shopee) untuk

menyelesaikan permasalahan atas dasar diskusi bersama, yang mana Shopee akan menggunakan usaha komersil yang wajar untuk memfasilitasi.” Ketentuan ini memiliki pengertian bahwasanya jika terdapat suatu permasalahan atau sengketa dalam transaksi jual beli *online* di *marketplace* Shopee, maka pembeli dan penjual dapat menangani permasalahan ini dengan diskusi bersama atau lazim disebut negosiasi melalui fasilitas yang disediakan oleh Shopee, sehingga akan menemukan solusi yang terbaik bagi pihak penjual maupun pembeli. Kata "negosiasi" bermula dari serapan bahasa Inggris yaitu “*negotiate*” dan “*negotiation*” yang memiliki arti perundingan.

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa tidak memberikan pengertian khusus terkait dengan negosiasi. Namun, Pada Pasal 6 ayat (1) dan (2) UU tersebut disebutkan bahwa sengketa perdata dapat diselesaikan oleh para pihak melalui alternatif penyelesaian sengketa berdasarkan itikad baik dengan mengesampingkan penyelesaian secara litigasi di Pengadilan Negeri. Penyelesaian sengketa pada alternatif penyelesaian sengketa penyelesaiannya dilakukan pada pertemuan langsung yang dihadiri para pihak dalam waktu paling lama 14 hari dan hasilnya dimuat dalam sebuah kesepakatan tertulis.

Dapat dikatakan bahwasanya negosiasi adalah salah satu cara penyelesaian sengketa yang pelaksanaannya dilakukan di luar pengadilan oleh para pihak yang bersengketa secara langsung atau kuasanya, tanpa adanya pihak ketiga sebagai penengah. Para pihak yang bersengketa akan mendiskusikan permasalahan yang dialami melalui proses tawar-menawar mencapai hasil terbaik dan memperoleh kesepakatan bersama.

Teknologi yang semakin berkembang, juga turut mempengaruhi penyelesaian sengketa dengan negosiasi. Prosedur negosiasi yang pada mulanya dilakukan secara tatap muka antara para pihak, saat ini dapat dilakukan melalui perantara teknologi informasi yaitu secara *online* dengan jaringan internet. Berkaitan dengan penyelesaian sengketa wanprestasi pembeli pada transaksi *COD* di *marketplace* Shopee, berdasarkan syarat layanan Shopee nomor 27.1 yaitu penyelesaiannya dapat dilakukan dengan prosedur negosiasi melalui situs (Shopee). Prosedur negosiasi tersebut biasa disebut negosiasi online termasuk bagian dari *Online Dispute Resolution (ODR)*. Negosiasi *online* dapat dilaksanakan menggunakan media penghubung dalam prosesnya, yaitu dapat melalui e-mail, video conferencing, web conference, ataupun *online* chat. Syarat Layanan Shopee nomor 27.1 disebutkan bahwa penyelesaian permasalahan dengan “berkomunikasi satu sama lain melalui situs (Shopee).” Dapat diartikan Shopee akan menyediakan ruang diskusi bagi kedua belah pihak melalui fitur *online* chat yang tersedia di aplikasi Shopee.

Pada negosiasi *online*, para pihak tidak memerlukan pertemuan secara langsung di tempat tertentu. Proses yang dilakukan termasuk sederhana yaitu hanya membutuhkan koneksi internet, sehingga akan menghemat waktu dan biaya. Proses negosiasi *online* yang terekam secara digital, dapat digunakan untuk alat bukti yang tentunya dapat dipertanggungjawabkan. Dilain sisi, kurangnya kepandaian seseorang dalam teknologi digital dan minimnya fasilitas menjadi faktor penghambat dalam keberjalanan negosiasi *online*. Hingga kini, belum terdapat landasan hukum yang mengatur secara spesifik dan rinci terkait penyelesaian sengketa secara negosiasi *online*. Namun, terdapat peraturan perundang-undangan yang mendukung berlangsungnya negosiasi *online* yaitu peraturan yang berkaitan dengan *ODR* yang terdapat pada Pasal 72 UU PMSE yang berbunyi “penyelesaian sengketa PMSE dapat dilaksanakan secara elektronik (*Online Dispute Resolution*) menurut peraturan perundang-undangan.”

