

Meirina Nurlani, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dan Pelaku Usaha dalam Transaksi Jual Beli Online Melalui Metode Pembayaran *Cash On Delivery* (COD), Halaman 365-376

## PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DAN PELAKU USAHA DALAM TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE MELALUI METODE PEMBAYARAN *CASH ON DELIVERY* (COD)

Meirina Nurlani

Fakultas Hukum Universitas Sjakhyakirti

E-mail : meirina\_nurlani@unisti.ac.id

### ***Abstract***

*Legal protection for consumers and business actors in online buying and selling deals using the Cash On Delivery (COD) payment system is an personification of fighting for the rights that consumers and business actors have. The significance of furnishing legal protection aims to overcome problems that frequently do. Problems that do to consumers include the condition of the goods not being as promised, detainments in delivery, as well as fraud issues. Meanwhile, problems that frequently do with business actors are damage to goods during delivery or returning goods that don't reach the dealer. The significance of applicable legal protection for consumers and business actors is not only aimed at fostering sense of trust, convenience, comfort and security for all parties involved in online buying and selling deals using the COD system. still, the end of this legal protection is also to give applicable legal arrangements for all parties involved to give legal certainty for online buying and selling deals using the COD payment system.*

**Keywords:** *Legal Protection; Consumers; Businessmen, Online Buying and Selling, COD*

### **Abstrak**

Perlindungan hukum terhadap konsumen dan pelaku usaha dalam transaksi jual beli online melalui metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) merupakan perwujudan dari memperjuangkan hak-hak yang di miliki oleh konsumen dan pelaku usaha. Pentingnya melakukan Perlindungan hukum bertujuan untuk mengatasi permasalahan yang kerap terjadi. Permasalahan yang terjadi pada konsumen antara lain seperti : kondisi barang yang tidak sesuai dengan yang dijanjikan, keterlambatan pengiriman, maupun tentang masalah penipuan. Sedangkan permasalahan yang kerap terjadi pada pelaku usaha adalah kerusakan barang selama pengiriman maupun pengembalian barang yang tidak sampai ketangan penjual. Pentingnya perlindungan hukum yang tepat bagi konsumen dan pelaku usaha ini bukan hanya bertujuan untuk menumbuhkan rasa kepercayaan, kemudahan, nyaman dan keamanan bagi semua pihak yang terkait dalam transaksi jual beli online dengan metode COD. Akan tetapi tujuan dari perlindungan hukum ini juga dapat memberikan pengaturan hukum yang tepat bagi semua pihak yang terlibat guna memberikan kepastian hukum terhadap transaksi jual beli online dengan metode pembayaran COD.

**Kata Kunci:** Perlindungan Hukum; Konsumen; Pelaku Usaha; Jual Beli Online; COD

### **PENDAHULUAN**

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

**Meirina Nurlani, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dan Pelaku Usaha dalam Transaksi Jual Beli Online Melalui Metode Pembayaran *Cash On Delivery* (COD), Halaman 365-376**

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 diinginkan<sup>4</sup>. Transaksi penjualan yang dilakukan dengan E-Commerce ini merupakan bagian dari sebuah perjanjian yang di buat oleh penjual (pelaku usaha) dan pembeli (konsumen).

Perjanjian sendiri dapat dilihat pengaturannya dalam Buku ketiga KUHPerdara dengan sifat yang di milikinya yaitu bersifat terbuka. Sifat ini dapat dilihat pengaturannya dalam Pasal 1338 Ayat (1) KUHPerdara yang menjelaskan tentang asas kebebasan berkontrak, dimana seseorang orang

<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.

**Meirina Nurlani, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dan Pelaku Usaha dalam Transaksi Jual Beli Online Melalui Metode Pembayaran *Cash On Delivery* (COD), Halaman 365-376**

bebas untuk menentukan bentuk, macam maupun isi dari perjanjian yang mereka sepakati, perjanjian tersebut tidak boleh bertentangan dan sesuai dengan peraturan perundang undangan yang berlaku. Perjanjian juga memiliki hubungan yang erat dengan syarat sahnya perjanjian yang diatur dalam Pasal 1320 KUPerdata. Dimana dalam pasal tersebut membahas tentang kecakapan para pihak dalam membuat perjanjian. Dalam jual beli online kesepakatan merupakan hal yang sangat penting karena sistem yang di gunakan dalam transaksi E-Commerce ini sifatnya tidak terjadinya pertemuan antara pembeli dan penjual seperti pada jual beli biasanya, sehingga dalam transaksi ini memerlukan adanya kesepakatan antara kedua belah pihak.

