

## Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dan Pelaku Usaha Dalam Transaksi Jual Beli Online Dengan Menggunakan Metode Cash On Delievery

**Antoni Saputra**

Magister Hukum, Universitas Islam Indragiri, Indonesia

Saputraantoni2@gmail.com

### Abstract (Bahasa Inggris)

*Advances in information technology have driven an increase in online buying and selling activities, including the implementation of Cash on Delivery (COD) payment options. This technique simplifies the process for customers who want to verify their purchases before paying. However, Cash on Delivery transactions present many legal obstacles for both customers and businesses. Consumers often face risks such as product damage, fraud, or not in accordance with the description. On the other hand, businesses face obstacles such as uncertain payments, losses due to damage or loss of goods in transit, and potential conflicts with customers. The purpose of this study is to examine legal protection for consumers and business actors in COD transactions, through regulations in force in Indonesia such as Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection and Government Regulation Number 80 of 2019 concerning the Electronic Commerce System. The findings of the analysis show that legal protection for both parties has been established, but there are still challenges in its implementation, including lack of public awareness and lack of monitoring of business entities and online platforms. This study offers suggestions for improving legal protection and creating a safe, fair, and reliable transaction environment for the government, business entities, and consumers.*

### Kata Kunci:

Perlindungan Hukum,  
Konsumen, Pelaku Usaha, Jual  
Beli Online, Cash on Delievery.

### Abstrak (Bahasa Indonesia)

Kemajuan teknologi informasi telah mendorong peningkatan aktivitas pembelian dan penjualan online, termasuk penerapan opsi pembayaran Cash on Delivery (COD). Teknik ini menyederhanakan proses bagi pelanggan yang ingin memverifikasi pembelian mereka sebelum membayar. Namun demikian, transaksi Cash on Delivery menghadirkan banyak kendala hukum baik bagi pelanggan maupun bisnis. Konsumen seringkali menghadapi risiko seperti kerusakan produk, penipuan, atau tidak sesuai dengan deskripsi. Di sisi lain, dunia usaha menghadapi kendala seperti pembayaran yang tidak pasti, kerugian akibat kerusakan atau kehilangan barang dalam perjalanan, dan kemungkinan konflik dengan pelanggan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji perlindungan hukum bagi konsumen dan pelaku usaha dalam bertransaksi COD, melalui peraturan yang berlaku di Indonesia seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Sistem Perdagangan Elektronik. Temuan analisis menunjukkan bahwa perlindungan hukum bagi kedua belah pihak telah ditetapkan, namun masih terdapat tantangan dalam pelaksanaannya, termasuk kurangnya kesadaran masyarakat dan kurangnya pemantauan terhadap badan usaha dan platform online. Kajian ini menawarkan saran untuk meningkatkan perlindungan hukum dan menciptakan lingkungan transaksi yang aman, adil, dan dapat diandalkan bagi pemerintah, badan usaha, dan konsumen.

**Corresponding Author:**

Antoni Saputra  
Fakultas Hukum/Magister Hukum  
Universitas Islam Indragiri  
Email: Saputraantoni2@gmail.com

---

**1. PENDAHULUAN**

Perkembangan teknologi pada era digital saat ini semakin berkembang pesat. Pertumbuhan yang pesat membuat manusia mendapatkan informasi sangat cepat melalui teknologi internet dengan media komunikasi. Internet telah banyak dimanfaatkan sebagai media informasi dan komunikasi secara elektronik. Kegiatan penggunaan internet tersebut dapat berupa pencarian data, untuk menjelajah (*browsing*), melihat berita, saling mengirim pesan elektronik menggunakan email ataupun menggunakan situs jejaring sosial, dan juga beberapa tahun belakangan ini banyak dipergunakan sebagai akses perdagangan. Internet saat ini sudah menjadi kebutuhan bagi manusia untuk mempercepat dan memudahkan menerima atau menyampaikan informasi dari berbagai sumber. Pemanfaatan teknologi informasi dan media elektronik mengembangkan gaya hidup masyarakat, memudahkan kehidupan sosial, ekonomi dan budaya serta penegakan hukum.

Perkembangan *internet* yang pesat dan pemanfaatan jaringan *internet* sebagai wadah perdagangan yang semakin marak, maka pemerintah Indonesia mengatur keberadaan perdagangan daring (*online shop*) melalui Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik (selanjutnya disebut UU ITE). Pihak-pihak yang dapat menggunakan pemanfaatan jaringan *internet* salah satunya sebagai wadah perdagangan diatur di dalam pasal 11 angka 6 UU ITE yaitu “penyelenggaraan sistem elektronik adalah pemanfaatan sistem elektronik oleh penyelenggara negara, orang, badan usaha, dan/atau masyarakat”. Berdasarkan pasal tersebut, perdagangan yang dilaksanakan dengan menggunakan sistem elektronik dapat dimanfaatkan oleh setiap orang, baik secara pribadi, maupun secara organisasi untuk memenuhi kepentingan dan kebutuhannya masing-masing. Pemanfaatan sistem elektronik sebagai media perdagangan *online* tersebut tentunya harus sesuai dengan aturan hukum yang berlaku.

