

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Manusia merupakan salah satu makhluk ciptaan Tuhan yang pada hakekatnya memiliki sifat yang cenderung melakukan interaksi sosial atau bersosialisasi dengan manusia lainnya guna memenuhi kepentingan maupun kebutuhan pribadinya yang mana dapat lebih mudah dicapai apabila ada andil atau bantuan dari manusia lainnya. Oleh karena itu, manusia diciptakan untuk hidup berdampingan dengan manusia lainnya dan tidak akan pernah bisa hidup secara pribadi atau sendiri.¹

Perkembangan teknologi yang pesat membawa manusia kepada masa yang berbeda seperti sebelumnya dimana pada masa sekarang yang mana disebut dengan era globalisasi dipenuhi dengan banyaknya inovasi dan perubahan pada berbagai bidang. Salah satu bidang yang menalami perubahan yang cukup signifikan adalah perubahan di bidang ekonomi khususnya jual-beli yang pada awalnya hanya bisa diimplementasikan dengan melakukan pertemuan secara langsung antara kedua belah pihak yaitu pembeli dengan penjual. Pada masa sekarang telah ditemukannya sebuah penemuan yang membawa manusia kearah kemajuan dan juga dianggap dapat mempermudah kehidupan manusia untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari,

¹ Syifa Aulia Ratna Fadjarwati et al , “Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Jual Beli Online atas Pembatalan Pemesanan oleh Pembeli Ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik dan Implementasinya Terhadap Pembatalan oleh Pembeli dalam Transaksi Online”, *Prosiding Ilmu Hukum*, Vol.6, No.2 (2021), hlm. 1-2

yaitu praktik jual-beli secara online melalui suatu platform internet atau yang biasa disebut dengan *e-commerce*.

Kegiatan jual beli secara *online* melalui *e-commerce* ini juga telah diatur dengan lahirnya UU ITE atau Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Elektronik guna melindungi proses transaksi melalui *platform online* atau *e-commerce* tersebut. Transaksi jual beli ini telah diatur dalam UU Nomor 19 Tahun 2016 tentang perubahan atas UU Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik pada Pasal 1 angka 2 bahwa Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan Komputer, jaringan Komputer, dan/atau media elektronik lainnya. Orang yang telah melakukan transaksi jual beli secara online ini harus sudah memiliki kecakapan untuk membuat suatu perikatan yang akan menimbulkannya sebuah kesepakatan tanpa melanggar suatu persoalan tertentu dan hal-hal yang dilarang. Pemenuhan kebutuhan setiap masyarakat menuju ke arah yang lebih praktis namun juga diperlukannya adaptasi dari setiap individu dengan perubahan budaya tersebut. Ditinjau dari sisi kebutuhan sehari-hari setiap individu tidak hanya mengutamakan kualitas dari produk yang dibelinya namun juga mengutamakan pelayanan yang mudah dari setiap jasa penjualan. Hal ini yang melatarbelakangi setiap perusahaan *e-commerce* untuk menyediakan pasar dalam bentuk platform digital untuk menawarkan setiap produknya.²

² Alvin Edgar Permana et al, "Analisa Transaksi Belanja Online Pada Masa Pandemi Covid-19", Institut Teknologi Sepuluh Nopember: Surabaya, *Jurnal Teknoinfo*, Vol.15, No.1 (2021), hlm. 1-2

Indonesia mendapatkan peringkat pertama dalam sepuluh negara dengan nilai pertumbuhan *e-commerce* tertinggi yaitu sebesar 78 persen pada tahun 2018 lalu, dengan peringkat kedua disusul oleh negara asal Amerika selatan yaitu Meksiko dengan nilai pertumbuhan *e-commerce* sebesar 59 persen. Data tersebut menandakan bahwa pesatnya pertumbuhan transaksi jual beli secara *online* di Indonesia mempengaruhi angka pertumbuhan tersebut.³

