

Analisis Hukum Kerugian Penjual Akibat Pembatalan Pembayaran *Cash on Delivery* di *Marketplace Shop Tokopedia*

Legal Analysis of Seller Losses from Order Cancellation through Cash on Delivery Payments on Marketplace Shop Tokopedia

Natalya Omny Letare^{1*)}, Puspa Melati Hasibuan²⁾, Dedi Harianto³⁾

¹⁾ Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Sumatera Utara, Medan, Indonesia

²⁾³⁾ Fakultas Hukum, Universitas Sumatera Utara, Medan, Indonesia

*) Email corresponding: natalyaletare@gmail.com

Pengiriman Berkas:
23/10/2025
Reviu:
04/11/2025
Diterima:
07/11/2025
Publikasi:
17/04/2026

Kata Kunci:
Kerugian Penjual;
Pembatalan Transaksi;
Pembayaran Tunai di
Tempat;
Shop Tokopedia;
Tanggung Jawab
Hukum

Abstrak. Perkembangan *e-commerce* di Indonesia telah mempopulerkan metode pembayaran tunai di tempat (*Cash on Delivery/COD*), namun metode ini menimbulkan permasalahan pembatalan sepihak oleh pembeli yang merugikan penjual di *marketplace shop Tokopedia*. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaturan hukum, faktor penyebab, dampak kerugian, dan mekanisme penyelesaian sengketa pembatalan COD pada *Shop Tokopedia*. Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan konseptual. Data dikumpulkan melalui studi kepustakaan, wawancara dengan 5 penjual, dan kuesioner kepada 308 pembeli di *Shop Tokopedia*, kemudian dianalisis secara kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan pembatalan COD diatur dalam UU No. 8/1999 tentang Perlindungan Konsumen, UU No. 7/2014 tentang Perdagangan, PP No. 80/2019 tentang PMSE, UU No. 1/2024 tentang ITE, dan kontrak elektronik Tokopedia. Faktor penyebab pembatalan meliputi ketidaksesuaian barang, keterlambatan pengiriman, pembeli tidak di tempat, ketiadaan dana, dan perubahan keputusan. Dampak kerugian mencakup biaya pengemasan tidak tergantikan, barang rusak, penurunan reputasi toko, dan kesulitan klaim ganti rugi. Penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui negosiasi (fitur *chat*), mediasi (pusat resolusi), hingga jalur pengadilan.

Keywords:
*Cash-on-Delivery
Payment;*
Legal Responsibility;
Seller Losses;
Seller Losses;
Tokopedia Shop;
*Transaction
Cancellation.*

Abstract. The growth of *e-commerce* in Indonesia has popularized *cash-on-delivery (COD)* payment methods, yet this method creates problems of unilateral buyer cancellations that harm sellers on Tokopedia marketplace. This research aims to analyze legal regulations, causal factors, loss impacts, and dispute resolution mechanisms for COD cancellations at Shop Tokopedia. The research method employed is normative juridical with statutory and conceptual approaches. Data were collected through library research, interviews with 5 sellers, and questionnaires to 308 buyers at Shop Tokopedia, then analyzed qualitatively. Results indicate COD cancellations are regulated under Law No. 8/1999 on Consumer Protection, Law No. 7/2014 on Trade, Government Regulation No. 80/2019 on Electronic Trade, Law No. 1/2024 on Electronic Information and Transactions, and Tokopedia's electronic contract. Cancellation factors include product-description discrepancies, delivery delays, buyer absence, insufficient funds, and decision changes. Loss impacts encompass non-reimbursable packaging costs, damaged goods, declining store reputation, and compensation claim difficulties. Dispute resolution can be conducted through negotiation (*chat* feature), mediation (resolution center), and court litigation.

1. Pendahuluan

Pada era globalisasi saat ini, Indonesia telah mengalami kemajuan pesat di bidang teknologi yang membawa perubahan signifikan dalam kehidupan manusia. Di antara perkembangan teknologi, internet merupakan yang paling signifikan sebagai pusat teknologi pada era digitalisasi (Ardian & Nawawi, 2022). Menurut Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), jumlah pengguna internet di Indonesia pada tahun 2024 mencapai 221 juta jiwa dari total populasi 278 juta jiwa (Iradat, 2024). Internet membawa dampak signifikan terhadap perkembangan *e-commerce* dengan menciptakan bisnis yang lebih efisien dan memberikan kemudahan bagi konsumen untuk berbelanja kapan saja dan dimana saja.

Pertumbuhan *e-commerce* di Indonesia sangat pesat. Menurut Menteri Perdagangan Budi Santoso, nilai transaksi pada tahun 2023 mencapai Rp453 triliun dan diproyeksi naik menjadi Rp487 triliun pada tahun 2024, serta meningkat menjadi Rp503 triliun pada tahun 2025 (Damayanti, 2024). *E-commerce* adalah proses transaksi yang dilakukan secara elektronik dengan menggunakan komputer sebagai perantara (Yusuf & Indah, 2022). *E-commerce* menyediakan akses global tanpa batasan geografis, kemudahan berbelanja, pilihan produk luas, sistem pembayaran aman, serta menjadi pendukung utama ekonomi dengan menciptakan lapangan kerja baru (Universitas Medan Area, 2024). Pada tanggal 27 Maret 2024, Tokopedia menjalin kerja sama dengan TikTok Shop menjadi *marketplace e-commerce* terbesar di Asia Tenggara dengan nama "*Shop Tokopedia*", dengan investasi lebih dari US\$ 1,5 miliar (Putri, 2024).

Transaksi *e-commerce* diawali dengan penawaran jual dan penerimaan penawaran yang dilakukan secara *online* (Wamfma et al., 2023). Menurut UU No. 1/2024 tentang ITE Pasal 1 Ayat (2), transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya. Perjanjian dalam *e-commerce* dituangkan dalam kontrak elektronik yang mengikat para pihak (Royani et al., 2023). Sejalan dengan perkembangan *e-commerce*, muncul permasalahan terkait pembatalan yang dilakukan pembeli pada metode pembayaran tunai di tempat (COD).

Pembayaran tunai di tempat adalah metode pembayaran dimana pembeli membayar pesanan secara tunai saat barang tiba di tujuan (Fuady, 2011). Metode ini sering menimbulkan kerugian bagi penjual. Kasus penjual bernama Jumadi yang mengirimkan 100 pcs busi NGK CR6 melalui sistem COD namun pembeli menolak barang dan membatalkan pesanan secara sepihak, serta barang tidak kembali tepat waktu (Jumadi, 2022). Kasus serupa dialami penjual Handy Suryadjaja di TikTok Shop dimana pembeli menolak pembayaran tanpa alasan jelas dan tanpa konsekuensi (Husin, 2022). Kasus-kasus tersebut menunjukkan pembatalan COD sangat merugikan penjual dan memerlukan mekanisme perlindungan yang lebih baik.

UU No. 8/1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 5 menyebutkan kewajiban pembeli termasuk beritikad baik dan membayar sesuai nilai tukar yang disepakati. UU No. 1/2024 tentang ITE Pasal 18 Ayat (1) menegaskan bahwa transaksi elektronik yang dituangkan dalam kontrak elektronik mengikat para pihak, memberikan kepastian hukum bagi pihak yang bertransaksi. Transaksi COD harus memenuhi syarat sah perjanjian dalam Pasal 1320 KUHPerdata (Setjoatmadja & Puspitasari, 2024).

Penelitian terdahulu lebih berfokus pada perlindungan konsumen. Harahap (2022) meneliti perlindungan konsumen yang dirugikan di TikTok Shop, Nofena (2021) mengkaji kerugian konsumen di Shopee, Wicaksono (2023) meneliti kerugian konsumen di Tokopedia, Alifiona (2023) membahas wanprestasi dalam *e-commerce*, Sasmitha (2020)

menganalisis kesepakatan para pihak, dan Fitriani (2011) melakukan tinjauan yuridis transaksi elektronik berdasarkan UU ITE. Penelitian-penelitian tersebut belum mengkaji secara mendalam perlindungan hukum bagi penjual yang mengalami kerugian akibat pembatalan COD. Penelitian ini mengisi gap dengan menganalisis komprehensif regulasi, faktor penyebab, dampak kerugian, dan mekanisme penyelesaian sengketa pembatalan COD di *Shop* Tokopedia pasca merger dengan TikTok *Shop*.

