



## Perlindungan Hukum bagi Pelaku Usaha terhadap Risiko Pengembalian Barang (*Return*) dalam Sistem *Cash On Delivery* Ditinjau dari Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Khaza Naturrachma<sup>1\*</sup>, Nuzul Rahmayani<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Program Studi Ilmu Hukum, Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat, Indonesia

Email : [naturrachmakhaza@gmail.com](mailto:naturrachmakhaza@gmail.com) <sup>1</sup>, [nuzullaw05@yahoo.co.id](mailto:nuzullaw05@yahoo.co.id) <sup>2</sup>

\*Penulis Korespondensi: [naturrachmakhaza@gmail.com](mailto:naturrachmakhaza@gmail.com)

**Abstract.** *The Cash on Delivery (COD) system is one of the payment methods frequently used in online buying and selling transactions, where consumers pay for ordered products upon receipt of the goods. Although it provides convenience, this system often causes problems, especially related to transaction cancellations by consumers after the delivery process has been carried out by business actors. This research examines how the regulation and allocation of risk for goods return in the COD system according to the Civil Code and the forms of legal protection provided to business actors against the risk of goods return in the COD system according to Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. The method used in this research is normative, supplemented by literature study results such as legislation. The results show that the Civil Code recognizes the concept of risk as a legal consequence related to the possibility of losses on the object of the agreement, and legal protection for business actors is divided into preventive legal protection and repressive legal protection.*

**Keywords:** *Business Actors; Cash on Delivery; Consumer Protection; Legal Protection; Return.*

**Abstrak.** Sistem *Cash On Delivery* merupakan salah satu metode pembayaran yang sering digunakan dalam transaksi jual beli *online*. Dimana konsumen membayar produk yang dipesan pada saat barang diterima. Meskipun memberikan kemudahan, sistem ini sering kali menimbulkan masalah terutama terkait dengan pembatalan transaksi oleh konsumen setelah proses pengiriman telah dilakukan oleh pelaku usaha. Penelitian ini mengkaji bagaimana pengaturan dan pembebanan risiko pengembalian barang (*return*) dalam sistem *cash on delivery* menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata serta bagaimana bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada pelaku usaha terhadap risiko pengembalian barang (*return*) dalam sistem *cash on delivery* menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Metode yang dipakai dalam penelitian ini adalah normatif yang dilengkapi dengan hasil studi pustaka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kitab Undang-Undang Hukum Perdata mengenal konsep risiko sebagai akibat hukum yang berkaitan dengan kemungkinan timbulnya kerugian atas objek perjanjian, serta perlindungan hukum terhadap pelaku usaha terbagi menjadi perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif.

**Kata kunci:** Pelaku Usaha; Pembayaran Tunai; Pengembalian Barang; Perlindungan Hukum; Perlindungan Konsumen.

### 1. LATAR BELAKANG

Perkembangan dalam teknologi informasi dan komunikasi telah memicu pertumbuhan yang sangat cepat untuk bisnis *online* di Indonesia. Saat ini, transaksi perdagangan tidak lagi hanya dilakukan secara tradisional, tetapi juga telah beralih ke sistem elektronik dengan memanfaatkan komputer dan telepon seluler. Salah satu contohnya adalah perdagangan *online* yang berbasis internet atau yang sering dikenal sebagai *e-commerce* atau perdagangan elektronik. *E-commerce* merupakan salah satu solusi praktis bagi kehidupan masyarakat modern karena dapat diakses dimana saja dengan mudah, cepat, dan fleksibel tanpa adanya bertatap muka antara penjual dengan pembeli (Munawarah, dkk, 2025). Transaksi jual beli

merupakan sebuah transaksi yang melibatkan dua pihak atau lebih yang mana dalam dunia modern saat ini tak terbatas antara ruang dan waktu. Transaksi jual beli yang dilakukan secara langsung dimana para pihak harus bertemu untuk bertransaksi kini telah banyak digantikan oleh kegiatan bisnis dengan menggunakan teknologi internet yang disebut perdagangan elektronik atau *e-commerce*.

Dengan *e-commerce* menghadirkan banyak keuntungan yang dirasakan oleh semua pihak, tidak hanya untuk pelaku usaha saja namun juga untuk konsumen. Oleh karena itu, transaksi perdagangan melalui *e-commerce* semakin banyak diminati. Keuntungan lain yang diperoleh dalam melakukan transaksi melalui *e-commerce* adalah biaya yang lebih terjangkau, memudahkan pembeli untuk melakukan pencarian produk yang diinginkan, serta dapat menghemat waktu dan buka selama 24 jam (Bakar, dkk, 2024).