Seiring dengan perkembangan zaman yang semakin meningkat, menyebabkan berbagai sektor dalam kehidupan manusia semakin meningkat. Salah satu sektor yang mengalami peningkatan yang cukup pesat dapat dilihat pada sektor perdagangan. Peningkatan perdagangan online yang dikenal dengan istilah *E-Commerce* atau *Electronic-Commerce*.<sup>1</sup> Perkembangan teknologi digital telah mengubah cara masyarakat bertransaksi, khususnya dengan semakin populernya *e-commerce*. Fenomena ini memungkinkan konsumen untuk melakukan pembelian barang dan jasa secara daring, yang menawarkan berbagai kemudahan seperti akses yang lebih luas, harga yang kompetitif, dan pilihan barang yang beragam.

E-commerce merupakan perdagangan atas barang atau jasa dengan menggunakan internet atau perangkat lainnya.<sup>2</sup> Perdagangan yang terjadi menimbulkan kesepakatan perjanjian yang mengikat di antara para pihak. Sedangkan jual beli merupakan sebuah perjanjian bertimbang balik yang di buat oleh para pihak yang mengikatkan diri untuk berjanji menyerahkan hak milik atas suatu barang, ketika pihak membayar barang atau produk tersebut.<sup>3</sup> Adanya kehadiran dari E-Commerce memberikan banyak keuntungan bagi para pihak, sehingga perdagangan yang dilakukan dengan E-Commerce di sukai oleh banyak pihak. E-Commerce memberikan kemudahan bagi konsumen untuk membeli barang atau produk yang dijual oleh pelaku usaha dimanapun mereka berada dan memudahkan konsumen dalam melakukan pencarian produk/ barang yang mereka inginkan.<sup>4</sup>

Aktivitas *e-commerce* bisa dilakukan melalui *Marketplace*. *Marketplace* adalah sistem informasi lintas organisasi di mana pembeli dan penjual mengirimkan informasi harga dan produk dan dapat menyelesaikan transaksi melalui saluran komunikasi elektronik. Semua aktivitas lain, seperti administrasi situs web, ditangani melalui platform. Semua aktivitas lain seperti pengelolaan website sudah diurus oleh platform tersebut. *Marketplace* dapat memberikan *oportunity* pada bisnis dan melakukan transaksi melalui penjual elektronik, biasanya pada platform berbasis dengan internet. Berbagai jenis sistem pembayaran telah disediakan pada *Marketplace*, salah satunya adalah pembayaran yang dilakukan melalui *Cash On Delivery* atau yang lebih dikenal dengan *COD*.

---

<sup>1</sup> Hurriyah Badriyah, “Rahasia Sukses Besar Bisnis Tanpa Modal”, Kunci Komunikasi: Jakarta, 2014: 3.

<sup>2</sup> Reyfel Project, “Istilah, Pengertian dan Cakupan E-Commerce”, <https://www.reyfelproject.com/post/4-1-istilah-pengertian-dan-cakupan-e-commerce> di akses pada tanggal 10 Juli 2024, Pukul : 10 00 WIB.

<sup>3</sup> R Subekti, “Aneka Perjanjian”, PT. Citra Aditya Bakti : Bandung, 1995.

<sup>4</sup> Wibisana, Muharram, Jeane Neltje, dan Diana Fitriana. "Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Terhadap Tindakan Pembatalan Pembayaran Oleh Konsumen E-Commerce Dalam Sistem Cash on Delivery (COD) Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." Jurnal KRTHA BHAYANGKARA Volume 17 Nomor 2, 2023.

*Cash On Delivery (COD)* adalah metode pembayaran dimana anda bisa membayar pesanan secara tunai pada saat pesanan tiba di tujuan. Implementasi jual beli dengan metode *COD* yang ditawarkan kepada konsumen tidak lain bertujuan agar konsumen mendapatkan kemudahan dalam melakukan pembelian pada *Marketplace*. Sistem *COD* dapat menjangkau konsumen yang belum memiliki akses keuangan digital, sehingga bisa memilih layanan pembayaran di tempat secara tunai kepada kurir yang melakukan pengantaran barang pesanan. Sistem pembayaran tunai saat ini adalah salah satu alat pembayaran paling dicari saat membeli produk secara online atau di situs penjualan, karena menawarkan banyak manfaat, seperti memberikan ketenangan pikiran kepada pelanggan (konsumen) dan menghindari penipuan. Ini menguntungkan pembeli dan penjual (badan usaha). Hal ini karena diyakini dapat membantu meningkatkan penjualan karena banyaknya pembeli yang berminat.