Rumusan masalah penelitian mencakup: bagaimana regulasi yang mengatur pembatalan COD pada *Shop* Tokopedia yang menimbulkan kerugian bagi penjual, apa penyebab utama pembatalan sepihak yang merugikan penjual, dan bagaimana mekanisme penyelesaian sengketa pembatalan COD. Penelitian bertujuan mengetahui regulasi dan ketentuan hukum pembatalan COD, mengidentifikasi faktor penyebab dan dampak kerugian penjual, serta mengkaji mekanisme penyelesaian sengketa baik melalui jalur pengadilan maupun luar pengadilan termasuk peran *Shop* Tokopedia. Urgensi penelitian terletak pada kebutuhan perlindungan hukum seimbang antara pembeli dan penjual dalam sistem COD yang semakin populer namun rentan merugikan penjual, diharapkan memberikan kontribusi dalam pengembangan regulasi yang lebih adil dan mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif yang didukung dengan data empiris untuk menguatkan argumentasi yang dibangun. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*) (Efendi & Ibrahim, 2016; Kristiawanto, 2022; Diantha, 2016). Sifat penelitian adalah deskriptif untuk menggambarkan kondisi yang terjadi berdasarkan teori hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Zainuddin, 2022). Data bersumber, dari: Data Primer yang dikumpulkan dengan teknik studi lapangan (*library research*) dengan metode wawancara kepada 5 penjual dan alat pengumpulan data berupa kuesioner kepada 308 pembeli di *Shop* Tokopedia. Data Sekunder, berupa: bahan hukum primer (KUHPperdata, UU No. 8/1999, UU No. 30/1999, UU No. 7/2014, PP No. 71/2019, PP No. 80/2019, UU No. 1/2024, dan kontrak elektronik Tokopedia), bahan hukum sekunder, berupa: jurnal, buku, hasil penelitian, dan bahan hukum tersier, yaitu: kamus hukum dan ensiklopedia hukum (Marzuki, 2013; Nugroho et al., 2020; Widiarty, 2024). Analisis data dilakukan secara kualitatif dengan menguraikan bahan hukum secara deskriptif berdasarkan landasan teori yang relevan (Diantha, 2016), dan penarikan kesimpulan menggunakan metode deduktif dari permasalahan umum ke konkret (Sunggono, 2005).

3. Hasil Penelitian & Pembahasan

3.1. Regulasi Yang Mengatur Pembatalan Pembayaran Tunai di Tempat Pada Marketplace Yang Menimbulkan Kerugian Bagi Penjual

Transaksi *e-commerce* diatur oleh berbagai peraturan perundang-undangan. UU No. 7 Tahun 2014 Pasal 65 Ayat 1 mewajibkan pelaku usaha menyediakan data dan informasi secara lengkap dan benar. PP No. 80 Tahun 2019 Pasal 3 menetapkan tujuh prinsip perdagangan elektronik yaitu itikad baik, kehati-hatian, transparansi, keterpercayaan, akuntabilitas, keseimbangan, adil, dan sehat untuk mengatur, meningkatkan keamanan, dan mendorong efisiensi perdagangan elektronik. PP No. 71 Tahun 2019 Pasal 30 Ayat 1-2 mewajibkan penyelenggara sistem elektronik menyediakan fitur untuk melindungi hak pengguna seperti fasilitas koreksi, pembatalan perintah, konfirmasi, dan pemeriksaan status

transaksi. UU No. 1 Tahun 2024 Pasal 17 Ayat 2 mewajibkan para pihak beritikad baik dalam melakukan interaksi dan pertukaran informasi elektronik.

Pemerintah telah menerbitkan UU No. 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan yang menggantikan 17 undang-undang terkait sektor keuangan untuk menyesuaikan dengan dinamika perubahan zaman (Badan Kebijakan Fiskal Kementerian Keuangan, 2023). UU P2SK mengatur lima lingkup yaitu penguatan kelembagaan otoritas, penguatan tata kelola dan peningkatan kepercayaan publik, akumulasi dana jangka panjang, perlindungan konsumen, serta literasi inklusi dan inovasi sektor keuangan yang memberikan landasan kuat bagi transaksi *e-commerce*. Sebagai tindak lanjut, OJK menerbitkan POJK No. 22 Tahun 2023 yang memberikan perlindungan komprehensif bagi konsumen yang menggunakan layanan jasa keuangan termasuk sistem pembayaran digital. Meskipun pembayaran tunai di tempat tidak menggunakan sistem pembayaran digital secara langsung, *marketplace* tetap terikat dengan regulasi perlindungan konsumen karena memfasilitasi berbagai metode pembayaran yang berada di bawah pengawasan OJK.

Marketplace menjadi pihak ketiga untuk melakukan kegiatan perekonomian digital. Berdasarkan PP No. 71 Tahun 2019 Pasal 1 Angka 4, penyelenggara sistem elektronik adalah setiap orang yang menyediakan, mengelola, dan mengoperasikan sistem untuk pengguna (Wulandari et al., 2024). Pasal 1458 KUHPerdara menyebutkan bahwa jual beli dianggap telah terjadi segera setelah mencapai kesepakatan tentang barang dan harganya meskipun belum diserahkan dan dibayar (Devi, 2025). UU No. 8 Tahun 1999 Pasal 45 Ayat 2 menyebutkan bahwa penyelesaian sengketa dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak (Worotitjan et al., 2025).

Mekanisme Pembayaran Tunai di Tempat pada Transaksi E-commerce

Pembayaran tunai di tempat adalah metode pembayaran untuk wilayah terdekat dimana pembeli membayar barang setelah tiba di tempat (Barkatullah, 2019). Metode ini memudahkan pembeli tanpa perlu transfer bank atau uang elektronik (Batubara et al., 2024). Jenis *e-commerce* meliputi B2C yang melibatkan transaksi antara perusahaan dengan pembeli (Juhana et al., 2024), B2B yaitu transaksi antar perusahaan (Sriminarti et al., 2024), C2C yaitu transaksi antar individu (Tristiano, 2024), dan C2B yaitu individu menjual ke organisasi (Hartono, 2024).

Metode pembayaran digital di Indonesia meliputi pembayaran tunai di tempat yang memudahkan pembeli tanpa rekening bank (Putri & Anis, 2025), transfer bank yang lebih tradisional, kartu kredit yang dapat digunakan *online* maupun *offline*, *e-wallet* seperti OVO, Dana, GoPay, dan ShopeePay (Sundaris et al., 2025), serta QRIS yang banyak dipakai UMKM (Daulay et al., 2025). Mekanisme pembayaran tunai di tempat meliputi pembukaan aplikasi, pemilihan barang, dan *checkout* dimana pembayaran diberikan melalui kurir yang mengantarkan pesanan (Syamsi & Aرسال, 2025).

Data BPS *E-commerce* tahun 2020-2023 menunjukkan metode pembayaran tunai di tempat mengalami perkembangan tinggi. Tahun 2020 sebesar Rp1.968 triliun atau 78,72 %, tahun 2021 meningkat menjadi Rp2.576 triliun atau 83,11 %, tahun 2022 menjadi Rp2.870 triliun atau 82,26 %, dan tahun 2023 menjadi Rp2.790 triliun atau 75,19 % yang menunjukkan pergeseran preferensi menuju pembayaran digital. Metode pembayaran tunai di tempat mampu meningkatkan jumlah pembelian di toko *online* seperti Tokopedia sebesar 17 % dan TikTok *Shop* sebesar 12 % (Simatupang et al., 2024).

Alasan Metode Pembayaran Tunai di Tempat Menjadi Populer dan Manfaatnya bagi Pihak Penjual dan Pembeli

Pembayaran tunai di tempat adalah solusi alternatif karena pembeli membayar apabila barang sampai dengan kondisi baik sesuai yang dijanjikan sehingga menambah rasa kepercayaan dalam berbelanja *online* (Handoko et al., 2022). Keuntungan bagi penjual antara lain meningkatkan rasa percaya pembeli dan berpeluang mendapatkan banyak pembeli yang ragu melakukan pembayaran *online* (Afifah, 2025). Manfaat bagi pembeli meliputi kemudahan pembayaran dengan uang tunai bagi yang tidak memiliki akses pembayaran digital, pengembalian paket yang lebih cepat jika ada kekurangan atau kerusakan, memastikan kualitas barang sebelum membayar, serta menghindari repotnya proses pembayaran digital.

Metode pembayaran tunai di tempat berpotensi merugikan penjual karena pembeli memiliki peluang menolak pembayaran dengan beragam alasan seperti tidak ada uang, pesanan dilakukan anak tanpa sepengetahuan orang tua, merasa tidak pernah memesan, atau sekedar iseng. Akibatnya barang ditolak dan dikembalikan dalam kondisi rusak atau tidak layak jual sehingga penjual mengalami kerugian (Simbolon & Rosando, 2023). Kerugian material dan immaterial yang ditimbulkan membuat penjual tidak melanjutkan permasalahan ke jalur hukum karena menyita waktu dan biaya (Rahardja, 2021).

