

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Setiap manusia memiliki kebutuhan hidup yang harus dipenuhi mulai dari kebutuhan primer hingga kebutuhan sekunder. Dalam era globalisasi seperti saat ini pemenuhan kebutuhan tersebut tidak hanya dilakukan dengan cara jual beli secara langsung. Hal disebabkan oleh semakin berkembangnya teknologi dan informasi sejak akhir abad 20 yang melahirkan pula banyak perbuatan hukum baru di seluruh dunia dalam berbagai hal salah satunya adalah dalam hal jual beli yang disebut dengan perdagangan elektronik atau transaksi elektronik *e-commerce*.

Perdagangan elektronik (*e-commerce*) merupakan suatu proses berbisnis dengan memanfaatkan teknologi elektronik sebagai penghubung antara, konsumen, masyarakat, perusahaan dalam bentuk transaksi elektronik. Perdagangan elektronik juga dapat menciptakan proses tukar menukar produk dan jasa antara pedagang, perseorangan, kelompok maupun badan usaha.¹ Selain itu transaksi elektronik (*e-commerce*) memiliki arti suatu perikatan atau hubungan hukum yang dilakukan melalui elektronik dengan menggunakan jaringan (*networking*) dari sistem informasi berbasis komputer dengan sistem komunikasi berdasar atas jaringan dan jasa telekomunikasi oleh

¹ Dian Mega Erianti Renouw, *Hukum Perlindungan E – Commerce*, Pramuka, Jakarta Timur , Grafika, 2019, hlm.1.

keberadaan jaringan komputer global internet (*network of network*)². Sebagaimana dalam jual beli pada umumnya, adanya kesepakatan dalam jual beli *online* juga menimbulkan perikatan antara pihak – pihak untuk memberikan suatu prestasi sehingga timbul suatu hubungan hukum serta hak dan kewajiban yang harus dilaksanakan oleh pihak yang terlibat.³ Selanjutnya perdagangan elektronik juga bedasar pada asas serta syarat yang sama dengan hukum perjanjian jual beli yaitu seperti adanya penjual dan pembeli, adanya barang, adanya alat tukar dan adanya harga.

Di dalam pelaksanaan jual beli *online* tentunya didukung oleh perusahaan-perusahaan *e-commerce* yang saat ini semakin mengembangkan berbagai macam aplikasi belanja *online* yang dengan mudah bisa diakses melalui *smartphone*. Dengan tujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses situs jual beli *online* seperti *shopee*, *lazada*, *bukalapak*, *tokopedia* (disebut *market-place*) dalam transaksi jual beli *online*, *website* atau aplikasi *online* yang memberikan fasilitas berupa tempat serta sistem pembayaran kepada penjual itulah yang dinamakan dengan *marketplace*.

Di Indonesia kegiatan transaksi elektronik ini diatur pada Undang Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Undang – Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (selanjutnya disebut UU ITE) serta peraturan yang terkait dengan kegiatan transaksi

² Dewa Gede Satriawan, *Hukum Transaksi E-Commerce di Indonesia*, Surabaya Jakad Plubishing, 2019, hlm.25.

³ Dian Mega Erianti Renouw, *Op.Cit*, hlm.18.

elektronik lainnya. Di dalam Pasal 1 Angka 2 UU ITE disebutkan bahwa Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan menggunakan komputer, jaringan komputer dan media elektronik lainnya⁴.

Secara konsep, apa yang terdapat di dalam jual beli *online* sebenarnya sama seperti yang ada pada jual beli secara langsung, dimana terdapat toko (penjual) serta pembeli, namun perbedaannya terdapat pihak *marketplace* yang berposisi sebagai pihak penyelenggara perdagangan melalui sistem elektronik serta pihak yang menyelenggarakan suatu sistem elektronik dalam sebuah transaksi *online* serta terdapat pihak jasa pengiriman yang tentunya bertugas untuk mengirimkan barang kepada pembeli.