Dibalik berbagai kemudahan yang ditawarkan, bisnis *online* juga menghadapi berbagai masalah. Masalah yang sering terjadi adalah kerugian yang dialami oleh para pelaku usaha *online* akibat tindakan konsumen yang tidak bertanggung jawab. Salah satu contoh kegiatan konsumen yang dapat menyebabkan kerugian bagi suatu usaha adalah ketika mereka memesan sebuah produk, disetujui oleh pelaku usaha, kemudian konsumen tersebut secara sepihak membatalkan pesanan setelah produk tersebut sudah dikirimkan, sehingga barang tersebut hilang begitu saja (Bakar, dkk, 2024).

Salah satu contoh *platform e-commerce* yang sudah dikenal oleh kalangan masyarakat Indonesia yaitu Shopee. Dalam *platform* Shopee, tersedia berbagai macam produk yang ditawarkan oleh para *seller* Shopee sesuai dengan gaya dan model yang terbaru (Fuadi & Suharto, 2025). *Platform e-commerce* seperti Shopee telah menjadi pilihan utama bagi masyarakat untuk berbelanja dan melakukan transaksi secara *online*. Salah satu metode pembayaran yang banyak digunakan pada *platform* Shopee yaitu sistem *Cash on Delivery* (selanjutnya disingkat dengan COD) yang memungkinkan konsumen melakukan pembayaran barang secara tunai setelah barang diterima (Putri, dkk, 2025).

Sistem pembayaran COD sebenarnya mempermudah konsumen, namun disisi lain dapat merugikan pihak penjual. Hal ini terjadi karena sistem pembayaran tersebut pembeli dapat menolak untuk membayar pesanan yang telah sampai dengan berbagai alasan. Alasan yang sering digunakan pembeli untuk menolak pesanan yang sudah diterima antara lain tidak memiliki uang, merasa tidak pernah memesan barang tersebut, atau hanya sekedar iseng memesan, sehingga paket ditolak dan dikembalikan (*return*) kepada pihak penjual atau pihak pengirim (Prakoso & Irawan, 2025).

Sistem COD menyimpan risiko besar yang ditanggung oleh para pelaku usaha. Salah satu masalah utama yang sering muncul adalah penolakan barang di tempat oleh konsumen tanpa alasan yang sah secara hukum. Risiko pengembalian barang atau *return* dalam sistem COD sering kali bersifat sepihak dan merugikan bagi para pelaku usaha. Ketika pembeli menolak untuk menerima paket, penjual tidak hanya kehilangan potensi keuntungan, tetapi juga harus menanggung beban biaya operasional.

Secara normatif, hubungan hukum antara penjual dan pembeli dalam *e-commerce* didasari pada perjanjian jual beli sebagaimana diatur dalam Pasal 1457 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (yang selanjutnya disebut KUHPerdata). Kegiatan jual beli yang dilakukan baik itu secara konvensional maupun *online* melahirkan hubungan hukum keperdataan antara pelaku usaha dengan konsumen (Putri, 2023). Hukum perjanjian diatur didalam Buku ke-III KUHPerdata. Perjanjian diatur pada pasal 1313 KUHPerdata yang mana dijelaskan bahwa perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih (Santoso AZ, 2019).

Adapun ayat al-quran yang menjelaskan mengenai jual beli tercantum sebagaimana firman Allah SWT terdapat dalam Q.S An-Nisa Ayat 29:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ

*Artinya: "Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil (tidak benar), kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sungguh, Allah Maha Penyayang kepadamu."*

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk mengangkat penelitian ini dengan mengkaji: Bagaimana pengaturan dan pembebanan risiko pengembalian barang (*return*) dalam sistem *cash on delivery* menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata? Bagaimana bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada pelaku usaha terhadap risiko pengembalian barang (*return*) dalam sistem *cash on delivery* menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?