Awalnya *cash on delivery (CoD)* adalah transaksi jual beli dimana seller dan buyer bertemu di tempat dan waktu yang telah disepakati sebelumnya. Namun, *CoD* dalam transaksi yang dilakukan melalui platform *e-commerce* saat ini berubah bentuk, pembeli membeli barang melalui aplikasi *e-commerce* dengan membayar ketika mereka menerima barang. Kelebihan dari sistem *CoD* untuk transaksi *e-commerce* adalah pembeli dapat melakukan pengecekan barang terlebih dahulu, baru kemudian membayar kepada pelaku usaha. Kerugian pelaku usaha dalam transaksi *e-commerce* terjadi pada pembelian dan penjualan online. Jika barang sudah dikirim sesuai pesanan, pembeli tidak bertanggung jawab atas pembayaran secara *cash on delivery (COD)* karena konsumen tidak dapat dihubungi atau informasi yang diberikan tidak jujur.

Pelaksanaan sistem jual beli secara *COD* dikatakan sah dengan merujuk pada Pasal 1458 KUH Perdata yaitu, jual beli yang dianggap telah terjadi diantara kedua pihak setelah kedua pihak sudah menggapai kesepakatan mengenai barang atau harga, walaupun barang belum diserahkan ataupun harganya belum dibayarkan. Didalam prakteknya, transaksi tersebut memerlukan kesepakatan bersama antara pembeli (konsumen) dan penjual (pelaku usaha). Namun pada kenyataannya, karena penjual dan pihak lain tidak bertemu secara langsung, berbagai masalah akan muncul dengan sendirinya. Di dalam transaksi bisnis sering terjadi kasus wanprestasi sehingga memiliki dampak bagi rencana bisnis yang bisa membuat rugi aspek keuangan dan non keuangan contohnya seperti nama baik (*goodwill*) dan kepercayaan bisnis (*business trust*).

Payung hukum transaksi online di Indonesia khususnya dalam hal ini pada transaksi dengan sistem *Cash On Delivery (COD)* diatur dalam Undang-Undang No 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No 11 Tahun 2008 tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik (UU ITE). UU ITE juga mengatur keamanan transaksi digital untuk mencegah kerugian, seperti yang dijelaskan dalam Pasal 15 Ayat (1) yang mewajibkan penyelenggara sistem elektronik menyelenggarakan sistem yang andal dan aman. Namun, pada praktiknya masih terjadi penyalahgunaan, terutama dalam kasus sistem pembayaran COD dalam transaksi *E-commerce* yang merugikan pembeli.

Metode COD ini memiliki beberapa keunggulan, terutama dalam memberikan rasa aman bagi konsumen. Konsumen dapat melakukan pengecekan barang terlebih dahulu sebelum membayar, sehingga mengurangi risiko terhadap barang yang tidak sesuai atau cacat. Namun, di balik keunggulan ini, metode COD juga menyimpan beberapa kelemahan, terutama terkait aspek perlindungan hukum bagi konsumen. Konsumen seringkali dihadapkan pada situasi di mana barang yang diterima tidak sesuai dengan deskripsi atau bahkan terdapat kerusakan pada barang tersebut. Tidak jarang pula terjadi kasus penipuan di mana barang yang diterima konsumen berbeda jauh dari apa yang diiklankan.<sup>5</sup>

Perluasan isu-isu ini menimbulkan kecemasan mengenai perlindungan hukum yang disediakan untuk konsumen dalam transaksi COD. Dalam sistem COD, konsumen sering kali tidak mempunyai cukup waktu untuk memeriksa produk dengan teliti sebelum melakukan pembayaran. Dengan demikian, jika muncul masalah pada produk, konsumen menghadapi situasi sulit, terutama karena beberapa platform *e-commerce* menerapkan aturan pengembalian atau klaim yang terbatas untuk transaksi COD. Situasi ini membuat konsumen berada dalam posisi yang mudah mengalami kerugian dan penipuan, sementara hak-hak mereka sebagai konsumen harus dilindungi secara hukum.

Permasalahan lainnya yang muncul adalah ketidakjelasan mengenai pihak yang bertanggung jawab dalam menyelesaikan keluhan atau sengketa konsumen. Dalam beberapa kasus, platform *e-commerce* hanya bertindak sebagai perantara dan tidak bertanggung jawab atas kualitas produk yang dijual oleh pihak ketiga (penjual). Hal ini dapat mempersulit konsumen dalam mendapatkan ganti rugi atau solusi atas permasalahan yang dihadapi, terutama jika penjual menolak bertanggung jawab atau sulit dihubungi.<sup>6</sup> Oleh karena itu, penting untuk mengkaji perlindungan hukum yang berlaku bagi konsumen dalam transaksi jual beli online,

<sup>5</sup>Siregar, T. H. (2021). "Analisis Risiko dalam Transaksi Online dengan Metode Cash on Delivery (COD)." *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 14(3), 142-153.