Salah satu metode pembayaran yang banyak diminati oleh konsumen adalah metode transaksi Cash on Delivery (COD) yang selanjutnya di sebut COD. COD merupakan transaksi yang memungkinkan konsumen untuk membayar barang setelah barang tersebut diterima oleh konsumen. Metode dengan cara transaksi COD ini menawarkan kemudahan dan rasa aman bagi konsumen yang ingin memastikan kondisi barang sebelum melakukan

pembayaran. Bagi pelaku usaha sendiri, metode COD ini juga memberikan dampak positif bagi pelaku usaha karena transaksi COD ini dapat meningkatkan kepercayaan konsumen yang ragu melakukan pembayaran secara online. Dibalik kemudahan yang di berikan oleh metode pembayaran COD ini, terdapat berbagai permasalahan yang dapat muncul, baik dari sisi konsumen maupun pelaku usaha.

Dari perspektif konsumen, masalah yang sering muncul meliputi : kondisi barang yang tidak sesuai dengan yang dijanjikan, keterlambatan pengiriman, maupun tentang masalah penipuan. Masalah yang terjadi pada konsumen tersebut dapat dilihat pada contoh kasus yang di alami oleh akun Rindu @rindhuaml\_ pada platform TikTok. Rindu membagikan pengalamannya menjadi korban penipuan, ia menceritakan bahwa hal ini berasal dari kejadian yang dialami olehnya dan temannya yang ingin membeli dessert box yang memberikan promosi di media sosial. Mereka tertarik dengan harga promosi yang berikan oleh pelaku usaha tersebut yaitu Rp. 55.000,- (lima puluh lima ribu rupiah) untuk 5 box kue. Rindu dan temannya

**Meirina Nurlani, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dan Pelaku Usaha dalam Transaksi Jual Beli Online Melalui Metode Pembayaran *Cash On Delivery* (COD), Halaman 365-376**

memutuskan untuk membeli barang tersebut dengan sistem COD. Akan tetapi, setelah barang sampai rindu merasa kecewa dengan isi dari kue tersebut tidak sesuai dengan apa yang telah diperjanjikan. Kasus seperti ini kerap sekali terjadi, Bahkan, ada ada beberapa toko melakukan hal ini dengan mengganti nama toko mereka hanya untuk melakukan penipuan yang sama. Dalam hal ini tentunya akan membuat konsumen yang merasa dirugikan sering kali mengalami kesulitan untuk mendapatkan perlindungan hukum yang tepat<sup>5</sup>.

Sementara itu dari sisi pelaku usaha, pelaku usaha kerap menghadapi masalah seperti kerusakan barang selama pengiriman maupun pengembalian barang return yang tidak sampai ketangan penjual. Hal ini dapat dilihat pada kasus yang dialami oleh pelaku usaha yang mendapatkan orderan dengan jumlah orderan senilai Rp.4.900.000,- (empat juta Sembilan ratus ribu rupiah). Proses pengantaran

yang lama membuat pembeli menolak barang tersebut, karena terlalu lama dan berbagai alasan lainnya. Sehingga barang otomatis akan diretur kepada penjual. Proses pengembalian yang lama dinyatakan hilang dengan pengembalian dananya tidak sesuai dari harga aslinya. Harga barang yang semula bernilai Rp. 4.900.000,- (empat juta Sembilan ratus ribu rupiah), hanya mengalami pergantian dana menjadi Rp.180.000,- (seratus delapan puluh ribu rupiah) saja. Kesalahan yang dilakukan menyebabkan kerugian bagi pelaku usaha Karena ganti kerugian yang didapatkan oleh pelaku tidak sesuai dengan nilai asli dari barang tersebut.<sup>6</sup> Kurangnya regulasi yang jelas dan tegas mengenai transaksi jual beli online dengan metode pembayaran COD menambah kompleksitas permasalahan yang dihadapi oleh kedua belah pihak menyebabkan perlunya pengaturan perlindungan hukum yang tepat untuk mengatasi hal tersebut.