## 2. KAJIAN TEORITIS

*Cash on delivery* (COD) merupakan metode bayar yang dilakukan secara langsung di tempat saat kurir mengantarkan barang yang dipesan kepada pembeli. Tujuan dari sistem pembayaran ini yaitu untuk mempermudah pembeli melakukan transaksi tanpa perlu memiliki rekening bank atau kartu kredit (Prakoso & Irawan, 2025). Konsep COD mulai berkembang

dalam ranah *e-commerce* yang memungkinkan pembeli memesan melalui *platform* digital dan membayar setelah barang diterima (Putri, dkk, 2025).

*Return* dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), didefinisikan sebagai pengembalian. Sistem *return* digunakan dalam suatu usaha seperti jual beli terutama pada jual beli *online*, seorang konsumen mengembalikan barangnya kepada penjual yang disebabkan oleh ketidaksesuaiannya suatu barang, ketidaksesuaian itu terjadi kemungkinan karena produk yang diterima oleh konsumen tidak sesuai dengan yang dipesan, tidak sesuai secara spesifik, ataupun adanya kerusakan pada barang (Munawarah, dkk, 2025).

Perlindungan hukum merupakan suatu upaya yang diberikan kepada subyek hukum kedalam bentuk perangkat, baik perlindungan hukum yang bersifat preventif maupun bersifat represif baik yang berbentuk lisan maupun yang tertulis. Perlindungan hukum merupakan suatu gambaran tersendiri dari adanya fungsi hukum yang memiliki konsep bahwa hukum memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian (Dimiyati, 2014).

### **3. METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum normatif. Penelitian hukum normatif (*legal research*) umumnya hanya merupakan studi dokumen, yakni menggunakan sumber bahan hukum berupa peraturan perundang-undangan, keputusan/ketetapan pengadilan, kontrak/perjanjian/akad, teori hukum, dan pendapat para ahli (Muhaimin, 2020). Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*).

Sumber data yang digunakan berupa data sekunder yang meliputi bahan hukum primer yaitu Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik, serta Syarat dan Ketentuan Layanan Shopee. Bahan hukum sekunder yaitu bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, seperti hasil penelitian, hasil karya dari kalangan hukum, dan pendapat pakar hukum. Bahan hukum tersier yaitu bahan penunjang seperti kamus hukum dan ensiklopedi hukum (Armia, 2022). Analisa data menggunakan metode kualitatif yang bersifat deskriptif analitis dan preskriptif. Teknik penarikan kesimpulan menggunakan metode deduktif (Solikin, 2021).

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### ***Pengaturan Dan Pembebanan Risiko Pengembalian Barang (Return) Dalam Sistem Cash On Delivery Menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata***

Hukum pada dasarnya bertujuan untuk melindungi kepentingan manusia. Dalam setiap hubungan hukum, haruslah mempertimbangkan kepentingan dari semua pihak yang terlibat dan memastikan tidak ada pihak yang lebih dominan atau dirugikan dalam hubungan tersebut. Perkembangan teknologi saat ini semakin beragam, terutama dalam dunia jual beli. Tradisi jual beli yang dulu identik dengan pertemuan langsung antara penjual dan pembeli, kini telah mengalami perubahan dengan munculnya berbagai sistem baru di *platform digital*. Konsep pembayaran juga telah mengalami transformasi, salah satunya adalah *Cash on Delivery* (COD), di mana barang diantar menggunakan jasa kurir (Ramadhan, dkk, 2023).

KUHPerdata menjelaskan transaksi jual beli *online* dapat dikaitkan dengan konsep perikatan. Istilah perikatan merujuk pada suatu perjanjian atau kontrak antara dua pihak yang membuat mereka terikat untuk melakukan atau menyerahkan sesuatu. Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata perikatan diatur dalam Buku Ketiga (Pasal 1233-1864). Meskipun Kitab Undang-Undang Hukum Perdata tidak secara langsung mengatur tentang jual beli *online*, konsep perikatan yang ada di dalamnya dapat digunakan untuk memahami transaksi jual beli *online*. Dengan demikian, sangat penting bagi semua pihak yang terlibat dalam jual beli *online* untuk menaati prinsip-prinsip hukum perdata, melindungi hak dan kewajiban masing-masing, serta memahami peraturan hukum yang berlaku dalam transaksi elektronik.

Pasal 1320 KUHPerdata menyebutkan bahwa untuk sahnya suatu perjanjian diperlukan empat syarat: Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya; Kecakapan untuk membuat suatu perikatan; Suatu hal tertentu; Suatu sebab yang halal. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata tidak mengatur transaksi COD secara eksplisit. Namun, transaksi COD dapat dikualifikasikan sebagai perjanjian jual beli sebagaimana terdapat pada pasal 1457 KUHPerdata.