<sup>6</sup>Rahmat, D. (2021). "Tanggung Jawab Platform E-commerce dalam Transaksi COD di Indonesia." *Jurnal Hukum dan Teknologi*, 8(2), 101-115.

khususnya dengan metode COD, serta peran pemerintah dan platform e-commerce dalam memberikan perlindungan yang memadai bagi konsumen.<sup>7</sup>

Di Indonesia, peraturan mengenai perlindungan konsumen telah diatur dalam berbagai undang-undang, salah satunya adalah Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen (UUPK). UUPK memberikan dasar hukum yang mengatur hak-hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha, termasuk dalam transaksi daring. Selain UUPK, Undang-Undang tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) juga memberikan peraturan tambahan yang berkaitan dengan kegiatan e-commerce. Namun, dalam praktiknya, regulasi ini masih belum sepenuhnya dapat mengatasi kompleksitas transaksi COD di ranah e-commerce, khususnya karena adanya keterbatasan dalam penegakan hukum yang dapat menjamin perlindungan hak-hak konsumen dalam sistem COD.

Adanya peraturan perlindungan konsumen di Indonesia sesungguhnya bertujuan untuk menciptakan keseimbangan antara kepentingan konsumen dan pelaku bisnis dalam melaksanakan transaksi yang aman dan sehat. Namun, adanya kekurangan regulasi yang secara jelas mengatur hak-hak konsumen dalam sistem COD, menjadikan perlindungan hukum bagi konsumen dalam metode ini belum maksimal. Para pelaku usaha, khususnya penyedia e-commerce, sering kali mengabaikan masalah yang dihadapi konsumen dalam transaksi COD, dengan alasan bahwa transaksi tersebut berlangsung antara konsumen dan kurir. Di sisi lain, penyedia layanan pengiriman yang berfungsi sebagai pihak ketiga dalam transaksi ini juga memiliki batasan tanggung jawab terkait isi paket yang mereka kirimkan.

Isu ini menjadi lebih rumit karena COD tetap menjadi salah satu pilihan pembayaran yang diminati di Indonesia, khususnya di wilayah-wilayah dengan angka literasi digital yang rendah. Oleh sebab itu, diperlukan usaha dari pemerintah dan semua pihak terkait untuk meninjau kembali peraturan yang berlaku, serta menentukan pedoman yang lebih terperinci mengenai perlindungan konsumen dalam sistem COD. Selain itu, penting untuk memperhatikan peran aktif platform e-commerce dalam memelihara kualitas dan keandalan penjual, agar dapat mengurangi potensi risiko dan kerugian yang mungkin dialami oleh konsumen.

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, terdapat beberapa identifikasi masalah yaitu bagaimana bentuk dari perlindungan hukum yang tepat bagi konsumen dalam transaksi jual beli online dengan metode pembayaran COD dan bagaimana bentuk dari perlindungan hukum yang tepat bagi pelaku usaha dalam transaksi jual beli online dengan metode pembayaran COD. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen dan pelaku usaha dalam transaksi jual beli online dengan metode pembayaran COD.

## 2. METODELOGI PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian empiris dengan menggunakan data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Guna mendukung dan memperjelas data sekunder dalam penelitian ini maka dilakukan wawancara dengan narasumber yang terkait dengan penelitian tersebut. Penelitian ini bersifat deskripsi dan analisis yaitu menggambarkan atau memaparkan secara tepat bentuk perlindungan hukum dalam transaksi e-commerce melalui pembayaran cod dengan mendasarkan pada kaidah, norma, asas-asas dan sinkronisasi peraturan perundang-undangan.

## 3. PEMBAHASAN

### 1. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pada Transaksi Jual Beli Online dengan Menggunakan Metode COD

Keberadaan dari perkembangan teknologi tentu perlu diikuti dengan perkembangan hukum di Indonesia, hal tersebut diharapkan agar segala sesuatu yang berkembang dalam dunia teknologi dapat diatur dan tunduk pada hukum. Masyarakat Indonesia juga perlu memahami tentang segala tindakan yang dilakukan dalam dunia elektronik, misalnya dalam jual beli online dengan pembayaran *Cash on Delivery*. Secara umum dalam menyusun kontrak perjanjian dilakukan dengan bertemu langsung atau secara tatap muka, namun seiring perkembangannya munculah kontrak elektronik atau perjanjian elektronik yang sekarang bisa dengan mudah dilakukan oleh masyarakat. Perjanjian elektronik merupakan salah satu cara baru dalam melakukan sebuah perjanjian bisnis, baik jual beli online maupun transaksi lainnya (Sinaga, 2020).