Negosiasi *online* telah mencapai perdamaian yaitu apabila masing -masing pihak telah mengeluarkan kata sepakat untuk mengakhiri permasalahan. Dengan adanya kesepakatan, maka keputusannya akan mengikat bagi para pihak yang bersengketa. Pada *marketplace* klausul perdamaian dimuat di sebuah kolom diskusi yang mencantumkan pernyataan sepakat untuk berdamai oleh pihak yang bersengketa.

## **2. Penyelesaian sengketa secara litigasi**

Penyelesaian sengketa wanprestasi pembeli pada transaksi dengan metode pembayaran *COD* di *marketplace* Shopee juga dapat diselesaikan dengan jalur litigasi. Berdasarkan Ketentuan Syarat Layanan Shopee nomor 27.1 disebutkan bahwa “apabila permasalahan tersebut tidak dapat diselesaikan atas dasar diskusi bersama, pengguna dapat pergi ke pengadilan klaim di yurisdiksi setempat mereka untuk menyelesaikan setiap masalah yang timbul dari suatu transaksi.” Dapat diartikan bahwasanya suatu permasalahan yang ditimbulkan dari transaksi di *marketplace* Shopee dapat diselesaikan melalui diskusi bersama atau negosiasi. Jika penyelesaian menggunakan jalur negosiasi tidak menghasilkan kesepakatan dan perdamaian maka permasalahan dapat diselesaikan di pengadilan sesuai yurisdiksi pengguna, yaitu penjual ataupun pembeli. Pada ketentuan tersebut, "permasalahan" yaitu segala persoalan atau sengketa yang disebabkan oleh transaksi jual beli di *marketplace* Shopee, termasuk juga wanprestasi pembeli yang dialami penjual, sebab wanprestasi terjadi karena adanya perjanjian jual beli yang tidak dilaksanakan sesuai perjanjian.

Penyelesaian sengketa secara litigasi dilaksanakan melalui lembaga peradilan formal. Kata “litigasi” diambil dari kata Bahasa Inggris yaitu “*litigation*” yang memiliki arti pengadilan (Hulman Panjaitan, 2021:110). Tugas utama sebuah pengadilan adalah menyelenggarakan kekuasaan kehakiman. Pasal 24 UUD 1945 menyebutkan bahwa

“kekuasaan kehakiman adalah kekuasaan yang merdeka untuk menyelenggarakan peradilan guna menegakkan hukum dan keadilan.” Beberapa tugas dari pengadilan yaitu menerima, memeriksa, mengadili, dan menyelesaikan setiap perkara yang diajukan ke pengadilan. Oleh karena itu, pihak yang merasa dirugikan dan haknya dilanggar tidak boleh main hakim sendiri, yang penyelesaiannya harus berdasarkan hukum.

Pada Syarat Layanan Shopee tidak disebutkan secara lengkap terkait badan pengadilan yang dapat menerima, memeriksa, mengadili, dan menyelesaikan sengketa terkait transaksi di Shopee. Berdasarkan kewenangan mengadili sebuah perkara ditinjau dari materi perkara sebuah pengadilan atau kompetensi absolut. Kewenangan pengadilan negeri adalah yang paling sesuai untuk menerima gugatan sengketa keperdataan. Oleh karena itu, wanprestasi yang termasuk sengketa keperdataan dapat diajukan gugatannya ke pengadilan negeri.

Prosedur pengajuan dan penyelesaian gugatan perkara wanprestasi di pengadilan ketentuan mengaturnya terdapat pada hukum acara perdata. Pada ketentuan Syarat Layanan Shopee tidak dijelaskan terkait yurisdiksi pengadilan yang dapat diajukan perkara terkait transaksi di Shopee. Adapun pada Pasal 118 ayat (1) HIR dan Pasal 142 ayat (1) RBg disebutkan bahwa gugatan harus diajukan ke Pengadilan Negeri sesuai tempat tinggal tergugat. Hal ini termasuk pada kompetensi relatif yaitu terkait dengan wilayah hukum pengadilan. Dapat dikatakan berlaku juga asas *actor sequitur forum rei*, yang berarti kewenangan mengadili sengketa yaitu di daerah hukum tempat bertempat tinggal tergugat.