Pada era pandemi yang dibarengi dengan pertumbuhan teknologi digital yang sangat pesat banyak dilakukan penelitian mengenai pergeseran pola dan budaya belanja masyarakat yang lebih ke arah peningkatan terutama melalui sistem jual-beli online pada banyak *e-commerce* atau platform jual-beli *online*. Penyebab dari terjadinya fenomena ini adalah bahwa setiap individu yang cenderung menghabiskan waktunya dirumah dan juga penerapan WFH atau *Work From Home* sehingga dalam usaha memenuhi kebutuhannya baik primer maupun sekunder mereka lebih memilih untuk melakukan transaksi dengan menggunakan metode daring atau *online*.⁴ Dan juga sebenarnya jual-beli secara online yang dilakukan sebagian besar masyarakat ini selain dianggap mudah dan praktis serta tidak diperlukannya tatap muka juga memberikan dampak positif terhadap perekonomian negara Indonesia yang sempat anjlok dan sempat juga berada di ambang resesi pada masa pandemi *COVID-19* yang sempat menyebar di seluruh dunia. Bahkan menurut *Analytic Data Advertising (ADA)*, aktivitas belanja online naik 400% sejak Maret

³ Arleani Firizki Rimanadi, "Pembatalan Sepihak Oleh Customer Shoppe dalam Transaksi Cash On Delivey (Perspektif Hukum Positif dan Fikih Muamalah)", Skripsi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah: Jakarta, (2022), hlm. 1-2

⁴ Pusat Data dan Analisa Tempo, 2022, *Bagaimana Peluang Perdagangan Elektronik di Masa Pandemi Tahun kedua*, Jakarta, Tempo Publishing, hlm. 12-15

2020 akibat pandemi covid. Bank Indonesia (BI) mencatat, transaksi pembelian lewat e-commerce pada bulan Maret 2020 mencapai 98,3 juta transaksi. Angka tersebut meningkat 18,1% dibandingkan bulan Februari.⁵

Selama pandemi *Covid-19* pelaku usaha beralih ke penjualan dan transaksi digital, hal ini juga yang melatarbelakangi maraknya penggunaan sistem pembayaran COD yang mana juga dibarengi pembelian dari konsumen yang signifikan selama pandemi. Salah satu *platform* atau *marketplace* yang sering digunakan adalah Shopee. Banyak fitur dan juga promo yang sering ditawarkan oleh *marketplace* ini sehingga banyak digemari oleh konsumen terutama bagi kalangan anak muda, barang yang sering laku seperti barang fashion dan juga barang yang berkaitan dengan teknologi. Selain itu Shopee juga menyediakan fitur *live chat*, *social sharing*, dan *hashtag* yang mana jelas tujuannya adalah untuk memudahkan komunikasi antara konsumen dengan penjual serta memudahkan konsumen untuk mencari jenis barang atau produk yang ingin dicari.⁶

Inovasi dan penemuan dalam sistem pembayaran dalam transaksi *online* tidak selalu mempermudah para pelakunya yang mana penjual dan pembeli, tetapi dalam kasus ini juga dapat menimbulkan adanya permasalahan baru yang timbul akibat adanya sistem pembayaran COD ini. Pada awalnya sistem pembayaran COD ini ditujukan agar mencegah terjadinya penipuan terutama dari pihak pembeli yang selalu diuntungkan dalam transaksi jual beli serta selalu ada celah bagi mereka

⁵ *Ibid*, hlm. 2

⁶ Amelia Putri et al, "Pemanfaatan Aplikasi Toko Online Terhadap Kebutuhan Konsumen Selama Pandemi Covid-19", *Jurnal Prosiding Seminar Nasional Pengabdian Masyarakat LPPM UMJ*, Vol.1, No.1 (2021), hlm. 2

untuk berbuat curang, akan tetapi dari beberapa kasus terbaru tidak hanya dari pihak konsumen saja yang merasakan kerugian akibat dari adanya transaksi COD ini melainkan juga dirasakan dan dialami oleh pihak penjual. Salah satu contohnya adalah suatu bentuk tingkah laku oleh konsumen yang biasa disebut dengan istilah *hit and run* dalam transaksi jual beli melalui sistem *pre-order* yang mana terkadang juga terjadi dalam proses pembayaran melalui COD, hal ini disebabkan karena tidak adanya itikad baik dari konsumen untuk menyelesaikan proses transaksi tersebut.⁷

Kesepakatan antara penjual dengan pembeli dalam transaksi *online* dengan metode pembayaran COD diawali dengan pembeli melakukan pemesanan terhadap suatu barang yang mana kemudian info dan notifikasi pemesanan akan muncul pada aplikasi milik penjual. Sebagaimana tercantum pada Pasal 20 ayat 1 UU ITE bahwa transaksi elektronik terjadi pada saat penawaran transaksi yang dikirim pengirim telah diterima dan disetujui penerima. Perjanjian tersebut disebut dengan kontrak elektronik, meskipun pembeli dan penjual tidak bertemu secara fisik, namun kesepakatan yang dibuat dengan kesadaran para pihak tetap dianggap sah. Sebagaimana 18 ayat (1) Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik mengatur bahwa Transaksi Elektronik yang dituangkan ke dalam Kontrak Elektronik mengikat para pihak. Sehubungan dengan ketentuan tersebut, menurut Pasal 1338 KUHPerdata, perjanjian yang dibuat secara sah dan mengikat berlaku sebagai undang-undang bagi pihak-pihak yang membuatnya, tidak dapat dibatalkan