Dalam transaksi jual beli online yang menggunakan metode *Cash on Delivery* (COD), perlindungan hukum bagi konsumen memainkan peran yang sangat penting. Metode COD memberikan beberapa keuntungan bagi konsumen, seperti kesempatan untuk membayar setelah barang diterima dan memeriksa kondisi produk terlebih dahulu. Namun, metode ini juga memunculkan tantangan-tantangan tertentu dalam hal perlindungan hukum konsumen, terutama di Indonesia, yang memiliki basis e-commerce yang berkembang pesat namun regulasi yang masih memerlukan penguatan untuk mengatasi berbagai masalah perlindungan konsumen.

---

<sup>7</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Konsumen dalam melakukan kegiatan transaksi online haruslah mematuhi kewajibannya sebagaimana yang terdapat dalam Pasal 5 Undang-undang perlindungan konsumen yang memuat:

- a. Melakukan petunjuk informasi dan prosedur dari barang atau jasa
- b. Melakukan perbuatan yang sesuai dengan aturan yang berlaku dalam transaksi pembelian barang atau jasa
- c. Melakukan pembayaran sesuai dengan yang disepakati
- d. Mengikuti semua prosedur penyelesaian hukum yang berlaku

Selain dari pada itu, dalam Pasal 4 Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen juga telah mengatur mengenai hak-hak yang di miliki oleh konsumen antara lain seperti hak atas kenyamanan dan keselamatan yang seharusnya di peroleh konsumen, hak yang di berikan kepada konsumen untuk dapat menentukan barang atau produk yang akan mereka beli telah sesuai dengan prosedur yang berlaku, hak untuk mendapatkan informasi yang benar dan akurat terhadap barang atau produk yang akan mereka beli, hak untuk mengeluarkan pendapatnya atas akibat yang di timbulkan dari barang atau produk yang mereka gunakan, hak untuk mendapatkan perlindungan hukum terhadap sengketa yang terjadi, hak untuk mendapatkan edukasi seputar permasalahan dan pengaturan barang atau jasa, hak untuk di perlakukan secara baik tanpa adanya perbedaan, serta hak untuk mendapatkan ganti rugi atas barang atau produk yang tidak sesuai dengan perjanjian.

### 1.1 Perlindungan Hukum Berdasarkan UU Perlindungan Konsumen

UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU Perlindungan Konsumen) merupakan landasan hukum utama yang memberikan jaminan perlindungan bagi konsumen di Indonesia. Dalam konteks transaksi COD, UU ini mengakui hak-hak konsumen yang meliputi hak untuk mendapatkan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang atau jasa; hak untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur; serta hak untuk mendapatkan barang yang sesuai dengan penawaran atau iklan yang diberikan oleh pelaku usaha.<sup>8</sup> Pasal-pasal dalam UU ini juga menekankan pentingnya tanggung jawab pelaku usaha dalam memberikan produk yang sesuai dengan deskripsi yang ada dan tidak menyesatkan konsumen.

Namun, dalam praktiknya, metode COD sering kali menghadapi masalah-masalah yang berkaitan dengan pelanggaran hak-hak konsumen ini. Misalnya, banyak konsumen yang menerima barang yang tidak sesuai dengan deskripsi atau mengalami kerusakan, dan terkadang mereka mengalami kesulitan saat mengajukan keluhan atau meminta pengembalian barang. Situasi ini menunjukkan bahwa penerapan perlindungan konsumen dalam metode COD belum sepenuhnya efektif.

### 1.2 Peran dan Tanggung Jawab Platform E-commerce

Platform e-commerce sebagai pihak ketiga yang memfasilitasi transaksi COD di Indonesia, seperti Tokopedia, Shopee, dan Bukalapak, memiliki peran yang cukup signifikan dalam memastikan keamanan dan keadilan bagi konsumen. Meskipun platform ini tidak selalu berperan sebagai penjual langsung, mereka memiliki tanggung jawab untuk mengawasi dan memastikan bahwa produk yang ditawarkan oleh penjual pihak ketiga sesuai dengan standar kualitas dan keamanan. Namun, karena platform ini cenderung hanya berperan sebagai fasilitator, banyak dari mereka yang tidak menerima tanggung jawab penuh apabila terjadi masalah pada barang yang diterima konsumen.

Di sisi lain, penguatan peran dan tanggung jawab platform e-commerce dapat menjadi salah satu solusi dalam meningkatkan perlindungan konsumen. Pemerintah dapat mengatur lebih lanjut mengenai peran platform e-commerce, terutama dalam hal verifikasi produk dan penjual yang terdaftar. Ini termasuk memastikan bahwa setiap produk yang dijual memiliki deskripsi yang akurat dan sesuai, serta memberikan akses yang lebih mudah bagi konsumen untuk mengajukan komplain dan mendapatkan ganti rugi jika barang yang diterima tidak sesuai.<sup>9</sup>

### 1.3 Kendala dalam Penegakan Hak Konsumen

Salah satu kendala utama dalam penegakan hak konsumen dalam transaksi COD adalah lemahnya mekanisme pengaduan dan penyelesaian sengketa. Banyak konsumen yang merasa dirugikan dalam transaksi COD, tetapi mengalami kesulitan dalam mengajukan keluhan atau menyelesaikan sengketa, terutama ketika berurusan dengan penjual pihak ketiga yang mungkin tidak terjangkau secara langsung. Di samping itu, dalam banyak kasus, konsumen tidak memiliki informasi yang memadai tentang cara-cara yang bisa ditempuh untuk mendapatkan kompensasi atas kerugian mereka.