Regulasi pembatalan dengan metode pembayaran tunai di tempat merupakan bagian penting dalam bertransaksi elektronik untuk memberikan kepastian hukum dan melindungi hak dan kewajiban para pihak (Hariri, 2011). Ketentuan kontrak elektronik *Shop* Tokopedia meliputi pembeli diwajibkan memberikan pembayaran kepada kurir saat pesanan tiba sesuai nominal tagihan dimana kesepakatan terletak saat pembeli mengklik tombol "buat pesanan" (Martinelli et al., 2023). Pembeli tidak diperbolehkan membuka paket sebelum membayar dimana pembeli dapat mengembalikan barang jika paket belum dibuka, namun jika sudah membuka paket dan ingin retur maka pembeli harus tetap membayar terlebih dahulu dan mengajukan komplain melalui pusat resolusi (Beti et al., 2024). Apabila dalam 60 hari pembeli melakukan pembatalan sebanyak 2 kali maka fitur bayar tunai di tempat akan dinonaktifkan.

Shop Tokopedia mengatur pembatalan menjadi instan yang dapat dilakukan jika pesanan masih menunggu konfirmasi penjual, dan pembatalan dengan persetujuan penjual jika pesanan telah diproses (Tumuju et al., 2024). Pasal 1457 KUHPerdara menyebutkan bahwa jual beli adalah persetujuan dimana pihak yang satu menyerahkan barang dan pihak lain membayar harga yang dijanjikan (Apriyanto, 2023). Pasal 1320 KUHPerdara menyebutkan 4 syarat sah perjanjian yaitu sepakat, kecakapan, hal tertentu, dan sebab yang halal yang menegaskan bahwa perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi para pihak, sehingga pembatalan sepihak tanpa alasan sah merupakan pelanggaran dan tergolong wanprestasi (Kamalia et al., 2025).

Pembeli yang membatalkan pesanan sepihak tanpa alasan jelas dianggap tidak memenuhi kewajiban dan melakukan wanprestasi. Pasal 1243 KUHPerdara menyatakan pembeli wajib memberikan penggantian biaya kerugian karena lalai memenuhi perikatan (Tyaningsih & Prastyani, 2023). Pasal 1267 KUHPerdara menyebutkan pihak yang dirugikan dapat memilih memaksa pemenuhan perjanjian atau menuntut pembatalan disertai ganti kerugian (Silalahi et al., 2022). Pasal 1517 KUHPerdara memberikan dasar hukum bagi penjual untuk membatalkan perjanjian dan menuntut ganti rugi jika pembeli tidak membayar (Rdwan et al., 2025). UU No. 8 Tahun 1999 Pasal 5 Huruf b dan c menegaskan pembeli harus beritikad baik dan membayar sesuai kesepakatan dimana kelalaian dapat dikenakan sanksi pembayaran ganti rugi (Fath et al., 2024). UU No. 1

Tahun 2024 Pasal 17 Ayat 2 mewajibkan para pihak beritikad baik dalam transaksi elektronik (Indriana, 2022). PP No. 80 Tahun 2019 Pasal 72 Ayat 1 menyebutkan para pihak dapat menyelesaikan sengketa melalui pengadilan atau mekanisme penyelesaian sengketa lainnya (Pohan et al., 2023).

Perbandingan dengan *marketplace* lain menunjukkan Shopee menerapkan penonaktifan sementara jika pembeli membatalkan sebanyak 2 kali dalam 60 hari dengan biaya penanganan 4 % untuk transaksi keempat dan program COD Cek Dulu yang memungkinkan pembeli memeriksa barang sebelum pembayaran (Cekidot.id, 2025). *Shop Tokopedia* mengenakan biaya layanan 2 % dan tidak memiliki program pemeriksaan barang sebelum pembayaran sehingga lebih melindungi penjual. *Shop Tokopedia* membatasi transaksi maksimal 5 kali dalam 1 minggu dengan frekuensi maksimal 2 kali sehari dan maksimum Rp2.500.000 per transaksi, sedangkan Shopee maksimal Rp5.000.000 per pesanan tanpa batasan frekuensi. Mekanisme *Shop Tokopedia* memiliki kelebihan dalam perlindungan penjual namun memiliki kekurangan dalam fleksibilitas bagi pembeli dibandingkan Shopee (Atyarisma & Humaira, 2023).

3.2. Penyebab Utama Pembatalan Pembayaran Tunai di Tempat Secara Sepihak oleh Para Pihak Pembeli Yang Merugikan Penjual Pada *Marketplace Shop Tokopedia*

Hubungan Hukum antara Penjual dan Pembeli pada Kontrak Elektronik Marketplace Shop Tokopedia

Kontrak elektronik merupakan kontrak yang terjadi akibat suatu transaksi *e-commerce* antara penjual dengan pembeli dalam media elektronik (Sugeng, 2024). Tahapan transaksi antara penjual dan pembeli dalam transaksi *e-commerce* identik dengan transaksi konvensional, terdapat penawaran dan penerimaan antara penjual dan pembeli yang membedakan hanya media yang digunakan yaitu berupa media elektronik. Meskipun kontrak dalam transaksi *e-commerce* dituangkan dalam bentuk kontrak elektronik, pemenuhannya tetap harus mengacu pada KUHPdata sebagaimana kontrak konvensional. Pasal 1313 KUHPdata menyebutkan bahwa suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Perjanjian yang dipakai dalam aktivitas *e-commerce* pada dasarnya sama dengan perjanjian dalam transaksi konvensional, akan tetapi perjanjian yang dipakai dalam *e-commerce* merupakan perjanjian yang dibuat secara elektronik atau yang disebut kontrak elektronik.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik Pasal 1 Ayat 4, kontrak elektronik adalah perjanjian para pihak yang dibuat melalui sistem elektronik, dimana sistem elektronik ini merupakan serangkaian perangkat dan prosedur elektronik yang berfungsi mempersiapkan, mengumpulkan, mengelola, menganalisis, menyimpan, menampilkan, mengumumkan, mengirimkan, dan menyebarkan informasi elektronik. Menurut Johannes Gunawan, kontrak elektronik adalah kontrak baku yang dirancang, dibuat, ditetapkan, digandakan, dan disebarluaskan secara digital melalui situs internet secara sepihak oleh pembuat kontrak untuk ditutup secara digital pula oleh penutup kontrak (Aang & Purbo, 2001). Kontrak elektronik dapat dikatakan sah bila memenuhi syarat-syarat sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 KUHPdata yaitu sepakat mereka yang mengikatkan dirinya, kecakapan untuk membuat suatu perikatan, suatu hal tertentu, dan suatu sebab yang halal. Kontrak elektronik juga harus memenuhi persyaratan dalam PP No. 80 Tahun 2019 Pasal 52 yang meliputi kesesuaian dengan syarat dan kondisi penawaran, informasi yang tercantum sesuai dengan

penawaran, adanya kesepakatan para pihak, dilakukan oleh subjek hukum yang cakap, terdapat hal tertentu, dan objek transaksi tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, kesusilaan, dan ketertiban umum.

Hubungan antara penjual dengan pembeli merupakan hubungan yang terus menerus dan berkesinambungan karena keduanya saling menghendaki dan mempunyai tingkat ketergantungan yang cukup tinggi (Deri et al., 2023). Berdasarkan Pasal 1457 KUHPdata, jual beli adalah suatu perjanjian dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin pesat, paradigma mengenai transaksi dan pembuktian telah mengalami pergeseran signifikan, dimana transaksi tidak lagi hanya dapat dilakukan secara konvensional dengan dokumen tertulis di atas kertas, melainkan juga dapat dilakukan secara elektronik melalui sistem digital yang memberikan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi dalam proses transaksi (Santoso, 2018). Berdasarkan UU No. 1 Tahun 2024 Pasal 17 Ayat 1, penyelenggaraan transaksi elektronik dapat dilakukan dalam lingkup publik atau privat. Kontrak elektronik harus dipahami sebagai bentuk kesepakatan yang bukan hanya diformulasikan dalam bentuk perjanjian elektronik namun juga dalam bentuk fitur seperti "*I agree, I accept*" sebagai bentuk kesepakatan (Nachrawi, 2020).