Perbedaan dalam jual beli *online* terdapat pada cara bertransaksi, dimana dalam *marketplace* para pihak tidak dapat bertatap muka, pembeli tidak bisa melihat kondisi barang secara langsung serta tidak bisa menerapkan proses tawar – menawar seperti yang biasa dilakukan dalam proses jual beli secara langsung. Jadi harga yang tertera dalam *price list* merupakan harga yang ditentukan secara sepihak oleh penjual itulah yang menjadi harga yang harus disepakati oleh pembeli. Selain itu, dalam jual beli *online* barang yang telah dibeli oleh pembeli akan dikirim melalui jasa pengiriman barang yang pilihannya telah ditentukan oleh penjual.

Selanjutnya, hal yang menjadi keunggulan dari adanya jual beli *online* ini adalah pembeli tidak perlu datang ke toko yang diinginkan. Pembeli cukup memilih barang dan melakukan klik “*beli*” sehingga bisa menghemat waktu.

⁴ Lihat Pasal 1 Angka 2 Undang – Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Pembeli juga bisa melakukan pembayaran produk melalui beberapa pilihan pembayaran yang disediakan oleh pihak *marketplace* sebagai pihak perantara bertemunya penjual dan pembeli dalam jual beli *online*. Sebagai pihak yang menjadi perantara dalam pelaksanaan jual beli *online* sebuah *marketplace* tentunya memiliki syarat dan ketentuan sebagai pedoman dalam proses jual beli *online*. Adanya syarat serta ketentuan tersebut juga berfungsi untuk melindungi hak dan kewajiban dari para pihak yang terlibat.

Selain sebagai pelindung hak dan kewajiban dari para pihak, syarat dan ketentuan tersebut merupakan wujud dari kontrak elektronik dari kesepakatan yang telah dilakukan oleh penjual dan pembeli. Di dalam Pasal 1 Angka 4 Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik bahwa Kontrak Elektronik ialah perjanjian para pihak yang dibuat menggunakan sistem elektronik⁵, jadi pada dasarnya kesepakatan dalam sebuah jual beli *online* tetap dilakukan oleh penjual dan pembeli, selanjutnya mengenai isi kontrak atau perjanjian atas adanya kesepakatan yang telah dilakukan akan difasilitasi oleh *marketplace* yang di dalamnya harus sedikitnya berisi identitas para pihak, syarat transaksi elektronik, harga dan biaya serta pilihan hukum penyelesaian transaksi elektronik. Oleh karena sebagai pihak penghubung dalam proses jual beli *online* berkewajiban memberikan jaminan keamanan pada para pihak yang terlibat.

Seperti diketahui bahwa jual beli *online* dapat terlaksana karena adanya pemanfaatan teknologi, jaringan komputer serta sistem elektronik, maka dari itu

⁵ Lihat Pasal 1 Angka 4 Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik

perlu adanya sebuah penyelenggaraan sistem elektronik untuk mendukung terlaksananya kegiatan jual beli *online*. Di dalam Pasal 1 Angka 6 Huruf (a) UU ITE disebutkan Penyelenggaraan Sistem Elektronik adalah pemanfaatan Sistem Elektronik oleh penyelenggara negara, Orang, Badan Usaha, dan/atau masyarakat.

Selain itu, pada Pasal 15 Ayat (1) UU ITE diatur bahwa setiap penyelenggara sistem elektronik harus menyelenggarakan sistem elektronik secara andal dan aman serta bertanggung jawab terhadap beroperasinya sistem elektronik tersebut⁶, selanjutnya didalam Pasal 15 Ayat (2) UU ITE juga diatur bahwa penyelenggara sistem elektronik bertanggung jawab atas penyelenggaraan sistem elektroniknya. Beberapa aturan di atas menyatakan bahwa penyelenggara sistem elektronik wajib bertanggung jawab ketika terjadi kerugian yang dialami oleh pihak yang terlibat dalam proses penyelenggaraan sistem elektronik miliknya⁷

Selain adanya keterlibatan penggunaan sistem elektronik, dalam jual beli *online* juga terdapat keterlibatan perusahaan pengiriman yang tentunya berfungsi sebagai pihak yang mengirimkan barang kepada pembeli. Dalam Pasal 17 Undang – Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos disebutkan bahwa Setiap perusahaan angkutan bertanggung jawab atas keamanan dan keselamatan kiriman yang diserahkan kepadanya⁸.