<sup>8</sup> Pasal 4, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

<sup>9</sup> Harahap, M. Y. (2020). "Hak dan Kewajiban Konsumen dalam Transaksi E-commerce: Analisis Peran Platform E-commerce dalam Menjamin Perlindungan Konsumen." *Jurnal Hukum Ekonomi Digital*, 12(1), 45-58.

Menurut UU Perlindungan Konsumen, konsumen dapat mengajukan pengaduan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) apabila mengalami masalah dalam transaksi. Namun, prosedur yang ada masih dianggap cukup rumit dan memerlukan waktu yang lama, sehingga banyak konsumen yang enggan untuk menggunakan mekanisme ini. Oleh karena itu, perlunya perbaikan dalam sistem pengaduan dan penyelesaian sengketa yang lebih efisien dan mudah diakses sangat dibutuhkan untuk memperkuat perlindungan konsumen dalam transaksi online dengan metode COD.<sup>10</sup>

#### 1.4 Langkah-Langkah yang Dapat Diambil untuk Memperkuat Perlindungan Konsumen

Untuk mengatasi tantangan-tantangan dalam perlindungan konsumen di transaksi COD, beberapa langkah perbaikan dapat dilakukan. Di antaranya adalah:

- Meningkatkan Peraturan yang Lebih Spesifik  
Pemerintah dapat membuat regulasi khusus yang mengatur hak dan kewajiban semua pihak dalam transaksi COD, termasuk konsumen, penjual, dan platform e-commerce. Regulasi ini dapat memperkuat posisi konsumen dan memberikan kejelasan mengenai tanggung jawab yang harus diemban oleh pelaku usaha dan platform.
- Menyediakan Mekanisme Pengaduan yang Mudah dan Cepat  
Penyederhanaan proses pengaduan bagi konsumen, misalnya dengan membuat sistem pengaduan yang terintegrasi pada platform e-commerce, akan membantu konsumen mendapatkan solusi dengan lebih cepat. Sistem pengaduan yang transparan juga dapat meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap transaksi COD.
- Edukasi kepada Konsumen  
Meningkatkan kesadaran konsumen tentang hak-hak mereka dalam transaksi COD juga penting agar konsumen lebih bijak dalam memilih penjual dan memahami langkah-langkah yang dapat diambil jika terjadi masalah. Pemerintah dan platform e-commerce dapat bekerja sama dalam menyelenggarakan kampanye edukasi yang menjelaskan hak-hak dan prosedur yang harus ditempuh konsumen dalam transaksi online.

Dengan implementasi langkah-langkah ini, diharapkan tingkat perlindungan konsumen dalam transaksi COD di Indonesia dapat meningkat secara signifikan. Regulasi yang lebih kuat, mekanisme pengaduan yang efisien, serta edukasi kepada konsumen merupakan langkah strategis untuk menciptakan ekosistem e-commerce yang lebih aman dan adil bagi semua pihak yang terlibat.

## 2. Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Pada Transaksi Jual Beli Online dengan Menggunakan Metode COD

Transaksi jual beli online dengan metode pembayaran Cash on Delivery (COD) semakin populer di Indonesia karena menawarkan fleksibilitas bagi konsumen yang ingin memeriksa barang terlebih dahulu sebelum membayar. Namun, metode ini juga menghadirkan risiko tertentu bagi pelaku usaha, seperti potensi penolakan barang atau tidak dilunasinya pembayaran. Untuk itu, diperlukan bentuk perlindungan hukum yang memadai bagi pelaku usaha dalam menghadapi risiko yang muncul dalam transaksi COD.

Permasalahan yang dialami oleh penjual dan pembeli dalam kasus jual beli online dengan pembayaran *Cash on Delivery* tersebut diakibatkan oleh dua hal, yaitu yang pertama pembeli tidak menjalankan kewajibannya, yang kedua pembeli tidak menepati janji yang telah disepakati sehingga dapat dikatakan wanprestasi. Upaya hukum muncul karena tidak terpenuhinya suatu hak dari penjual online atas perilaku pembeli yang melakukan wanprestasi dengan tidak membayar barang pesannya.