Dalam sistem COD, hubungan hukum antara pelaku usaha dengan konsumen telah lahir sejak adanya kesepakatan bukan sejak pembayaran dilakukan. Asas konsensualisme menjadi dasar dalam bidang perjanjian. Kesepakatan jual beli *online* di era digital ini yaitu ketika konsumen atau pembeli Meng-klik "buat pesanan". Sejak saat kesepakatan tercapai para pihak telah terikat oleh hak dan kewajiban hukum sebagaimana diatur dalam KUHPerdata (Iskandar & Rahardja, 2021).

Konsumen yang telah melakukan transaksi jual beli *online* khususnya yang memilih metode pembayaran COD seharusnya telah menyiapkan sejumlah uang untuk membayar saat paket tersebut sampai. Pelanggaran terhadap asas hukum perdata, dalam hal ini asas *pacta sunt*

*servanda* (perjanjian yang diadakan harus ditaati), nampaknya juga terjadi. Tindakan konsumen yang telah sepakat untuk melakukan pembayaran secara COD namun tidak melakukannya ketika barang datang merupakan suatu bentuk pelanggaran karena dianggap tidak menaati aturan dari COD itu sendiri.

Dalam proses pelaksanaan jual beli terdapat risiko yang tidak dapat dihindari. Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, pengaturan terkait risiko dalam perjanjian jual beli diatur dalam Pasal 1460 yang mengatur barang tertentu, Pasal 1461 mengatur barang yang dijual menurut berat, jumlah atau ukuran, dan Pasal 1462 mengatur mengenai barang-barang yang dijual menurut tumpukan.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata mengenal konsep risiko sebagai akibat hukum yang berkaitan dengan kemungkinan timbulnya kerugian atas objek perjanjian. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata tidak mengenal hak pengembalian barang (*return*) secara otomatis. Pengembalian barang (*return*) hanya dapat dibenarkan apabila terdapat dasar hukum yang sah, seperti: barang mengandung cacat tersembunyi; barang tidak sesuai dengan perjanjian; atau adanya kesepakatan sebelumnya yang memberikan hak *return* kepada pembeli.

**Tabel 1.** Pembebanan Risiko *Return* dalam Sistem COD Menurut KUHPerdata

| Kondisi                                                  | Pembebanan Risiko                                                                                                                                                                                                   |
|----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Barang sesuai dengan perjanjian, pembeli menolak sepihak | Risiko dibebankan kepada pembeli. Penolakan tanpa alasan hukum yang sah dikategorikan sebagai wanprestasi. Penjual berhak menuntut ganti rugi sebagaimana diatur dalam Pasal 1243 KUHPerdata (Ramadhan, dkk, 2023). |
| Barang tidak sesuai atau cacat                           | Risiko dibebankan kepada penjual. Penjual dianggap melakukan wanprestasi sebagaimana diatur dalam Pasal 1234 KUHPerdata. Konsumen berhak menuntut ganti rugi atau pembatalan perjanjian.                            |

Dengan demikian, pembebanan risiko *return* dalam sistem *cash on delivery* (COD) menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata bersifat kondisional. Tergantung kepada pihak mana yang tidak melaksanakan kewajiban dalam perjanjian. Prinsip risiko dalam COD berfungsi sebagai instrumen keadilan yang menghukum pihak yang tidak melaksanakan kewajiban dalam perjanjian. Oleh karena itu, risiko pengembalian barang atau *return* tidak dapat dibebankan secara sepihak kepada pelaku usaha hanya karena transaksi dengan menggunakan sistem COD.

***Perlindungan Hukum Yang Diberikan Kepada Pelaku Usaha Terhadap Risiko Pengembalian Barang (Return) Dalam Sistem Cash On Delivery Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen***

Dalam Pasal 6 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan terkait dengan hak yang dimiliki oleh pelaku usaha yang diantaranya yaitu hak untuk mendapatkan pembayaran sebagaimana yang telah disepakati terkait dengan barang atau jasa yang diperdagangkan. Dari tindakan konsumen yang tidak memiliki itikad baik dalam melakukan transaksi, pelaku usaha berhak mendapatkan perlindungan secara hukum (Fuadi & Suharto, 2025).