⁶ Lihat Pasal 15 Ayat (1) Undang – Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

⁷ Lihat Pasal 15 Ayat (2) Undang – Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

⁸ Lihat Pasal 17 Undang – Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos

Saat ini salah satu *marketplace* yang menjadi favorit masyarakat Indonesia adalah *shopee*. Di dalam *shopee* ini banyak menawarkan berbagai macam promo mulai dari gratis biaya pengiriman, serba lima ribu hingga serba sepuluh ribu sehingga banyak konsumen yang tertarik menggunakan *shopee* sebagai pilihan *platform marketplace* dalam bertransaksi *online*, selain menawarkan berbagai macam promo *shopee* juga menyediakan cara pembayaran yang cukup menguntungkan bagi pihak pembeli yakni cara pembayaran *cash on delivery*. Sistem *cash on delivery* sendiri merupakan sistem dimana pembeli baru melakukan pembayaran ketika barang yang dibeli sudah diterima olehnya melalui jasa pengiriman, jadi pembeli tidak diwajibkan melakukan pembayaran terlebih dahulu dan penjual baru akan menerima pembayaran ketika pembeli benar-benar telah menerima barang yang diperjualbelikan.

Saat ini banyak pelaku usaha dalam *marketplace* yang mengaktifkan fitur *cash on delivery* bertujuan untuk menarik minat pembeli, karena dengan mengaktifkan sistem pembayaran *cash on delivery* pembeli merasa penjual memiliki itikad baik dalam melakukan jual beli *online*. Namun faktanya, praktek pembayaran *cash on delivery* pada jual beli *online* ini menimbulkan kerugian bagi penjual, terdapat beberapa kasus dalam sistem pembayaran *cash on delivery* diantaranya penjual telah melakukan pengiriman barang melalui jasa pengiriman, namun pembeli menolak menerima barang dan membatalkan pesanan dengan alasan tidak jadi. setelah terjadi penolakan dan pembatalan pesanan tersebut penjual tidak mengetahui dimana keberadaan barang tersebut. Selanjutnya, juga terdapat kasus dimana penjual menerima

pesanan dengan sistem *cash on delivery* dan telah mengirimkan barang kepada pembeli saat kurir sampai di tempat pembeli ternyata pembeli tidak berada di tempat dan secara tiba-tiba penjual mendapatkan notifikasi bahwa pembelian dalam posisi dibatalkan. Di sisi lain, terdapat kebijakan dari *shopee* selaku pihak yang menyediakan sistem pembayaran *cash on delivery* yaitu bahwa Pembeli hanya boleh membatalkan pesannya sebelum pembayaran uang pembelian pembeli masuk ke rekening garansi *shopee*⁹ serta tidak terdapat ketentuan secara jelas terkait permasalahan ketidakjelasan posisi barang dalam syarat dan ketentuan layanan *shopee* hanya diatur mengenai barang yang rusak dan hilang.