⁷ Syifa Aulia Ratna Fadjarwati et al, *Loc Cit*, hlm. 2-3

sepihak tanpa persetujuan kedua belah pihak, dan harus dilaksanakan dengan iktikad baik.⁸

Pengaturan mengenai tata cara sistem pembayaran COD telah diatur di dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan yang lebih lanjut terdapat dalam Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, yang diatur pada BAB XII Pasal 60 ayat 3 perihal: *“Pembayaran melalui Sistem Elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan dengan menggunakan sarana sistem perbankan atau sistem pembayaran elektronik lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan”*. Sementara sistem COD merupakan sistem pembayaran yang dibayarkan secara konvensional atau tunai sehingga pengaturannya pastinya tidak ada di dalam undang-undang manapun. Karena tidak diaturnya ketentuan mengenai pembayaran COD ini maka pada saat ini metode pembayaran COD pengaturannya didasarkan pada *platform e-commerce* yang mana akibat banyaknya platform juga mengakibatkan banyak dan bervariasi pengaturan mengenai sistem pembayaran COD. Dengan tidak terdapatnya aturan yang spesifik terkait mekanisme pembayaran dengan metode COD, tentu saja membuat kekosongan hukum dalam penerapannya.

Beberapa contoh kasus yang sering terjadi di lapangan pada saat dilakukannya proses transaksi COD secara konvensional yaitu tidak terjadinya kesepakatan antara penjual dan pembeli dalam hal mengatur waktu pertemuan

⁸ Arleani Firizki Rimanadi, *Loc Cit*, hlm. 3

antara penjual dan pembeli sudah sepakat, namun ketika sudah tiba waktu pertemuan tersebut pihak pembeli tidak ikut datang bertemu secara langsung dan tidak memberitahukan informasi atau alasan yang pasti kepada pihak penjual. Adanya wanprestasi tersebut menjadikan pembeli wajib memenuhi tanggung jawabnya untuk menyelesaikan pelunasan harga bersamaan dengan penyerahan barang berdasarkan dari peraturan yang diberlakukan.⁹

Kasus yang sering terjadi dalam transaksi melalui metode pembayaran COD melalui *e-commerce* salah satunya adalah pada kenyataannya banyak pembeli yang tidak memahami metode *cash on delivery*, yang dalam banyak kasus menyebabkan pembatalan sepihak oleh pembeli dalam transaksi *e-commerce* melalui metode *cash on delivery* (COD), yang tentunya dapat merugikan penjual yang memiliki literasi digital. Pembeli atau konsumen cenderung tidak membaca aturan COD dan deskripsi produk dengan seksama, sehingga hanya tergiur dengan foto produk dan harga yang ditawarkan. Deskripsi produk sering kali tersedia dalam bentuk legenda atau dalam kolom khusus, yang memungkinkan penjual menjelaskan status produk sedetail mungkin untuk mengurangi pertanyaan serupa dari banyak pembeli potensial. Bahkan hadir di Indonesia sebagai payung hukum melalui Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) Nomor 8 Tahun 1999, yang memuat beberapa ketentuan penting untuk menyeimbangkan posisi pembeli, penjual dan kurir sebagai jasa pengiriman barang.