### 2.1 Perlindungan Hukum Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) memberikan perlindungan kepada pelaku usaha dalam konteks transaksi jual beli, termasuk transaksi berbasis COD. Pasal 7 UUPK menyatakan bahwa pelaku usaha berhak mendapatkan pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan. Dalam konteks COD, pelaku usaha berhak atas pembayaran ketika barang telah diterima oleh konsumen. Namun, konsumen juga berhak menolak barang yang tidak sesuai dengan deskripsi atau yang cacat, sehingga pelaku usaha perlu memastikan kualitas barang dan akurasi deskripsi produk.

Selain itu, Pasal 19 UUPK menetapkan bahwa pelaku usaha wajib bertanggung jawab atas kerugian yang diakibatkan oleh cacat atau ketidaksesuaian barang, namun pelaku usaha juga memiliki hak untuk menolak tanggung jawab apabila kerugian disebabkan oleh kesalahan konsumen dalam penggunaan barang tersebut.

<sup>10</sup> Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). (2021). *Laporan Tahunan Penyelesaian Sengketa Konsumen*.

## 2.2 Perlindungan Melalui Perjanjian Elektronik

Dalam transaksi COD, perjanjian elektronik yang mengatur syarat dan ketentuan transaksi memainkan peran penting dalam melindungi pelaku usaha. Berdasarkan Pasal 1320 KUHPerdata, perjanjian sah jika memenuhi syarat kesepakatan, kecakapan, objek tertentu, dan sebab yang halal. Untuk itu, pelaku usaha dapat menyertakan perjanjian elektronik yang berisi syarat dan ketentuan transaksi COD, termasuk hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha, ketentuan terkait pengembalian barang, dan metode penyelesaian sengketa.

Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) juga memperkuat kekuatan hukum dari perjanjian elektronik. Pasal 46 ayat (3) UU ITE menyatakan bahwa kontrak atau perjanjian elektronik memiliki kekuatan hukum yang sama dengan perjanjian tertulis. Hal ini berarti pelaku usaha dapat melindungi diri dari risiko penolakan barang atau klaim yang tidak beralasan jika perjanjian elektronik tersebut disetujui oleh konsumen.

## 2.3 Perlindungan dari Risiko Kerugian Finansial

Risiko kerugian finansial menjadi salah satu tantangan utama bagi pelaku usaha dalam transaksi COD. Sebagai contoh, konsumen dapat menolak untuk menerima barang tanpa alasan yang jelas, yang menyebabkan pelaku usaha menanggung biaya pengiriman barang kembali. Untuk mengurangi risiko ini, pelaku usaha dapat melakukan kerjasama dengan perusahaan logistik yang memiliki kebijakan perlindungan, seperti asuransi pengiriman atau mekanisme penggantian biaya jika barang tidak diterima konsumen.

Selain itu, beberapa platform e-commerce menyediakan sistem perlindungan bagi pelaku usaha dengan menetapkan prosedur COD yang lebih aman. Misalnya, konsumen diwajibkan membayar biaya pengiriman di muka atau dikenakan sanksi jika menolak menerima barang tanpa alasan yang jelas. Prosedur seperti ini dapat membantu mengurangi potensi kerugian finansial bagi pelaku usaha.

## 2.4 Penyelesaian Sengketa melalui Mediasi atau Konsiliasi

Jika terjadi sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, alternatif penyelesaian sengketa dapat menjadi solusi yang efektif. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan lembaga yang memiliki wewenang untuk menangani sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, termasuk sengketa yang muncul dalam transaksi COD. Penyelesaian melalui BPSK memungkinkan proses mediasi atau konsiliasi yang lebih cepat dan efisien dibandingkan jalur pengadilan.

Beberapa platform e-commerce besar juga menyediakan fasilitas penyelesaian sengketa online yang memungkinkan pelaku usaha dan konsumen untuk berkomunikasi dan mencari solusi yang saling menguntungkan. Alternatif penyelesaian sengketa ini memberikan perlindungan bagi pelaku usaha dari kemungkinan tuntutan yang tidak berdasar atau klaim yang berlebihan.