Dari adanya kebijakan serta permasalahan di atas, dapat diketahui bahwa pembayaran *cash on delivery* ini berpotensi menimbulkan kerugian bagi penjual. Khususnya kerugian ketika pembeli menolak menerima barang sebagai bentuk pembatalan jual beli *online*, tidak mengetahui dimana keberadaan barang tersebut. Berkaitan dengan itu, penting untuk dilakukan penelitian tentang **Perlindungan Hukum Bagi Penjual Atas Ketidakjelasan Posisi Barang Akibat Pembatalan Jual Beli Online Dengan Sistem Cash On Delivery.**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasar pada latar belakang yang telah dijelaskan, rumusan masalah dalam penelitian ini ialah

⁹Lihat Syarat dan Ketentuan Shopee, <diakses tanggal 23 Oktober 2019>

1. Siapa yang dapat dikenakan tanggungjawab ketika terjadi ketidakjelasan posisi barang milik penjual akibat pembatalan jual beli *online* dengan sistem *cash on delivery*?
2. Bagaimana perlindungan hukum bagi penjual saat terjadi ketidakjelasan posisi barang akibat pembatalan jual beli *online* dengan sistem *cash on delivery*?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Mengkaji pihak mana yang bertanggung jawab ketika terjadi ketidakjelasan posisi barang milik penjual akibat pembatalan jual beli *online* dengan sistem *cash on delivery*?
2. Mengkaji perlindungan hukum bagi penjual saat terjadi ketidakjelasan posisi barang akibat pembatalan jual beli *online* dengan sistem *cash on delivery*.

1.4. Kegunaan Penelitian

Dengan adanya penelitian ini ingin memberikan kegunaan yang bisa diperoleh terlebih bagi masyarakat maupun bagi pihak yang berkaitan.

Terdapat dua manfaat yang ingin diperoleh dalam penelitian ini

1. Kegunaan Teoritis
 - a. Penelitian ini berguna sebagai sumbangan pikiran serta pengembangan ilmu pengetahuan hukum, terkhusus pengetahuan dalam bidang hukum *e-commerce*

- b. Sebagai upaya pengembangan pengetahuan serta kemampuan hukum bagi peneliti khususnya mengenai perlindungan hukum terhadap kerugian penjual dalam sistem pembayaran *cash on delivery*.

2. Kegunaan Praktis

- a. Penelitian ini dapat menjadi informasi tambahan bagi kebutuhan praktik hukum dalam sengketa hukum *e-commerce* di pengadilan.
- b. Sebagai referensi atas penyelesaian kasus hukum dalam jual beli *online*.

1.5. Keaslian Penelitian

Berdasarkan penelusuran maka ditemukan judul penelitian yang mirip dengan penelitian ini. Adapun pemaparan persamaan dan perbedaannya dapat dilihat dalam tabel dan penjelasan berikut:

Tabel 1.5.

Penelitian Terdahulu

No	Nama Penulis dan Tahun	Judul Penelitian	Rumusan Masalah	Pembahasan
1.	Febrian Bayu Nugroho, Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, 2017	Jual Beli Barang – Barang Second dengan Sistim Cash On Delivery (COD) Studi Kasus Pada Situs Forum Jual Beli di Purwokerto)”	Bagaimana praktik khiyar dalam jual beli barang – barang second dengan sistim <i>cash on delivery</i> (COD) pada situs forum jual beli di Purwokerto	Bahwa praktik jual beli pada situs tersebut terdapat beberapa transaksi yang sah menurut hukum islam karena telah memenuhi syarat serta terdapat beberapa transaksi yang dinyatakan tidak sah karena tidak memenuhi syarat yang telah diatur

				dalam hukum islam.
2.	Eka Puji Lestrari, Univeritas Islam Negeri Sumatra Utara, 2018	Pembatalan Akad Pada Sistem Cash On Delivery Prespektif Wahbah Az – Zuhaili (Studi Kasus Mahasiswa Jurusan Muamalah Fakultas Syariah dan Hukum Uinsu)	Bagaimana Pembatalan Akad Pada Sistem <i>Cash On Delivery</i> di Kalangan Mahasiswa jurusan Muamalah Bagaimana Hukum Pembatalan Akad Prespektif Wahbah Az – Zuhaili Bagaimana Hukum Pembatalan Akad Mahasiswa Muamalah Perspektif Wahbah Az – Zuhaili	Penelitian ini membahas tentang bagaimana proses pembatalan akad pada sistem cod yang dikaitkan dengan perspektif Wahbah Az – Zuhaili dalam hukum islam
3.	Rasyid Reza Kurniawan, Universitas Muhamadiyah Surakarta, 2016	Tinjauan Yuridis Perjanjian Jual Beli On – Line di Olx.com Melalui Sistem COD (<i>Cash On Delivery</i>)	Bagaimana Keabsahan Perjanjian Jual Beli Melalui Transaksi <i>On – Line Shop</i> Melalui Sistem Pembayaran <i>Cash On Delivery</i> (COD)	Penelitian ini membahas tentang bagaimana keabsahan perjanjian, pengaturan mengatur yang mengatur serta tanggung jawab hukumnya apabila