<sup>5</sup>Harian Batak Pos, "Dessert Box Palsu Di Medan Menghebohkan Banyak Konsumen Tertipu", [https://www.harianbatakpos.com/dessert-box-palsu-di-medan-menghebohkan-banyak-konsumen-tertipu/#google\\_vignette](https://www.harianbatakpos.com/dessert-box-palsu-di-medan-menghebohkan-banyak-konsumen-tertipu/#google_vignette), di akses pada tanggal 21-07-2024, Pukul : 11: 05 WIB

<sup>6</sup>Aris Wijayanto, "Kehilangan Paket Bernilai Rp4,9 Juta, Hanya Diganti Rp180 Ribu oleh Kurir SPX Shopee", <https://mediakonsumen.com/2024/02/17/surat-pembaca/kehilangan-paket-bernilai-rp49-juta-hanya-diganti-rp180-ribu-oleh-kurir-spx-shopee>, di akses pada tanggal 22-07-2024, Pukul : 10: 05 WIB

**Meirina Nurlani, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dan Pelaku Usaha dalam Transaksi Jual Beli Online Melalui Metode Pembayaran *Cash On Delivery* (COD), Halaman 365-376**

## **RUMUSAN MASALAH**

1. Bagaimanakah bentuk dari perlindungan hukum yang tepat bagi konsumen pada transaksi jual beli online dengan metode pembayaran COD?
2. Bagaimanakah bentuk dari perlindungan hukum yang tepat bagi pelaku usaha pada transaksi jual beli online dengan metode pembayaran COD?

## **METODE PENELITIAN**

Guna menjawab suatu permasalahan tentunya diperlukan metode penelitian yang tepat dan akurat. Adapun tipe penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian hukum normatif.<sup>7</sup> Penelitian hukum dibangun atas dasar disiplin ilmiah dan cara kerja ilmu hukum normatif. *Peater Mahmud* menjelaskan bahwa penelitian hukum merupakan suatu proses untuk menemukan aturan hukum yang tepat, serta doktrin-doktrin hukum untuk menjawab permasalahan hukum yang terjadi<sup>8</sup>. Pendekatan normatif dilakukan melalui pembagian atas teori, konsep maupun peraturan perundang-undangan yang memiliki hubungan hukum dengan

permasalahan. Sumber data berdasarkan bahan hukum primer, dan bahan hukum sekunder adalah jenis bahan hukum berisikan tentang penjelasan tentang bahan-bahan hukum primer yang terdiri dari karya ilmiah, surat kabar, buku-buku hukum dan lain-lain. Data yang sudah didapatkan dianalisis dengan menggunakan analisis kualitatif. Penggunaan analisis ini untuk mengkaji aspek secara normatif atau aspek hukum dengan metode analisis deskriptif, yakni meliputi deskripsi deskriptif dari data yang telah dikumpulkan dan dihubungkannya beberapa data sehingga dapat diambil kesimpulan secara induktif.

## **PEMBAHASAN**

### **A. Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pada Transaksi Jual Beli Online Pembayaran COD**

Dalam Pasal 1 Angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa konsumen merupakan seseorang yang menggunakan barang atau jasa yang tersedia yang berguna untuk

<sup>7</sup> Jhony Ibrahim, *Teori dan Metode Penelitian Hukum Normatif*, Malang : Bayumedia, 2006.

<sup>8</sup> Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum Edisi Revisi* . Jakarta: Pranadamedia Group, 2012.

**Meirina Nurlani, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dan Pelaku Usaha dalam Transaksi Jual Beli Online Melalui Metode Pembayaran *Cash On Delivery* (COD), Halaman 365-376**

kepentingan diri sendiri, maupun pihak lain dalam bidang perdagangan. Dalam pengaturan hukumnya Perlindungan Konsumen lebih banyak diatur dibandingkan dengan pelaku usaha, hal ini disebabkan karena kedudukan konsumen yang tidak seimbang dengan pelaku usaha. Salah satu faktor dalam pembelian barang secara online dimana daya tawar (*bargaining position*) yang dimiliki konsumen masih rendah dibandingkan dengan pelaku usaha.

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.

Pengaturan hukum mengenai hak konsumen di atas dapat menjelaskan bahwa konsumen yang mengalami kerugian akibat hal-hal yang tidak sesuai dengan perjanjian akan mendapatkan ganti rugi dan di lain pihak pelaku usaha yang tidak ingin bertanggung jawab harus dapat membuktikan bahwa dia tidak bersalah. Meskipun dalam Undang-undang perlindungan konsumen tidak dirancang