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen tidak membenarkan konsumen untuk melakukan pengembalian barang (*return*) secara sewenang-wenang. Pengembalian barang dalam undang-undang perlindungan konsumen hanya dapat dibenarkan apabila terdapat pelanggaran kewajiban oleh pelaku usaha, seperti: barang cacat atau rusak; barang tidak sesuai dengan informasi, iklan, atau perjanjian; barang tidak memenuhi standar mutu, keamanan, atau keselamatan.

**Tabel 2.** Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha

| Jenis Perlindungan           | Penjelasan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Perlindungan Hukum Preventif | Perlindungan hukum yang diberikan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mencegah sebelum terjadinya pelanggaran. Upaya: pelaku usaha memastikan sudah menjelaskan rincian dan spesifikasi produk; melakukan konfirmasi ulang pesanan; mengasuransikan produk yang menjadi objek jual beli (Rachmat, dkk, 2023; Iskandar & Rahardja, 2021).                        |
| Perlindungan Hukum Represif  | Upaya hukum yang berfungsi sebagai upaya penegakan hukum ketika terjadi sengketa. Upaya: penyelesaian sengketa di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK); pengajuan gugatan perdata atas dasar wanprestasi; pembelaan hukum apabila dituduh melanggar ketentuan perlindungan konsumen tanpa dasar yang jelas (Simbolon & Rosanda, 2023; Putri, dkk, 2025). |

Asas itikad baik dalam hukum perlindungan konsumen, konsumen tidak hanya dilindungi hak-hak nya tetapi juga dibebani kewajiban untuk beritikad baik. Dalam sistem COD, konsumen yang memesan barang lalu menyetujui syarat dan ketentuan transaksi namun

menolak untuk melakukan pembayaran tanpa alasan yang jelas dan sah dapat dinilai melanggar asas itikad baik. Sehingga pelaku usaha diberi ruang perlindungan hukum untuk tidak menanggung risiko pengembalian barang secara sepihak yang dilakukan oleh konsumen.

Indonesia merupakan negara yang sangat mengutamakan asas hukum, dimana perlindungan hukum bagi masyarakat menjadi hal yang sangat penting. Salah satu prinsip mendasar dari sebuah negara yang berlandaskan hukum adalah kesetaraan di hadapan hukum (*equality before the law*). Prinsip ini menegaskan bahwa seluruh warga negara memiliki posisi yang sama di depan hukum tanpa pengecualian (Dimiyati, 2014). UU Perlindungan Konsumen juga mengatur hak dan kewajiban penjual atau pelaku usaha. Pelaku usaha berhak mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang tidak jujur dan memiliki hak untuk mempertahankan diri dalam proses penyelesaian sengketa hukum dengan konsumen (Ramadhan, dkk, 2023).

## **5. KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, KUHPPerdata menjelaskan transaksi jual beli *online* dapat dikaitkan dengan konsep perikatan. Meskipun Kitab Undang-Undang Hukum Perdata tidak secara langsung mengatur tentang jual beli *online*, konsep perikatan yang ada di dalamnya dapat digunakan untuk memahami transaksi jual beli *online*. Dengan demikian, sangat penting bagi semua pihak yang terlibat dalam jual beli *online* untuk menaati prinsip-prinsip hukum perdata, melindungi hak dan kewajiban masing-masing, serta memahami peraturan hukum yang berlaku dalam transaksi elektronik. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata mengenal konsep risiko sebagai akibat hukum yang berkaitan dengan kemungkinan timbulnya kerugian atas objek perjanjian.

Perlindungan hukum preventif adalah perlindungan hukum yang diberikan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mencegah sebelum terjadinya pelanggaran dengan cara pelaku usaha memastikan sudah menjelaskan rincian dan spesifikasi produk kepada pembeli agar tidak terjadi kesalahpahaman. Sedangkan perlindungan hukum represif adalah upaya hukum yang berfungsi sebagai upaya penegakan hukum ketika terjadi sengketa baik melalui penyelesaian non-litigasi yaitu diluar pengadilan dan penyelesaian litigasi yaitu melalui pengadilan.