Kontrak elektronik memainkan peran penting dalam bertransaksi. Pada hakikatnya transaksi elektronik *e-commerce* merupakan perbuatan hukum, artinya mereka melakukan transaksi secara sadar dan sengaja menghendaki adanya suatu hubungan hukum yakni perjanjian atau kontrak (Martono & Nugroho, 2016). Kontrak elektronik yang berlaku di *Shop* Tokopedia mengatur keterlibatan penjual melalui ketentuan khusus yang berlaku bagi penjual *Shop* Tokopedia di samping ketentuan umum pengguna *marketplace* tersebut. Ketentuan ini dianggap sebagai kontrak yang mengikat antara penjual dan pembeli yang secara otomatis disetujui oleh pembeli saat melakukan pemesanan. Kontrak yang mengikat secara hukum dapat terbentuk apabila pembeli menyetujui ketentuan penggunaan *marketplace Shop* Tokopedia termasuk ketentuan logistik dan bersedia untuk mematuhi, serta apabila pembeli menyetujui ketentuan yang ditetapkan oleh penjual terkait syarat pembayaran, pengiriman, hingga pengembalian barang yang menjadi dasar hubungan hukum dalam transaksi tersebut.

Dalam sistem transaksi pada *marketplace Shop* Tokopedia, terdapat ketentuan-ketentuan yang mengatur hak dan kewajiban antara pembeli dan penjual sebagai bentuk perlindungan dan kepastian hukum dalam transaksi elektronik. Bagi penjual, terdapat beberapa kewajiban utama yang harus dipenuhi. Penjual wajib memberikan foto dan informasi produk secara lengkap dan sesuai dengan kondisi barang yang sebenarnya, dimana apabila ditemukan perbedaan antara produk yang diterima pembeli dengan informasi atau foto yang ditampilkan, *Shop* Tokopedia berhak membatalkan transaksi atau menahan uang hasil penjualan. Penjual berkewajiban memberikan tanggapan untuk menerima maupun menolak pesanan dari pembeli dalam jangka waktu 2 hari sejak notifikasi pesanan diterima dari Tokopedia, dan apabila penjual tidak memberikan respon dalam batas waktu tersebut maka pesanan akan dianggap batal secara otomatis. Penjual juga berkewajiban mencantumkan nomor resi pengiriman barang dalam waktu 4x24 jam termasuk hari Sabtu, Minggu, atau hari libur nasional terhitung sejak notifikasi pesanan diterima, dimana jika penjual tidak memasukkan nomor resi dalam waktu yang ditentukan maka pesanan akan dibatalkan secara otomatis.

Jika terjadi pembatalan transaksi atau transaksi dianggap tidak berhasil, penjual menyetujui bahwa seluruh pembayaran atas barang beserta biaya kirim di luar biaya admin

akan dikembalikan kepada pembeli. *Shop* Tokopedia berhak menunda pencairan dana yang tersimpan di rekening resmi *Shop* Tokopedia untuk jangka waktu yang tidak ditentukan apabila terdapat klaim dari pihak pembeli terkait masalah pengiriman maupun kualitas barang, dan dana tersebut baru akan disalurkan kepada penjual setelah permasalahan diselesaikan atau barang dikembalikan oleh pembeli. *Shop* Tokopedia memiliki hak untuk membatalkan atau menahan dana dari suatu transaksi apabila ditemukan ketidaksesuaian antara nomor resi pengiriman yang dicantumkan penjual dengan transaksi yang terjadi di *marketplace*, penjual menggunakan layanan pengiriman yang tidak terhubung langsung dengan sistem *Shop* Tokopedia, atau terdapat ketidaksesuaian antara nama maupun deskripsi produk dengan barang yang dikirimkan. *Shop* Tokopedia memiliki kewenangan untuk mengambil keputusan akhir terhadap permasalahan transaksi yang tidak mencapai penyelesaian melalui kesepakatan antara penjual dan pembeli berdasarkan penilaian terhadap bukti-bukti yang tersedia, dimana keputusan yang ditetapkan bersifat final dan mengikat sehingga wajib dipatuhi oleh kedua belah pihak.

Bagi pembeli, terdapat pula kewajiban yang harus dipenuhi dalam transaksi di *Shop* Tokopedia. Pembeli diwajibkan untuk mengikuti prosedur transaksi sebagaimana telah ditentukan oleh *Shop* Tokopedia, dimana proses pembayaran dilakukan melalui metode yang sebelumnya dipilih oleh pembeli dan uang akan diteruskan kepada penjual setelah semua tahapan transaksi dalam sistem *Shop* Tokopedia dinyatakan selesai. Apabila pembeli melakukan transaksi di luar sistem resmi *Shop* Tokopedia misalnya melalui jalur pribadi atau tidak mengikuti mekanisme pembayaran yang tersedia di aplikasi, segala risiko atau kerugian sepenuhnya menjadi tanggung jawab pembeli sendiri. *Shop* Tokopedia memberikan batas waktu maksimal 2 hari sejak pembeli melakukan *checkout* untuk menyelesaikan pembayaran, dimana jika dalam tenggat waktu tersebut pembayaran belum dilakukan maka *Shop* Tokopedia berhak membatalkan transaksi tanpa kewajiban untuk memenuhi permintaan atau klaim dari pembeli.

Setelah barang diterima, pembeli wajib melakukan penerimaan melalui sistem *Shop* Tokopedia, dimana apabila dalam 2 hari setelah status pengiriman tercatat "terkirim" tidak ada konfirmasi ataupun keluhan dari pembeli maka sistem akan secara otomatis menganggap barang telah diterima oleh pembeli. Uang dari pembeli yang masuk ke rekening resmi *Shop* Tokopedia akan diteruskan kepada penjual setelah adanya konfirmasi penerimaan barang baik secara langsung maupun otomatis dalam transaksi biasa. Pembeli menyadari dan menyetujui bahwa setiap klaim yang diajukan setelah terjadinya konfirmasi otomatis penerimaan barang bukan merupakan tanggung jawab *Shop* Tokopedia, dimana segala kerugian yang terjadi setelah adanya konfirmasi penerimaan barang baik secara biasa maupun otomatis sepenuhnya menjadi tanggung jawab pribadi pembeli. Jika dalam 10 hari sejak nomor resi dimasukkan oleh penjual tidak ada pembaruan status dari pihak jasa pengiriman dan pembeli juga tidak memberikan konfirmasi lebih lanjut, *Shop* Tokopedia akan menyelesaikan transaksi secara otomatis dan mengirimkan uang ke penjual.

Shop Tokopedia menyediakan jasa pembayaran yang mempunyai izin untuk memfasilitasi dan memastikan keamanan setiap transaksi pembayaran yang terjadi di *Shop* Tokopedia antara pembeli dengan penjual. Semua produk yang dibeli di *Shop* Tokopedia harus dibayar melalui salah satu dari metode pembayaran sah yang telah tersedia di *Shop* Tokopedia. Pembeli yang setuju melakukan prosedur transaksi sesuai yang telah ditentukan *Shop* Tokopedia harus membayar produk dengan menggunakan metode pembayaran yang telah dipilih, dimana seluruh pembayaran dilakukan pada *marketplace* *Shop* Tokopedia. Pembeli mengakui bahwa *Shop* Tokopedia memiliki hak untuk mengumpulkan

pembayaran dari tindakan pembeli atas nama penjual tersebut, dan *Shop* Tokopedia akan mengirimkan pembayaran ke penjual setelah berhasil melakukan transaksi.

Menurut PP No. 80 Tahun 2019 Pasal 60 Ayat 3, pembayaran melalui sistem elektronik dapat dilakukan dengan menggunakan sarana sistem perbankan atau sistem pembayaran elektronik lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam *marketplace Shop* Tokopedia yang mengatur semua sistem pembayaran, transaksi dikelola oleh Tokopedia. *Shop* Tokopedia menyediakan banyak pilihan metode pembayaran yang dapat dipilih pembeli sesuai dengan kebutuhan antara lain GoPay, Saldo Tokopedia/*Refund*, GoPayLater, OVO, Virtual Account, BRI Ceria, LinkAja, Jenius Pay, Kartu Kredit, Gerai, JakOne Mobile, Cicilan tanpa Kartu Kredit, Bayar Tunai di Tempat, dan QRIS.