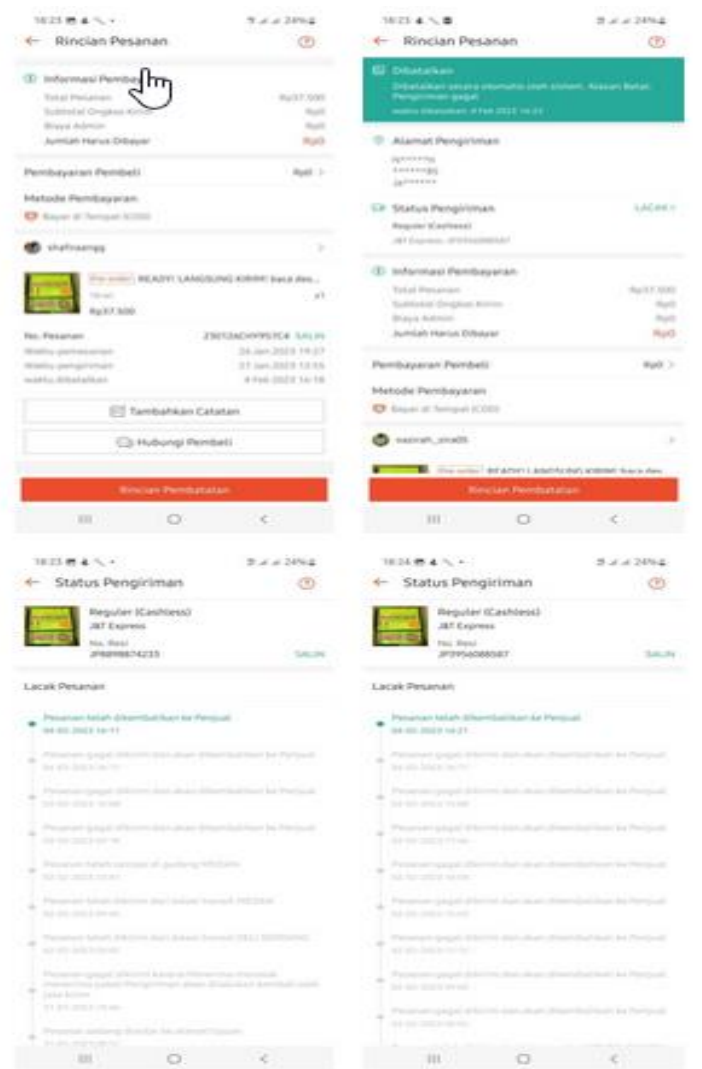
⁹ Insan Kharistis Dakhi et al, "Pembatalan Sepihak Pada Perjanjian Jual Beli Online dengan Metode Cash On Delivery", Universitas Prima Indonesia: Medan, *Jurnal Pro Hukum: Jurnal Penelitian Bidang Hukum Universitas Gresik*, Vol. 11 No. 1, (2022), hlm. 2

Kasus yang berkaitan dengan metode pembayaran COD pernah terjadi pada kurun waktu tahun 2021 lalu dimana tersebar banyak rekaman video di sosial media salah satunya ada seorang Wanita memarahi kurir yang merupakan seorang konsumen yang menggunakan metode pembayaran COD. Konsumen berdebat dengan kurir karena merasa pesannya tidak sesuai. Akibatnya, konsumen tersebut juga tidak mau membayar atau menerima pesannya karena merasa dirugikan jika membayar. Kurir sudah mencoba menjelaskan sistem komplain, tetapi konsumen tetap tidak mau membayar. Selain itu, kasus konsumen terjadi ketika konsumen memilih sistem *cash on delivery* namun tidak memberikan alamat dan nomor telepon yang jelas yang tidak dapat dijangkau, sehingga konsumen tidak bertanggung jawab saat kurir tiba di alamat tujuan.¹⁰

Kasus serupa juga terjadi pada awal tahun 2023 dimana salah satu penjual di Shopee mengaku sangat kecewa dengan pihak Shopee karena terdapat dua pesanan dengan metode COD yang dikirim oleh penjual pada 27 Januari 2023 ditolak oleh pembeli. Pesanan pertama dan kedua, nomor resi: JP8898874233 dan JP3956088587, sudah diantar oleh kurir pada tanggal 29 Januari 2023, tapi ditolak oleh pembeli. Lalu tanggal 30 Januari 2023 diantar lagi, kemudian ditolak lagi. Ketiga kali diantar, pembeli tidak dapat dihubungi lagi sehingga paket dikirimkan kembali ke penjual tersebut. Dari pembatalan ini mengakibatkan kerugian bagi penjual karena penjual menjelaskan bahwa salah satu barang tersebut adalah