Pada wanprestasi pembeli yang dialami penjual pada jual beli *online* dengan metode *COD* di *marketplace* Shopee, penyelesaian secara litigasi dapat dilakukan yaitu penjual mengajukan gugatan wanprestasi ke pengadilan negeri sesuai tempat tinggal pembeli. Surat gugatan harus mencantumkan identitas para pihak, posita atau dalil gugatan, petitum atau tuntutan gugatan, dan penandatanganan surat gugatan oleh penggugat atau penerima kuasa. Tuntutan gugatan yang diajukan penggugat yaitu dapat berupa pemenuhan prestasi pembayaran, pembayaran denda, dan ganti kerugian serta bunga yang disebabkan tidak dipenuhinya prestasi, sebagaimana pada Pasal 1267 KUHPperdata. Penjual yang mengalami wanprestasi pada transaksi *COD* di *marketplace* Shopee dapat mengajukan gugatan perdata ke pengadilan negeri apabila penyelesaian secara negosiasi *online* telah dilaksanakan tetapi belum mencapai perdamaian. Disisi lain, penyelesaian sengketa secara litigasi dinilai lebih memakan waktu dan biaya.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian meyakini bahwasanya penyelesaian sengketa yang bisa diterapkan untuk menyelesaikan sengketa wanprestasi pada jual beli dengan metode *COD* terdiri atas dua jenis meliputi penyelesaian sengketa secara non litigasi dengan negosiasi *online* dan penyelesaian sengketa secara litigasi di Pengadilan Negeri. Adapun dalam pelaksanaan dari negosiasi *online* yang termasuk dalam *Online Dispute Resolution* (ODR) belum ada peraturan perundang-undangan yang menjelaskan secara khusus dan rinci. Dengan demikian, dibutuhkan sebuah peraturan perundang-undangan yang membahas secara spesifik terkait *ODR* dan negosiasi *online*.

## DAFTAR REFERENSI

### Buku

- Muhammad, Abdulkadir. (1982). *Hukum Acara Perdata Indonesia*. Bandung: Alumni.
- Muhammad, Abdulkadir. (2017). *Hukum Perdata Indonesia*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Panjaitan, Hulman. (2021). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Jala Permata Aksara.
- Rasyid, Laila M & Herinawati. (2015). *Modul Pengantar Hukum Acara Perdata*. Lhokseumawe: Unimal Prees.
- Subekti. (2005). *Hukum Perjanjian*. Jakarta: Intermasa.
- Tim Dosen STISNU Nusantara. (2018). *Modul Mata Kuliah Arbitrase Penyelesaian Sengketa*. Tangerang: PSP Nusantara Press.
- Triana, Nita. (2019). *Alternative Dispute Resolution*. Yogyakarta: Kaizen Sarana Edukasi.

### Jurnal

- Ahsan, I & Santoso, L. (2019). Transformasi Negosiasi Dalam Penyelesaian Sengketa E-Commerce Di Era Digital. *Istinbath: Jurnal Hukum*, 16(02).
- Dewi, N. (2021). Penyelesaian Sengketa Non Litigasi Dalam Penyelesaian Sengketa Perdata. *Jurnal Analisis Hukum*, 5(1).
- Purba, Joshua dkk. (2018). Penyelesaian Sengketa Online Marketplace Antara Penjual dan Pembeli Melalui Online Dispute Resolution. *Pactum Law Journal*. 2(1).
- Rohani, Nada & Apriani, Rani. (2022). Efektivitas Negosiasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Dalam Penerapan Online Dispute Resolution Pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Kertha Semaya*, 10(11).
- Rokfa, A. (2022). Penyelesaian Sengketa Metode Pembayaran Cash On Delivery Pada Media E-Commerce. *Jurnal Bina Mulia Hukum*, 6(2).

Solikhin, Riyadus. (2023). Perkembangan dan Urgensi Penerapan Online Dispute Resolution (ODR) dalam Penyelesaian Sengketa Perdagangan Elektronik di Indonesia. *Padjajaran Law Review*. 11(1).

### **Peraturan Perundang-Undangan**

Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa

Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik

### **Pustaka Maya**

Shopee. (2024). Syarat Layanan Shopee. Diakses dari <https://help.shopee.co.id/portal/4/article/71187>