Berdasarkan data yang diperoleh dari 308 responden, metode pembayaran tunai di tempat merupakan pilihan mayoritas yaitu sebanyak 251 responden atau sebesar 82,0 %, selanjutnya metode transfer bank dipilih oleh 22 responden atau sebesar 7,0 %, diikuti oleh kartu kredit sebanyak 11 responden atau 4,0 %. Metode pembayaran melalui *e-wallet* atau dompet digital digunakan oleh 17 responden atau sebanyak 6,0 %, sedangkan metode melalui QRIS hanya dipilih oleh 5 responden atau sebanyak 1,0 %. Hasil ini menunjukkan bahwa metode pembayaran tunai di tempat masih menjadi metode yang paling utama digunakan oleh pembeli, sementara pembayaran digital dan non tunai lainnya memiliki porsi yang lebih kecil namun tetap signifikan.

Salah satu metode pembayaran yang banyak digunakan pada *Marketplace Shop* Tokopedia adalah pembayaran tunai di tempat yang berlaku di wilayah terdekat atau daerah lain yang memiliki jaringan, dimana pembeli membayar barang setelah barang tiba di tempat tujuan (Deri et al., 2023). Keuntungan pembayaran tunai di tempat adalah memudahkan pembeli dalam membeli barang, biasanya tersedia untuk area yang sama, pembeli dapat langsung melihat kondisi barang yang ingin dibeli, bisa meminta pengembalian barang jika tidak sesuai pesanan, serta uang dapat diterima lebih cepat oleh penjual dan pembeli mendapatkan barang dengan mudah (Ulum, 2021).

Penyebab Pembatalan Pembayaran Tunai di Tempat Secara Sepihak oleh Pembeli pada Transaksi di Marketplace Shop Tokopedia

Perilaku atau kecenderungan terbesar pembeli untuk berbelanja secara *online* didorong oleh berbagai faktor kemudahan dan keuntungan yang ditawarkan oleh platform *e-commerce*, yaitu dapat berbelanja tanpa batas waktu karena toko *online* beroperasi dua puluh empat jam setiap hari, memiliki keleluasaan dalam membandingkan harga produk dari berbagai penjual sekaligus dalam satu platform, menghemat waktu karena tidak perlu pergi ke toko fisik, memberikan kenyamanan berbelanja dari rumah atau tempat manapun, menyediakan banyak pilihan produk dengan variasi yang lebih lengkap dibandingkan toko konvensional, adanya fasilitas pengiriman gratis yang mengurangi biaya belanja, serta dapat menghindari keramaian dan antrian panjang yang sering terjadi di toko fisik (Triwijayati, 2024). Metode pembayaran pada *marketplace* sering kali menimbulkan masalah dan kerugian bagi penjual, dimana semakin marak transaksi *online* juga meningkatkan risiko terjadinya perbuatan yang merugikan bagi para pihak yang terlibat baik penjual maupun pembeli (Tyaningsih & Prastyani, 2023).

Pembeli memiliki opsi untuk mengirimkan pembatalan pesanan untuk pesanan pembelian yang telah dibuat, dimana setelah permintaan tersebut diterima pihak penjual akan menentukan apakah pesanan masih dapat dibatalkan atau tidak serta mempertimbangkan apakah pembatalan tersebut akan dikenakan denda (Dumas et al.,

2021). Beberapa faktor utama yang menyebabkan pembatalan pembayaran tunai di tempat berdasarkan data kuesioner antara lain adalah barang tidak sesuai deskripsi dengan persentase 26,30 % atau sekitar 81 orang, tidak ada di tempat saat barang sampai dengan persentase 24,00 % atau sekitar 74 orang, barang rusak dengan persentase 18,80 % atau sekitar 58 orang, perubahan keputusan dengan persentase 15,20 % atau sekitar 47 orang, pergantian metode pembayaran dengan persentase 12,40 % atau sekitar 38 orang, dan tidak punya uang dengan persentase 3,19 % atau sekitar 10 orang.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan beberapa pembeli di *Shop Tokopedia*, dapat disimpulkan alasan yang menjadi penyebab pembatalan pembayaran tunai secara sepihak. Kebanyakan pembeli menyebutkan bahwa batal bayar tunai di tempat karena salah pesan barang, salah ukuran atau warna, dan salah alamat. Selain itu pembeli merasa metode ini merugikan karena pesannya datang tetapi tidak sesuai dengan tanggal yang dijanjikan dengan alasan lama di gudang. Pembatalan juga terjadi jika pembeli menyatakan tidak ada di rumah sehingga pesanan tersebut batal dan barang dikembalikan kurir ke gudang. Alasan lain dari pembeli menyebutkan bahwa pesanan dibatalkan karena anggota keluarga lainnya tidak mau membayarkan pesanan. Dari hasil wawancara ini dapat disimpulkan bahwa alasan pembatalan pembayaran tunai di tempat yang dilakukan pembeli berasal dari ketidakpastian pengiriman, kekhawatiran terhadap risiko kehilangan uang, ekspektasi yang tidak sesuai dengan harapan, serta ketidaksesuaian pengiriman barang sesuai dengan yang dijanjikan, yang menunjukkan adanya masalah komunikasi antara para pihak, kejelasan informasi, dan perlu memberikan layanan yang terpercaya agar pembeli dan penjual merasa aman dan nyaman saat melakukan transaksi.

Dampak Kerugian Akibat Pembatalan Pembayaran Tunai di Tempat secara Sepihak yang Dialami oleh Penjual pada Marketplace Shop Tokopedia

Pembatalan pembayaran tunai di tempat tidak selalu menguntungkan penjual, bahkan ada kalanya penjual merasa dirugikan akibat pembeli yang tidak membayar atau barang rusak saat pengiriman (Fathni et al., 2023). Banyak penjual yang mengeluh karena barang yang dikembalikan oleh jasa pengiriman tidak dapat dijual kembali serta hal ini berdampak pada penilaian toko. Pembeli yang tidak bertanggung jawab atas tindakan dalam transaksi *online* dengan metode pembayaran tunai di tempat dapat dianggap melakukan wanprestasi, dimana penjual memiliki hak untuk menuntut ganti rugi sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Pasal 1266 KUHPerdara menyebutkan bahwa syarat batal dianggap selalu dicantumkan dalam persetujuan-persetujuan yang bertimbang balik manakala salah satu pihak tidak memenuhi kewajiban, dimana pasal ini menjelaskan bahwa jika salah satu pihak tidak memenuhi kewajibannya dalam sebuah perjanjian maka perjanjian tersebut dapat dibatalkan namun pembatalan tidak terjadi secara otomatis melainkan pihak yang dirugikan harus mengajukan permohonan pembatalan kepada pengadilan (Martinelli et al., 2024). Pasal 1267 KUHPerdara menyebutkan bahwa pihak terhadap siapa perikatan tidak dipenuhi dapat memilih apakah ia akan memaksa pihak yang lain untuk memenuhi perjanjian atau akan menuntut pembatalan perjanjian disertai penggantian biaya kerugian dan bunga. Pasal 1517 KUHPerdara menyebutkan bahwa jika pembeli tidak membayar harga pembelian, penjual dapat menuntut pembatalan pembelian menurut ketentuan Pasal 1266 dan 1267, dimana pasal ini menjelaskan bahwa penjual juga dapat membatalkan perjanjian jual beli jika pembeli tidak memiliki itikad baik dalam proses transaksi (Ridwan et al., 2025). Pasal 1243 KUHPerdara menyebutkan bahwa penggantian biaya, rugi, dan bunga karena tak dipenuhinya suatu perikatan barulah mulai diwajibkan apabila debitur setelah dinyatakan lalai memenuhi perikatannya tetap melalaikannya atau jika sesuatu yang harus diberikan

atau dibuatnya hanya dapat diberikan atau dibuat dalam tenggang waktu yang telah dilampaukannya, dimana pasal ini menjelaskan bahwa apabila debitur tetap mengabaikan setelah terbukti tidak melakukan kewajiban tersebut maka debitur dapat dituntut untuk mengganti biaya, kerugian, serta bunga (Dewi et al., 2025).

Beberapa penjual di *marketplace e-commerce* seperti Tokopedia dan TikTok Shop mengalami kerugian akibat pembatalan pesanan oleh pembeli secara sepihak saat menggunakan metode pembayaran tunai di tempat. Benteng Pustaka Official mencatat 14 pembatalan sepanjang tahun 2024 dan 2 kali dalam 3 bulan terakhir yang menyebabkan pemborosan waktu dan biaya pengemasan. Minyak Rambut Ajaib mengalami 3 hingga 5 pembatalan per minggu dengan barang dikembalikan dalam kondisi rusak dan penurunan reputasi karena ulasan tidak jujur. Delfistore merugi karena dana tertahan, barang tidak kembali, dan biaya kirim hangus dengan 3 pembatalan. JDA Books mengalami pembatalan yang kerugiannya mencapai Rp2.000.000 per bulan akibat buku rusak, pengembalian, dan pembatalan mendadak. Bagstoryy menghadapi 10 hingga 15 pembatalan per bulan dengan kerugian pengemasan, ongkos kirim, dan kerusakan barang tanpa alasan jelas.