## 4. KESIMPULAN

### 4.1 Kesimpulan

Perjanjian jual beli online terjadi pada saat pembeli telah setuju melakukan pembelian pada *marketplace*. Artinya pada saat itu telah terjadi kesepakatan antara kedua pihak yaitu penjual dan pembeli. Dengan adanya perjanjian tersebut menjadikan adanya hak dan kewajiban yang harus terpenuhi oleh keduanya dalam jual beli online dengan metode pembayaran *Cash on Delivery*. Dalam hal ini penjual berkewajiban melakukan pengiriman barang yang sudah dipesan oleh pembeli dan pembeli mempunyai kewajiban melakukan pembayaran pesannya dengan harga yang sudah ditentukan. Pembeli yang tidak melaksanakan kewajibannya telah melanggar Pasal 5 Huruf (c) Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang memuat tentang kewajiban pembeli yaitu melakukan pembayaran sesuai dengan nominal yang disepakati. Selain itu pembeli juga telah melanggar hak dari penjual yang diatur dalam Pasal 6 Huruf (b) yang menjelaskan bahwa penjual mempunyai hak untuk mendapatkan pembayaran yang sesuai dengan nominal barang/jasa yang diperdagangkan sehingga menjadikannya telah melakukan wanprestasi. Berdasarkan penjelasan tersebut menjadikan perlu adanya perlindungan hukum terhadap penjual dalam jual beli online dengan metode pembayaran *Cash on Delivery* (COD). Perlindungan hukum tersebut terdapat dalam Pasal 6 huruf b Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Adanya perlindungan hukum tersebut menjadikan munculnya upaya hukum yang dapat ditempuh oleh penjual atas wanprestasi yang telah dilakukan oleh pembeli. Dalam penyelesaian sengketa antara penjual dan pembeli harus diupayakan melalui penyelesaian sengketa diluar pengadilan terlebih dahulu. Dalam kasus ini penyelesaian sengketa dilakukan melalui Alternatif Penyelesaian Sengketa, yaitu melalui negosiasi ataupun mediasi. Apabila dengan cara Alternatif Penyelesaian Sengketa belum menghasilkan kesepakatan terhadap pihak penjual dan pembeli, maka penyelesaian sengketa melalui

pengadilan baru bisa dilaksanakan dengan cara pengajuan gugatan atas wanprestasi yang dilakukan pembeli yang tidak melaksanakan kewajibannya. Namun Penyelesaian sengketa melalui pengadilan diharapkan menjadi upaya akhir yang akan dilakukan oleh kedua belah pihak apabila cara lain tidak menghasilkan kesepakatan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Al Irsyad, Rahadian Irhamil Haqqi dan Anang Dony Irawan. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Jual Beli Online Atas Barang Tidak Sesuai." *Jurnal Education and development*, Vol. 10, No. 3, (2022)
- Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). (2021). *Laporan Tahunan Penyelesaian Sengketa Konsumen*.
- Badriyah, Hurriyah. (2014). *Rahasia Sukses Besar Bisnis Tanpa Modal*. Kunci Komunikasi: Jakarta.
- Fachurrahman, Dika Agmar, et al.(2023). Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Saat Melakukan Transaksi Jual Beli Online. *Bureaucracy Journal: Indonesia Journal of Law and Social-Political Governance*. Vol. 3, No. 1.
- Fadjarwati, S. A. R., & Syawali, H. (2020). 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. *Prosiding Ilmu Hukum*, 6(2), 658–661.
- Fadlullah, M. A. (2021). Penyelesaian Sengketa Dalam Pelaksanaan Jual Beli Melalui Internet (E-Commerce) Menurut Undang Undang Nomor 19 Tahun 2016. Universitas Islam Sultan Agung (UNISSULA).
- Fitriah. (2020). Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Media Sosial. *Solusi*, Vol. 18, No. 3.
- Harahap, M. Y. (2020). "Hak dan Kewajiban Konsumen dalam Transaksi E-commerce: Analisis Peran Platform E-commerce dalam Menjamin Perlindungan Konsumen." *Jurnal Hukum Ekonomi Digital*, 12(1), 45-58.
- Maharani. A., & Dzikra, D.A., (2021). Fungsi Perlindungan Konsumen Dan Peran Lembaga Perlindungan Konsumen Indonesia: Perlindungan Konsumen Dan Pelaku Usaha (Literature Review), *Jurnal Ekonomi Manajemen dan Sistem Informasi*, Vol 2, 662-663.
- Rahmat, D. (2021). "Tanggung Jawab Platform E-commerce dalam Transaksi COD di Indonesia." *Jurnal Hukum dan Teknologi*, 8(2), 101-115.
- Siregar, T. H. (2021). "Analisis Risiko dalam Transaksi Online dengan Metode Cash on Delivery (COD)." *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 14(3), 142-153.
- Subekti, R. (1995). *Aneka Perjanjian*. PT. Citra Aditya Bakti: Bandung.
- Suhadi, E., & Fadilah, A. A. (2021). Penyelesaian Ganti Rugi Akibat Wanprestasi Perjanjian Jual Beli Online Dikaitkan Dengan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(7), 1967-1978.
- Yudana, i. G. & Budhiarta, I. N. P. (2022). Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Melalui Sistem Cash On Delivery Pada Marketplace. *Jurnal Interpretasi Hukum*, Vol 3, 382-383.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Wibisana, Muharram, Jeane Neltje, dan Diana Fitriana. (2023). Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Terhadap Tindakan Pembatalan Pembayaran Oleh Konsumen E-Commerce Dalam Sistem Cash on Delivery (COD) Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *Jurnal KRTHA BHAYANGKARA* Volume 17 Nomor 2.