Kepada pihak *e-commerce* untuk menyusun panduan *return* yang lebih ketat dan terintegrasi khusus untuk metode *cash on delivery* (COD), guna meminimalisir wanprestasi oleh pembeli yang mengakibatkan kerugian yang dialami pelaku usaha. Penjual disarankan memaksimalkan deskripsi dan dokumentasi barang sebelum dikirim untuk menghindari klaim sepihak sekaligus memanfaatkan fitur pemblokiran layanan COD bagi pengguna yang

memiliki riwayat *return* tidak sah. Disarankan pula untuk meneliti batasan tanggung jawab pelaku usaha, hak ganti rugi dan mekanisme penyelesaian sengketa, terutama ketika pengembalian barang menyebabkan kerusakan atau kerugian ekonomi.

### UCAPAN TERIMA KASIH

Artikel ini merupakan bagian dari skripsi pada Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat. Penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah mendukung dan memberikan bimbingan dalam penyelesaian penelitian ini.

### DAFTAR REFERENSI

- Armia, M. S. (2022). Penentuan metode dan pendekatan penelitian hukum. Banda Aceh: Lembaga Kajian Konstitusi Indonesia.
- Bakar, A. N. H. A., dkk. (2024). Perlindungan hukum terhadap pelaku usaha online antara platform Shopee dan platform Lazada yang mengalami kerugian akibat konsumen di Kota Kuningan. *Letterlijk: Jurnal Hukum Perdata*, 1(1).
- Dimiyati, H. H. (2014). Perlindungan hukum bagi investor dalam pasar modal. *Jurnal Cita Hukum*, 2(2), 342. <https://doi.org/10.15408/jch.v1i2.1473>
- Fuadi, M. I., & Suharto, M. A. (2025). Perlindungan hukum seller Shopee atas kerugian return otomatis oleh konsumen dalam transaksi COD Shopee. *Unes Journal of Swara Justisia*, 9(3), 397. <https://doi.org/10.31933/7rrx8p31>
- Iskandar, D. S., & Rahardja, S. (2021). Pertanggungjawaban perdata konsumen terhadap pelaku usaha jual beli online di marketplace secara cash on delivery (COD). *Wacana Paramarta Jurnal Ilmu Hukum*, 20(2), 87.
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
- Kompilasi Hukum Islam.
- Muhaimin. (2020). Metode penelitian hukum. Mataram: Mataram University Press.
- Munawarah, N., dkk. (2025). Penolakan return barang oleh pelaku usaha e-commerce (analisis Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999) tentang perlindungan konsumen. *Media Hukum Indonesia (MHI)*, 3(3), 2. <https://doi.org/10.61876/alj.v3i2.36>
- Prakoso, M. T. P., & Irawan, A. D. (2025). Kerugian pelaku usaha akibat return barang oleh konsumen. *Jurnal Ilmu Syariah & Ilmu Hukum*, 8(2), 546. <https://doi.org/10.21111/jicl.v8i2.14403>
- Putri, I. I. (2023). Pertanggungjawaban atas perbuatan melawan hukum dalam kegiatan transaksi e-commerce dengan metode pembayaran cash on delivery (COD). *Innovative: Journal of Social Science Research*, 3(3), 5813.

- Putri, R. N., dkk. (2025). Problematika perlindungan hukum antara para pihak dalam transaksi e-commerce berbasis sistem cash on delivery (COD). *Jurnal Ilmiah Multidisiplin Terpadu*, 9(6), 109.
- Rachmat, U. M., dkk. (2023). Optimalisasi perlindungan konsumen dalam melakukan complain atas produk barang cacat melalui self regulation pada transaksi pembelian secara online PT. Bukalapak. *Jurnal Jurisdictie*, 6(1), 70. <https://doi.org/10.34005/jhj.v6i1.166>
- Ramadhan, Y. E. P., dkk. (2023). Perlindungan hukum penjual terhadap pembatalan sepihak oleh pembeli pada sistem cash on delivery. *Al-Majhan Jurnal Hukum dan Pranata Sosial Islam*, 5(2), 2576.
- Santoso AZ, L. (2019). Aspek hukum perjanjian kajian komprehensif teori dan perkembangannya. Yogyakarta: Penebar Media Pustaka.
- Simbolon, F. A., & Rosanda, A. F. (2023). Bentuk perlindungan hukum bagi pelaku usaha online dalam retur barang sistem cash on delivery (COD). *Innovative: Journal of Social Science Research*, 3(6), 10518.
- Solikin, N. (2021). Pengantar metodologi penelitian hukum. Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media.
- Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.