¹⁰ Kompas.com, 2021, *Marak Kasus COD Belanja Online, Ini Kata Shopee, Tokopedia, hingga YLKI*, <https://www.kompas.com/tren/read/2021/05/21/084500965/marak-kasus-cod-belanja-online-ini-kata-shopee-tokopedia-hingga-ylki?page=all>, (diakses pada 1 Desember 2022 pukul 14.30 WIB)

makanan yaitu pie susu yang gampang berjamur. Proses pengembalian barang yang lama dari tanggal 27 Januari 2023 sampai dengan 4 Februari 2023 baru diterima oleh penjual. Pie susunya pun sudah berjamur, tidak bisa dijual lagi dan tidak bisa dikonsumsi lagi. Terlebih lagi penjual menyayangkan tidak adanya proses tanggung jawab atau pun ganti rugi dari pihak Shopee karena penjual juga merasa keberatan dengan adanya biaya admin yang harus ditanggung sebesar 10% setiap transaksi COD.¹¹



Gambar 1 Pembatalan Sepihak Oleh Pembeli

¹¹ Mediakonsumen.com, 2023, *Shopee Tidak Memberikan Solusi Atas Pesanan COD yang Ditolak Pembeli*, <https://mediakonsumen.com/2023/02/08/surat-pembaca/shopee-tidak-memberikan-solusi-atas-pesanan-cod-yang-ditolak-pembeli>, (diakses pada 2 Juli 2023 pukul 16.00 WIB)

Dari kasus tersebut menunjukkan bahwa perlindungan atau penegakan hukum bagi penjual belum terlaksana apabila merujuk pada salah satu peraturan yaitu Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PP PMSE) bahwa pada BAB XV diatur mengenai penyelesaian sengketa perdagangan elektronik namun dari kasus yang terjadi salah satu pihak yaitu konsumen bisa dianggap kabur dari penyelesaian masalah. Selain itu, transaksi *online* yang dilakukan dengan menggunakan metode pembayaran *cash on delivery* (COD) merupakan suatu perbuatan yang menimbulkan perjanjian maka disini para pihak harus memenuhi prestasinya. Tindakan konsumen yang melakukan pembatalan sepihak maka terjadinya suatu wanprestasi yang mana menurut pasal 1365 KUHPdata yang menyatakan: “Tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut”. Jadi dari pasal tersebut ditegaskan bahwa perbuatan dari konsumen merupakan tindakan perbuatan melawan hukum atau PMH yang mana penjual sebagai pihak yang dirugikan dapat mengajukan Gugatan perbuatan melawan hukum untuk meminta ganti rugi atas tindakan salah satu pihak yang membatalkan perjanjian secara sepihak dengan syarat permintaan ganti rugi atas pembatalan perjanjian secara sepihak harus memenuhi adanya pelanggaran hukum dan kerugian yang nyata. Penegakan hukum ini lah yang belum terlaksana sebagaimana mestinya pada saat

terjadinya kasus-kasus terkait karena salah satu pihak yang lari dari tanggung jawab hukumnya.¹²

Perbuatan konsumen yang tidak mengikuti prosedur sistem pembayaran *cash on delivery* sangat merugikan penjual atau pelaku usaha yang telah mengeluarkan biaya yang tidak sedikit jumlahnya hanya untuk biaya pengemasan dan pengiriman barang. Terkait masalah ini, terjadi perdebatan tentang bagaimana dan siapa yang harus bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan oleh sistem *cash on delivery* (COD) ini, mengingat belum ada regulasi khusus yang mengatur tentang sistem *cash on delivery* (COD). Namun UUPK, UU ITE dengan peraturan perkembangannya yaitu Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PP PMSE), secara umum telah mengatur tentang perlindungan para pihak dalam transaksi elektronik, meskipun dalam Pasal 60 ayat (3) PP PMSE hanya menyebutkan bahwa pembayaran melalui sistem elektronik dapat dilakukan melalui transaksi perbankan atau pembayaran elektronik lainnya, yang menunjukkan bahwa PP PMSE tidak mengatur sistem pembayaran COD sebagai salah satu pembayaran melalui sistem elektronik.¹³

Shopee sendiri telah memberikan aturan larangan atau bentuk perlindungan bagi penjual dan pembeli melalui Garansi Shopee, yang dapat diakses di menu *Help Center* dan *Community Guide*. Namun masih banyak dari pihak konsumen yang

¹² EAP Lawyer, 2021, *Bagaimana Jika Perjanjian Dibatalkan Secara Sepihak?*, <https://eap-lawyer.com/bagaimana-jika-perjanjian-dibatalkan-secara-sepihak/>, (diakses pada 21 Desember 2022 pukul 22.00 WIB)