			Antara Pembeli dengan Penjual Pada Forum Jual Beli Olx.com Bagaimana Proses Perjanjian Antara Penjual Dengan Pembeli, Hak dan Kewajibannya serta Peraturan yang Mengatur Pada Jual Beli <i>Online Shop</i> Melalui Sistem Pembayaran <i>Cash On Delivery</i> Pada Forum Jual Beli Dalam Situs Olx.com Bagaimana Tanggung Jawab Hukumnya Jika Salah Satu Pihak Melakukan Pelanggaran Dalam Jual Beli Online Dengan Sistem Pembayaran COD (Cash On Delivery) di Olx.Com	salah satu pihak melakukan pelanggaran dalam jual beli <i>online</i> dengan pembayaran cod
--	--	--	--	---

Persamaan antara penelitian 3 (tiga) penelitian diatas adalah terdapat persamaan dalam hal pembahasan yakni tentang sistem pembayaran *cash on delivery*. Adapun perbedaan antara 3 (tiga) penelitian diatas dengan penelitian ini, bahwa dalam penelitian pertama oleh Febrian Bayu Nugroho fokus

kajiannya pada jual beli secara *cash on delivery* dari sudut pandang hukum Islam yakni dalam praktik khiyar dengan obyek jual beli barang – barang *second* pada Situs Forum Jual-Beli Purwokerto.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh saudari Eka Puji Lestari, sebagaimana penelitian pertama, membahas jual beli secara *cash on delivery* dari sudut pandang hukum Islam dengan menggunakan metode gabungan kajian pustaka (*library research*) dengan penelitian lapangan (*field reseach*) dan, fokus kajiannya terkait hukum pembatalan akad jual beli sistem *cash on delivery* menurut perspektif Wahbah Az-Zuhaili.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian ketiga, penelitian oleh Rasyid Reza Kurniawan ini pada perjanjian jual beli *online* di olx.com melalui sistem COD (*Cash On Delivery*). Penelitian Rasyid Reza Kurniawan lebih fokus pada perlindungan terhadap pembeli perjanjian jual beli *online* di olx.com dengan sistem COD (*Cash On Delivery*). Yang dibahas bagaimana keabsahan jual beli antara pembeli dan penjual, hak dan kewajiban masing-masing, bagaimana perlindungan bagi pembeli apabila ada pelanggaran serta tanggung jawabnya.

Sedangkan penelitian ini mengkaji tentang perlindungan hukum bagi penjual akibat dari adanya penolakan penerimaan barang yang menyebabkan kondisi ketidakjelasan barang milik penjual, yang telah dikirim oleh penjual melalui jasa pengiriman dengan sistem pembayaran *cash on delivery* serta mengkaji terkait siapa pihak yang dapat dibebankan tanggungjawab atas peristiwa ketidakjelasan posisi barang tersebut, yang mana dalam pelaksanaannya terdapat peran jasa pengiriman dan *marketplace*.

1.6. Metode Penelitian

Berikut ini adalah jenis penelitian, metode penelitian, metode pengumpulan bahan hukum serta analisis bahan hukum dalam penelitian ini:

1.6.1. Jenis Penelitian

Merupakan penelitian hukum yang dilakukan guna memecahkan isu hukum yang diteliti serta proses untuk menemukan hukum dalam kehidupan masyarakat ¹⁰ , berdasarkan logika keilmuan dari sisi normatif yang diteliti , dengan mengacu pada norma hukum untuk menemukan kebenaran dari segi normatifnya ¹¹ . Sehingga dalam penelitian ini menemukan kebenaran normatif atas isu hukum yang diteliti.