Berdasarkan hasil wawancara dengan penjual di *marketplace Shop* Tokopedia, penjual mengalami berbagai kerugian. Delfistore menyatakan bahwa kerugian terjadi jika ada pembeli yang melakukan *checkout* namun pembatalan mendadak bahkan ketika pesanan dalam perjalanan. Asima Panggabean menambahkan bahwa pembayaran tunai di tempat merugikan karena barang yang ditolak kembali dalam kondisi tidak layak jual atau rusak. Penjual Bagstoryy juga mengalami seringnya pembatalan setelah pesanan diproses di gudang. Selanjutnya Benteng Pustaka menilai bahwa *marketplace* tidak memberikan tanggapan dan hanya menganggap pembatalan disebabkan penjual terlambat mengirim, sedangkan JDA Books menyebut bahwa bantuan dari *marketplace* untuk pre-order hanya 30 hari sedangkan di tempat lain 60 hari. Mayoritas penjual belum memahami hak dan kewajiban sehingga perlu adanya sanksi tegas bagi pembeli yang membatalkan pesanan, dimana kesadaran kedua belah pihak harus ditingkatkan untuk menciptakan keseimbangan dan kepentingan yang adil dalam transaksi.

3.3. Mekanisme Penyelesaian Sengketa Atas Pembatalan Melalui Pembayaran Tunai di Tempat Secara Sepihak Pada *Marketplace (Shop Tokopedia)*

Shop Tokopedia menyediakan dua cara penyelesaian sengketa yaitu negosiasi melalui fitur *chat* dan mediasi melalui pusat resolusi yang dilaksanakan secara *online* (Septiana et al., 2024; Delfina, 2025). PP No. 80/2019 Pasal 72 Ayat 2 menyebutkan penyelesaian sengketa PMSE dapat diselenggarakan secara elektronik (*online dispute resolution*) sesuai ketentuan perundang-undangan (Wajdi et al., 2023; Hanida, 2023). Negosiasi diberikan waktu 1 hari, dan apabila tidak mencapai kesepakatan dapat diajukan ke pusat resolusi dengan keputusan final dan mengikat (Sinaga et al., 2020; Loviane et al., 2024).

Pusat resolusi adalah fitur yang disediakan *Shop* Tokopedia untuk memfasilitasi penyelesaian masalah transaksi berdasarkan bukti yang dilampirkan. Penjual dapat mengajukan komplain melalui tahapan: login ke akun dan akses menu transaksi, pilih kategori pesanan bermasalah, klik tombol ajukan komplain, pilih kategori kendala sesuai masalah, isi formulir maksimal 30 karakter dan unggah bukti pendukung seperti screenshot *chat*, nota pembelian dan tanda terima, kemudian kirim komplain dengan waktu verifikasi maksimal 2 hari kerja (Berita Bisnis, 2025). *Shop* Tokopedia memberikan kesempatan negosiasi 2 hari kerja, dan jika tidak menemui kesepakatan, Admin *Shop* Tokopedia akan menangani dalam 1x24 jam (Tokopedia Care, 2025).

Perbandingan dengan *marketplace* lain menunjukkan perbedaan mekanisme perlindungan. *Shop Tokopedia* mengharuskan pembeli membayar terlebih dahulu sebelum mengajukan komplain pengembalian, memberikan perlindungan finansial kepada penjual (Cekidot.id, 2025). *Shopee* memiliki program COD Cek Dulu yang memungkinkan pembeli menolak barang tanpa pembayaran terlebih dahulu di area tertentu, membuat penjual lebih rentan mengalami kerugian (Cekidot.id, 2025). *Lazada* menerapkan jaminan uang kembali namun informasi mekanisme pusat resolusi tidak dipublikasikan secara terbuka. *Shopee* memberikan waktu investigasi 5 hari kerja dengan kesempatan banding bagi penjual, menunjukkan sistem lebih berimbang dibanding *Shop Tokopedia* (Pusat Bantuan *Shopee*, 2025).

Dalam praktik, terdapat keluhan dari penjual bahwa *Shop Tokopedia* cenderung berpihak kepada pembeli, dimana dana penjualan ditahan meskipun penjual telah menyediakan bukti lengkap dan *Shop Tokopedia* memberikan perpanjangan waktu kepada pembeli meskipun menyalahi aturan transaksi selesai otomatis 2x24 jam (Media Konsumen, 2023). Berbeda dengan *Shopee* yang memberikan kesempatan banding dan mendengarkan kedua belah pihak sebelum keputusan final (Pusat Bantuan *Shopee*, 2025). Perbedaan ini menunjukkan penjual di *Shop Tokopedia* memerlukan perlindungan hukum lebih kuat melalui regulasi internal yang lebih adil maupun mekanisme penyelesaian sengketa eksternal sebagaimana diatur PP No. 80/2019.

Shop Tokopedia berperan sebagai pihak ketiga dalam penyelesaian sengketa untuk mencapai kesepakatan melalui pusat resolusi secara *online*, bertindak sebagai mediator melalui Customer Service yang membantu memberikan solusi win-win (Tokopedia Seller, 2025). *Marketplace* adalah tempat yang disediakan untuk penjual berkumpul dan menjual barang atau jasa tanpa bertemu fisik, dengan transaksi diatur oleh *marketplace* dari pembayaran hingga pengiriman (Asad & Fattah, 2021).

Ketika pembeli mengklik tombol "buat pesanan" atau "*checkout*", lahir perjanjian jual beli yang sah dan mengikat sesuai ketentuan hukum perjanjian, menimbulkan hak dan kewajiban timbal balik dimana penjual berkewajiban menyerahkan barang sesuai deskripsi dan berhak menerima pembayaran, sedangkan pembeli berkewajiban melakukan pembayaran dan berhak menerima barang dalam kondisi baik (Al Mas'udah, 2024). *Shop Tokopedia* memeriksa sengketa berdasarkan bukti yang diserahkan dalam batas waktu yang ditentukan, dimana semua informasi harus otentik, relevan, lengkap dan akurat (*Shop Tokopedia Seller Center*, 2025).

Shop Tokopedia berperan sebagai mediator sekaligus pengatur kebijakan dasar penggunaan *marketplace* yang mencakup syarat dan ketentuan aplikasi untuk memberikan perlindungan dan kejelasan bagi semua pihak (Tokopedia Terms, 2025). Penjual berhak mengajukan banding melalui tiket seller center jika tidak puas dengan hasil penyelesaian. Jika *Shop Tokopedia* memutuskan pembeli bertanggung jawab, keduanya wajib menindaklanjuti dalam 48 jam, dan bila pembeli tidak memenuhi kewajiban, *Shop Tokopedia* akan memotong pembayaran pembeli dan meminta pengembalian produk, kecuali produk tidak dapat dikembalikan seperti produk palsu, rusak total atau hilang (*Shop Tokopedia Seller Center*, 2025). Dengan pemahaman dan prosedur yang tepat serta peran aktif *Shop Tokopedia* sebagai pihak ketiga, mekanisme ini menjadi solusi untuk mengatasi pembatalan sepihak oleh pembeli secara efektif, adil dan transparan.

4. Kesimpulan

Regulasi pembatalan pembayaran tunai di tempat pada *Shop Tokopedia* diatur dalam kontrak elektronik yang menonaktifkan fitur COD bagi pembeli yang membatalkan dua

kali dalam 60 hari, serta didukung oleh KUHPerdara Pasal 1320, 1243, 1267, dan 1517, UU ITE No. 1/2024 Pasal 17 Ayat 2, UU No. 8/1999 Pasal 5 dan 6, serta PP No. 80/2019 Pasal 72. Penyebab utama pembatalan meliputi pembeli tidak di tempat, perubahan keputusan, barang tidak sesuai ekspektasi, dan barang rusak, mengakibatkan penjual mengalami kerugian biaya pengemasan, pengiriman, dan barang dikembalikan tidak layak jual. Mekanisme penyelesaian sengketa dimulai dengan negosiasi melalui fitur *chat*, dilanjutkan mediasi di Pusat Resolusi *Shop* Tokopedia yang menilai bukti dari kedua pihak, dan jika tidak berhasil dapat diteruskan ke BPSK melalui konsiliasi, mediasi, atau arbitrase. Kontribusi penelitian ini adalah memberikan perspektif perlindungan hukum bagi penjual yang selama ini terabaikan dalam dinamika transaksi *e-commerce*.

