

ABSTRAK

TANGGUNG JAWAB PENJUAL TERHADAP PENOLAKAN BARANG YANG TIDAK SESUAI MELALUI *CASH ON DELIVERY* (COD)

ALFATHIA KIRANA SANJAYA

NPM. 19810046

Keberadaan kontrak elektronik (*e-commerce*) yang menawarkan praktek dagang yang praktis dan cepat bagi para pihak namun dalam praktek dagang ini tetap tidak dimungkinkan terpenuhinya kewajiban atas hak seseorang sehingga menimbulkan kerugian, sistem pembayaran COD (*cash on delivery*) dalam transaksi elektronik selain memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi para pihak juga dapat menimbulkan permasalahan baik yang dialami oleh toko *online* maupun masyarakat sebagai konsumen. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa pelaksanaan transaksi jual beli *e-commerce* dengan metode pembayaran COD (*cash on delivery*) melalui *marketplace* Tokopedia tidak terlaksana dengan baik karena adanya beberapa hal yang tidak sesuai dengan kesepakatan dalam pelaksanaan transaksi jual beli *e-commerce* yang disepakati. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah mengetahui pelaksanaan tanggung jawab penjual bagi konsumen dan apa faktor penghambat bagi pelaksanaan tanggung jawab tersebut dengan metode pembayaran COD (*cash on delivery*) *e-commerce* melalui *marketplace* Tokopedia. Penelitian ini merupakan penelitian hukum empiris dan normatif dengan menggunakan metode penelitian melalui wawancara untuk menemukan kebenaran berdasarkan hukum yang berlaku dengan objek hukum itu sendiri atau fakta dimasyarakat, dan mengkaji serta menelaah bahan pustaka yang ada seperti buku, jurnal dan lainnya apakah sesuai dengan Undang-Undang No.11 tahun 2008 yang diubah dengan Undang-Undang No.19 tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Dimana dalam *marketplace* dengan sistem COD (*cash on delivery*) harusnya memiliki SOP (*standard operational procedure*) agar mempermudah kegiatan bertransaksi bagi para pihak.

Kata Kunci: Tanggung Jawab, *E-commerce*, COD (*cash on delivery*), Penjual, Konsumen