1.6.2. Metode Pendekatan

Pada penelitian ini menggunakan metode pendekatan perundangan – undangan (*Statute Approach*) yang merupakan pendekatan yang dilakukan dengan menggunakan legislasi serta regulasi. Dengan demikian pendekatan dilakukan dengan cara menelaah serta memahami peraturan perundang–undangan yang berkaitan dengan permasalahan hukum yang akan di bahas¹²

1.6.3. Bahan Hukum

Pada penelitian terdapat 3 (tiga) bahan hukum yang digunakan yakni bahan hukum primer, sekunder, serta tersier.

¹⁰ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Jakarta, Prenamedia Group, 2016 hlm. 60

¹¹ Jonhy Ibrahim, *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, Malang, Bayumedia Publishing, 2007, hlm. 57.

¹² Peter Mahmud Marzuki, *Op.Cit*, hlm. 113

1. Bahan Hukum Primer

Merupakan bahan hukum yang memiliki kekuatan mengikat secara yuridis yang meliputi Norma Dasar (Pancasila), Peraturan dasar (Batang Tubuh UUD, TAP MPR), peraturan perundang – undangan, hukum yang tidak terkodifikasi (Hukum Adat, Hukum Islam), Yurisprudensi dan Traktat. Berikut ini adalah bahan hukum primer yang digunakan pada penelitian ini.¹³

- a) Kitab Undang – Undang Hukum Perdata (KUHPerdata)
- b) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE)
- c) Undang – Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE).
- d) Undang – Undang No 38 Tahun 2009 Tentang Pos.
- e) Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- f) Peraturan Pemerintah Nomor 44 Tahun 1997 Tentang Kemitraan
- g) Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

¹³ Suteki dan Galang Taufani, *Metodologi Penelitian Hukum (Filsafat, Teori dan Praktik)*, Depok, Raja Grasindo Persada, 2018, hlm.216.

- h) Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

2. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum yang memiliki keterkaitan dengan bahan hukum primer serta dapat dipergunakan untuk memahami serta melakukan analisis bahan hukum primer berupa hasil penelitian, karya ilmiah para sarjana, jurnal, dan lain sebagainya¹⁴.

1.7. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum

Teknik pengumpulan bahan hukum di maksudkan untuk memperoleh bahan hukum dalam penelitian yang mendukung serta berkaitan dengan pemaparan penelitian ini adalah studi dokumen (studi kepustakaan) yang merupakan suatu alat pengumpulan bahan hukum yang dilakukan melalui bahan hukum tertulis.¹⁵

1.8. Analisis Bahan Hukum

Pada penelitian ini bahan hukum yang telah dikumpulkan akan diolah serta dilakukan analisis secara preskriptif. Analisis preskriptif merupakan penelitian dengan tujuan merumuskan permasalahan serta memberikan gambaran sesuai dengan keadaan yang dikaitkan dengan norma serta peraturan yang ada ¹⁶ . Dalam hal ini, isu hukum tentang siapa pihak yang dapat dikenakan tanggung jawab ketika penjual mengalami kerugian dalam transaksi jual beli *online* dengan pembayaran *cash on delivery* akan dianalisis

¹⁴ *Ibid*, hlm.10.

¹⁵ Peter Mahmud Marzuki, *Op.Cit*, hlm 21.

¹⁶ *Ibid*, hlm. 137.

menggunakan hukum positif sehingga dapat memberikan kesimpulan tentang perlindungan hukum atas ketidakjelasan posisi barang bagi penjual saat terjadi ketidakjelasan posisi barang akibat pembatalan jual beli *online* dengan sistem *cash on delivery* .