Berdasarkan temuan penelitian, direkomendasikan agar penjual dan pembeli memahami dengan seksama peraturan hukum, hak dan kewajiban masing-masing pihak saat bertransaksi di *e-commerce*. *Shop* Tokopedia perlu memperkuat kebijakan dan transparansi terkait proses pembatalan pesanan dengan memberikan sanksi tegas terhadap pembatalan tanpa alasan jelas seperti pemblokiran akun, peringatan resmi, pembatasan layanan pembayaran, dan kewajiban ganti rugi yang ditanggung pembeli. *Marketplace* harus meningkatkan sistem penyelesaian sengketa dengan memperkuat fitur *chat* untuk negosiasi *online* dan Pusat Resolusi untuk mediasi berdasarkan bukti kedua pihak, serta memperketat mekanisme verifikasi dan mempercepat proses penyelesaian sengketa. Edukasi kepada pembeli dan penjual mengenai konsekuensi pembatalan sepihak dan prosedur penyelesaian sengketa yang tepat sangat penting untuk menjaga kepercayaan, keadilan, dan keberlangsungan ekosistem perdagangan elektronik yang sehat dan berkelanjutan.

Referensi

Buku

- Achjar, K. A. H., et al. (2024). *Buku Ajar Metodologi Penulisan Karya Ilmiah*. Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Ardian, F., & Nawawi, Z. M. (2022). Pentingnya Pemahaman *E-commerce* Bagi Masyarakat di Era Digital. *Economic Reviews Journal*, 1(2), 110-120.
- Asad, I., & Fattah, F. (2021). *Monograf: Marketplace dan Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM)*. Yogyakarta: Nusa Media.
- Barkatullah, A. H. (2019). *Hukum Transaksi Elektronik di Indonesia Sebagai Pedoman dalam Menghadapi Era Digital Bisnis E-commerce di Indonesia*. Bandung: Nusamedia.
- Dewi, R. S. (2025). *Penyelesaian Sengketa Konsumen dari Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen*. Kalimantan Selatan: Ruang Karya.
- Diantha, I. M. P. (2016). *Metode Penelitian Hukum Normatif Dalam Justifikasi Teori Hukum*. Jakarta: Kencana.
- Efendi, J., & Ibrahim, J. (2016). *Metode Penelitian Hukum Normatif Dan Empiris*. Depok: Prenadamedia Group.
- Fuady, M. (2011). *Pengantar Hukum Bisnis: Menata Bisnis Modern di Era Global*. Bandung: PT Citra Aditiya Bakti.
- Hariri, W. M. (2011). *Hukum Perikatan Dilengkapi Hukum Perikatan dalam Islam*. Bandung: Pustaka Setia.

- Hartono, J. (2024). *Bisnis Digital E-commerce dan E-business*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Kristiawanto. (2022). *Memahami Penelitian Hukum Normatif*. Jakarta: Prenada.
- Marzuki, P. M. (2013). *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana Prenada Group.
- Nugroho, S., Haryani, A. T., & Farkhani. (2020). *Metode Riset Hukum*. Sukoharjo: Oase Pustaka.
- Nugroho, S. A. (2019). *Manfaat Mediasi sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa*. Jakarta: CV. Kencana.
- Royani, E., Fitryah, & Yahdiani, Y. (2023). *Rekonstruksi Hukum E-commerce di Indonesia*. Banyumas: Amerta Media.
- Sinaga, S., Ichsan, R. N., & Nasution, L. (2020). *Penyelesaian Masalah Bisnis Dalam Transaksi Elektronik (E-commerce)*. Medan: CV. Sentosa Deli Mandiri.
- Sriminarti, N., Yanti, S., & Rahma, A. (2024). *Buku Ajar E-commerce*. Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Sunggono, B. (2005). *Metodologi Penelitian Hukum*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Tristiano, D. (2024). *Belajar E-commerce*. Yogyakarta: CV. Adanu Abimata.
- Wajdi, F., et al. (2023). *Hukum Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis (Dilengkapi Arbitrase Online dan Arbitrase Syariah)*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Wamfma, F., et al. (2023). *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi E-commerce*. Banyumas: Amerta Media.
- Widiarty, W. S. (2024). *Buku Ajar Metode Penelitian Hukum*. Yogyakarta: Publika Global Media.
- Yusuf, M., & Indah, N. (2022). *E-commerce: Konsep dan Teknologi*. Jakarta: MNC Publishing.
- Zainuddin, A. (2022). *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Artikel Ilmiah*
- Al Mas'udah. (2024). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen *Marketplace* Pada Paket Hilang. *Justitiable-Jurnal Hukum*, 6(2), 186-195.
- Apriyanto, H. (2023). Pelaksanaan Pengalihan Hak Milik Atas Benda Melalui Perjanjian Jual Beli Menurut KUHPperdata. *Collegium Studiosum Journal*, 6(2), 636-645.
- Atyarisma, Z. A., & Humaira, L. (2023). Tinjauan Yuridis Terhadap Pembatalan Sepihak oleh Pembeli dalam Perjanjian Jual Beli Melalui *Marketplace* dengan Sistem Pembayaran Cash on Delivery. *Lex Patrimonium*, 2(1), 8-15.
- Batubara, M., Siregar, A., & Harahap, R. (2024). Manajemen Risiko Metode Pembayaran Cash on Delivery Shopee *E-commerce*. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 9(1), 442-458.
- Beti, F. P., Kusuma, A., & Wijaya, B. (2024). Perlindungan Hukum Jasa Kurir Jual Beli Online dalam Sistem Layanan Cash on Delivery. *Jurnal Ilmu Hukum dan Sosial*, 2(2), 293-301.

- Daulay, N. S., Rahman, F., & Lubis, M. (2025). Strategi Pengembangan UMKM Berbasis Teknologi Digital di Indonesia. *Jurnal Pendidikan Sosial dan Humaniora*, 4(3), 4582-4592.
- Delfina, D. (2025). Peranan Mediasi dalam Penyelesaian Sengketa Bisnis di Era Digital. *Bureaucracy Journal: Indonesia Journal of Law and Social-Political Governance*, 5(1), 321-330.
- Devi, R. S. (2025). Kajian Yuridis Perjanjian Jual Beli Melalui Transaksi *E-commerce* Berdasarkan Perspektif Hukum Perdata dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1997 tentang Dokumen Perusahaan. *Jurnal Ilmiah Metadata*, 7(2), 1-10.
- Fath, A., Syaihputra, B. M. M., & Rosuli, Z. C. (2024). Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha dalam Fitur Cash on Delivery Cek Dulu di Aplikasi Shopee. *Forschungsforum Law Journal*, 1(2), 35-42.
- Handoko, D. O., Setiawan, R., & Wijaya, A. (2022). Analisa Hukum Cash on Delivery (COD) Berdasarkan Akad Komersil dalam Ekonomi Islam. *Syarikat: Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah*, 5(2), 30-38.
- Hanida, D. (2023). Penerapan Online Dispute Resolution (ODR) Dalam Upaya Penyelesaian Sengketa *E-commerce* Di Indonesia. *Jurnal Hukum Ekonomi Islam*, 10(3), 36-50.
- Harahap, S. (2024). Studi Kasus Alternatif Penyelesaian Sengketa (Penyelesaian Sengketa Ganti Rugi Akibat Wanprestasi). *Jurnal Cendikia Isnu Su*, 1(1), 21-30.
- Indriana, S. (2022). Pertanggungjawaban Pelaku Usaha dan Konsumen Terhadap Sistem Pembayaran Cash on Delivery (COD). *Jurnal Legal Reasoning*, 4(2), 173-182.
- Kamalia, N., Nurita, M., & Ramadan, N. D. (2025). Analisis Yuridis Pembatalan Sepihak oleh Penjual dalam Perjanjian Jual Beli Tanah Secara Lisan dan Upaya Penyelesaiannya Melalui Alternatif Penyelesaian Sengketa. *Jurnal Mahasiswa: Jurnal Ilmiah Penalaran dan Penelitian Mahasiswa*, 7(2), 25-35.
- Loviane, N. F. D., et al. (2024). Motif Pembatalan Paket Cash on Delivery (COD) di Surabaya. *Prosiding Seminar Nasional Ilmu Ilmu Sosial (Sniis)*, 3(1), 1080-1090.
- Martinelli, I., Sari, D. P., & Rahman, A. (2023). Pembayaran Cash on Delivery Ditinjau Perspektif Hukum Perdata. *Jurnal Serina Sosial Humaniora*, 1(2), 120-130.
- Martinelli, I., Sari, D. P., & Rahman, A. (2024). Pembatalan Sepihak oleh Pembeli dalam Perjanjian Jual Beli di *Marketplace* dengan Sistem Pembayaran Cash on Delivery. *Jurnal Kewarganegaraan*, 8(1), 712-723.
- Nasution, A. H. (2023). Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Transaksi *E-commerce* (Analisis Klausula Baku pada Kasus Produk Cacat). *Jurnal Syariah Dan Hukum Bisnis*, 2(2), 173-185.
- Nisantika, R., & Maharani, N. L. P. E. S. (2021). Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). *Jurnal Locus Delicti*, 2(1), 54-65.
- Pohan, T. G., Wijaya, S., & Kusuma, D. (2023). Analisis Penggunaan Perjanjian Baku Elektronik Berklausula Eksonerasi pada *Marketplace* Ditinjau Berdasarkan Hukum Positif Indonesia. *Comserva: Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat*, 3(7), 2915-2925.