¹³ Indriana, "Pertanggung Jawaban Pelaku Usaha dan Konsumen Terhadap Sistem Pembayaran Cash On Delivery (COD)", Universitas Pancasila: Jakarta, *Jurnal Legal Reasoning*, Vol. 4, No. 2 (2022), hlm. 4

belum mengetahui hal ini sehingga sering mengalami kerugian. Selain itu, pemerintah sendiri terkait dengan pelaksanaan transaksi elektronik melalui Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019, yang memuat aturan yang mengatur transaksi elektronik, mulai dari pendaftaran sistem elektronik hingga sanksi administratif yang dapat dikenakan oleh penyelenggara transaksi elektronik.¹⁴

Berdasarkan penjelasan dan uraian diatas mengenai sistem pembayaran COD dan bagaimana pengaturan terhadap prestasi yang harus dipenuhi masing-masing pihak dalam transaksi jual beli secara *online*. Sedangkan pada praktiknya masih banyak jumlah pembeli atau konsumen yang masih melanggar ketentuan mengenai bagaimana metode dan proses transaksi melalui *e-commerce* khususnya bagi yang melalui metode pembayaran COD yang dalam konteks ini adalah melalui *platform* Shopee. Maka berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan diatas maka perlu dilakukan penelitian lebih lanjut dengan judul **“PEMBATALAN SEPIHAK OLEH PEMBELI DALAM TRANSAKSI ONLINE DENGAN METODE PEMBAYARAN CASH ON DELIVERY (COD) (STUDI MARKETPLACE SHOPEE)”**.

Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang disimpulkan berdasarkan uraian dalam latar belakang diatas yaitu:

¹⁴ Ardhan Ardiyanto, “Analisis Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online melalui Shopee”, *Jurnal Meta-Yuridis*, Vol. 5, No. 2 (2022), hlm. 3

- 1) Bagaimana perspektif hukum terhadap perbuatan pembatalan sepihak oleh pembeli dalam transaksi *online* dengan metode pembayaran *cash on delivery*?
- 2) Bagaimana perlindungan hukum bagi penjual dalam kasus pembatalan sepihak oleh pembeli dalam transaksi *online* dengan metode pembayaran *cash on delivery*?

Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan yang mana bertujuan untuk:

- 1) Untuk meninjau dan menganalisis perspektif hukum terhadap tanggung jawab pembatalan sepihak oleh pembeli dalam transaksi online melalui metode pembayaran *cash on delivery*.
- 2) Untuk mendeskripsikan bagaimana perlindungan hukum dalam kasus pembatalan sepihak oleh pembeli dalam transaksi online dengan metode pembayaran *cash on delivery*.

Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini dibagi menjadi dua manfaat, yaitu:

a. Manfaat Teoritis

- 1) Manfaat dari dilakukannya penelitian ini secara teoritis adalah agar pembaca lebih memahami bagaimana proses bertransaksi secara *online* melalui *marketplace* khususnya bagi yang menggunakan metode pembayaran *cash on delivery* melalui platform *e-commerce* Shopee. Kemudian juga bagaimana pertanggung jawaban oleh pembeli yang telah membatalkan pesanan secara sepihak ditinjau dari hukum positif.

- 2) Diharapkan penelitian ini dapat menjadi rujukan atau referensi bagi peneliti yang akan mengambil tema atau pun judul serupa di masa yang akan datang.

b. Manfaat Praktis

- 1) Manfaat pertama ditujukan kepada masyarakat yang bertransaksi online melalui *e-commerce* Shopee agar dapat lebih memahami langkah-langkah dan prosedur bagaimana bertransaksi menggunakan metode pembayaran secara *cash on delivery*.
- 2) Manfaat praktis kedua ditujukan kepada penjual atau pelaku usaha yang menggunakan Shopee sebagai wadah untuk menjual barang, agar lebih memahami proses transaksi melalui metode pembayaran *cash on delivery*. Kemudian juga agar penjual dapat memberikan *insight* kepada calon pembeli akan pentingnya mengetahui prosedur pembelian barang secara *online* melalui Shopee dengan metode pembayaran *cash on delivery* serta agar penjual bisa lebih mempertimbangkan akan mengaktifkan metode pembayaran *cash on delivery* atau tidak mengingat banyak fenomena yang merugikan penjual akibat diaktifkannya metode tersebut sebagai salah satu metode pembayaran.
- 3) Manfaat praktis terakhir ditujukan kepada Shopee, agar bisa lebih mempertimbangkan dalam pembuatan kebijakan *cash on delivery* agar dapat mudah dipahami oleh pembeli atau konsumen.