- Putri, A. L., & Anis, M. (2025). Analisis Perbandingan Efisiensi Metode Cash on Delivery (COD) dengan Metode Pembayaran Elektronik pada *E-commerce*. *Reso: Journal of Economics, Social and History*, 1(1), 15-25.
- 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), 85-95.
- Rdwan, A. F., Pratama, R., & Santoso, B. (2025). Analisis Tanggung Jawab Hukum Pembeli Atas Wanprestasi Transaksi *E-commerce* dengan Metode Pembayaran Cash on Delivery. *Media Hukum Indonesia (MHI)*, 3(1), 270-280.
- Sari, R. K. (2021). Penelitian Kepustakaan dalam Penelitian Pengembangan Pendidikan Bahasa Indonesia. *Jurnal Borneo Humaniora*, 4(2), 62-70.
- Septiana, D., Muskibah, & Qodri, M. A. (2024). Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Terhadap Perilaku Konsumen Yang Beritikad Tidak Baik Pada Transaksi di *E-commerce*. *Collegium Studiosum Journal*, 7(1), 278-290.
- Setjoatmadja, S., & Puspitasari, D. (2024). Akibat Hukum Pembatalan Jual Beli Sepihak Melalui *Marketplace* oleh Pembeli dengan Sistem Pembayaran Cash on Delivery (COD) Ditinjau dari KUHPperdata. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(3), 4444-4455.
- Silalahi, A. K., Gultom, E., & Suparto, S. (2022). Perlindungan Hukum Terhadap Penjual pada Transaksi Online Shop dengan Menggunakan Sistem Pembayaran COD dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen. *Justitia: Jurnal Ilmu Hukum dan Humaniora*, 9(3), 1335-1345.
- Simatupang, S., Wijaya, A., & Sari, M. (2024). Sistem Pembayaran Cash on Delivery Terhadap Keputusan Pembelian di Shopee. *Jurnal Ilmiah Edunomika*, 8(1), 1-8.
- Simbolon, F. A., & Rosando, 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), 1-8.
- Sundaris, A., Dewi, S., & Rahman, F. (2025). Pengaruh Penggunaan *E-commerce* dan E-wallet Terhadap Peningkatan Pendapatan UMKM Corndog Bunda di Jakarta Timur. *Jurnal Bisnis dan Akuntansi*, 10(1), 125-135.
- Syamsi, A., & Aرسال, M. (2025). Analisis Akad pada Transaksi *E-commerce* dengan Metode Cash on Delivery (COD) Perspektif Fikih Muamalah. *Jurnal Islamic Law and Wisdom*, 1(1), 8-15.
- Tumuju, N. S., Astutik, S., & Subekti, T. (2024). Perlindungan Hukum Atas Pembatalan Sepihak oleh Pembeli pada Transaksi Cash on Delivery Bagi Seller *Marketplace*. *Jurnal Penelitian Ilmiah Multidisiplin*, 8(10), 485-495.
- Tyaningsih, S., & Prastyani, R. A. (2023). Perspektif Hukum Terhadap Pembatalan Pembayaran Konsumen dalam *E-commerce* Menggunakan Cash on Delivery (COD). *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 1(5), 278-285.
- Worotitjan, H. R., Pangalila, M. D., & Korompis, C. P. (2025). Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang Lewat Waktu 14 Hari. *Lex Privatum*, 15(4), 1-8.
- Wulandari, A. P., Sari, D., & Kusuma, B. (2024). Kedudukan *Marketplace* Terhadap Pembatalan Sepihak Transaksi Jual Beli Online. *Dinamika*, 30(1), 9905-9915.

Media Massa dan Sumber Internet

- Afifah, A. N. (2025). Keuntungan Menggunakan Layanan COD (Cash on Delivery). *AutoKirim*. <https://autokirim.com/berita/keuntungan-layanan-cash-on-delivery-cod-autokirim>
- Badan Kebijakan Fiskal Kementerian Keuangan. (2023). Presiden Sahkan RUU P2SK Menjadi Undang-Undang. <https://fiskal.kemenkeu.go.id/publikasi/siaran-pers-detil/457>
- Berita Bisnis. (2025). Mengenal Pusat Resolusi Tokopedia dan Cara Mengajukan Komplainnya. <https://kumparan.com/berita-bisnis/mengenal-pusat-resolusi-tokopedia-dan-cara-mengajukan-komplainnya>
- Cekidot.id. (2025). Peraturan COD di Indonesia. <https://www.cekidot.id/blog/peraturan-cod-di-indonesia/>
- Damayanti, A. (2024). Mendag Proyeksi Transaksi *E-commerce* Tembus Rp 487 T Tahun Ini. <https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-7647597/mendag-proyeksi-transaksi-e-commerce-tembus-rp-487-t-tahun-ini/>
- Husin, H. S. (2022). COD TikTok Shop dan J&T Merugikan Penjual. <https://mediakonsumen.com/2022/12/18/surat-pembaca/cod-tiktok-shop-dan-jt-merugikan-penjual>
- Iradat, D. (2024). Survei APJII: Pengguna Internet Indonesia Tembus 221 Juta Orang. <https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20240131152906-213-1056781/survei-apjii-pengguna-internet-indonesia-tembus-221-juta-orang>
- Jumadi. (2022). Pembatalan Sepihak Pembeli COD Tokopedia Merugikan & Barang Belum Kembali. <https://mediakonsumen.com/2022/09/05/surat-pembaca/pembatalan-sepihak-pembeli-cod-tokopedia-merugikan-barang-belum-kembali>
- Media Konsumen. (2023). Tokopedia Berat Sebelah Soal Diskusi Solusi Komplain, Dengan Menahan Dana Penjualan. <https://mediakonsumen.com/2023/03/01/surat-pembaca/tokopedia-berat-sebelah-soal-diskusi-solusi-komplain-dengan-menahan-dana-penjualan>
- Putri, N. K. (2024). TikTok Shop Resmi Kembali Buka, Kerja Sama dengan Tokopedia. <https://www.liputan6.com/regional/read/5478012/tiktok-shop-resmi-kembali-buka-kerja-sama-dengan-tokopedia>
- Shop Tokopedia Seller Center Academy. (2025). Apa Pedoman Perselisihan Setelah Perjualan. https://sellerid.tokopedia.com/university/essay?knowledge_id=7753815881287426&default_language=id-ID&identity=1
- Shop Tokopedia Seller Center Academy. (2025). Pedoman Penanganan Perselisihan Purna Jual. https://sellerid.tokopedia.com/university/essay?knowledge_id=7753815881287426&default_language=id-ID&identity=1
- Tokopedia Care. (2025). Pertanyaan Seputar Pusat Resolusi Pembeli. <https://www.tokopedia.com/help/article/faq-pusat-resolusi-seputar-pembeli>
- Universitas Medan Area. (2024). Manfaat E-commerce di Era Digital. <https://ekonomi.uma.ac.id/2024/02/19/manfaat-e-commerce-di-era-digital/>

Peraturan Perundang-Undangan

Hindia-Belanda, (1847), *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgerlijk Wetboek)*.

Indonesia, (1999), *Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa*.

Indonesia, (1999), *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*.

Indonesia, (2014), *Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan*.

Indonesia, (2023), *Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan*.

Indonesia, (2024), *Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik*.

Pemerintah Indonesia, (2019), *Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik*.

Pemerintah Indonesia, (2019), *Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik*.

Otoritas Jasa Keuangan, (2023), *Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan*.