**Meirina Nurlani, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dan Pelaku Usaha dalam Transaksi Jual Beli Online Melalui Metode Pembayaran *Cash On Delivery* (COD), Halaman 365-376**

mengenai jual beli online akan tetapi sejatinya tujuan dari undang-undang perlindungan konsumen adalah memberikan perlindungan bagi konsumen seperti menumbuhkan kemandirian konsumen, melindungi konsumen dari produk berbahaya, meningkatkan kemampuan konsumen untuk mengetahui hak-hak yang seharusnya dimilikinya, maupun memberikan kualitas barang dan/atau jasa yang terjamin keamanan, dan keselamatan bagi konsumen.<sup>9</sup> Dilihat dari perspektif konsumen, kelemahan yang dimiliki oleh konsumen adalah kurangnya edukasi dan sosialisasi yang diperoleh konsumen mengenai hak-hak yang seharusnya mereka dapatkan, hal ini lah yang memberikan celah pada pelaku usaha untuk memanfaatkan keadaan tersebut.<sup>10</sup> Konsumen dapat mengajukan gugatan terhadap pelaku usaha dalam pengaturan pengadilan konvensional atau melalui organisasi yang bertugas menyelesaikan masalah antara konsumen dan pelaku perusahaan (litigasi) apabila pelaku usaha melakukan kerugian secara tidak adil

dengan tidak mentaati kesepakatan yang dicapai. Perlindungan hukum bagi konsumen dalam jual beli online merupakan perwujudan dari hak-hak yang di miliki dapat dilakukan dalam bentuk pengaduan seperti mengirimkan email ataupun mengajukan keluhan kepada seller.

Selain dari pada itu, Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik selanjutnya disebut Undang-undang ITE ini menjadi landasan dari terbentuknya *e-commerce* di Indonesia. *E-commerce* ini hadir dalam sistem transaksinya yang pada hakekatnya menghilangkan kebutuhan akan pertemuan antara pihak-pihak yang bertransaksi.<sup>11</sup> Untuk mengatasi permasalahan-permasalahan yang terjadi Pemerintah menerbitkan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagai salah satu upaya mewujudkan sistem transaksi yang aman dan andal. Undang-undang ini menjelaskan bahwa adanya transaksi jual beli yang terjadi

<sup>9</sup> Ahmad Fadil Hasbi, Muh. Sjaiful, dan Idaman Alwi, "Perlindungan Konsumen dalam Jual Beli Online di Indonesia", *Halu Oleo Legal Research* Volume 3, Nomor 3, 2021: 287.

<sup>10</sup> Abdul. Haris Hamid, "Hukum Perlindungan", *SAH MEDIA* : Makasar, 2017.

<sup>11</sup> Desa Ayu Lila Astuti dan A.A. Ngurah Wirasila, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Transaksi E-Commerce dalam hal Terjadinya Kerugian", *Kerthasemaya* Volume 7 Nomor 2, 2018.

**Meirina Nurlani, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dan Pelaku Usaha dalam Transaksi Jual Beli Online Melalui Metode Pembayaran *Cash On Delivery* (COD), Halaman 365-376**

secara online tersebut dibuat dalam bentuk perjanjian yang dilakukan secara elektronik sebagaimana yang hal tersebut telah dijelaskan dalam Pasal 1 Angka 17 Undang-undang ITE yang menyatakan bahwa adanya perjanjian atau kontrak elektronik yang terjadi merupakan perjanjian yang dibuat oleh para pihak melalui sistem elektronik yang mana isi dari perjanjian atau kontrak tersebut bersifat mengikat para pihak yang terlibat di dalamnya.<sup>12</sup> Pengaturan ini tentunya akan memberikan perlindungan hukum bagi konsumen dalam melakukan kegiatan transaksi jual beli online yang tentunya akan tujuan untuk memberikan rasa aman bagi konsumen dalam melakukan transaksi jual beli secara online.

## **B. Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Pada Transaksi Jual Beli Online Metode Pembayaran COD**

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi membuat banyak perusahaan perdagangan menggunakan metode transaksi jual beli secara online (*marketplace*). Banyaknya

pilihan *marketplace* yang disediakan memudahkan masyarakat dalam melakukan metode jual beli online. Beberapa perusahaan e-commerce yang berkembang dan populer di Indonesia antara lain seperti : *Tokopedia, Bukalapak, Lazada, Shopee*, dan lain sebagainya. Market place merupakan wadah atau tempat bagi konsumen dan pelaku usaha untuk membeli dan menjual berbagai macam produk sehingga konsumen tidak perlu untuk berkeliling mencari beberapa toko atau pasar untuk mencari barang yang mereka inginkan. Adapun pilihan pembayaran yang disediakan dalam sistem salah satunya adalah *COD*. Sistem yang digunakan dalam jual beli online dengan metode *COD* diawali dengan pelaku usaha akan membuat produk atau barang yang akan mereka jual dalam aplikasi marketplace melalui foto barang atau produk dengan mencantumkan keterangan mengenai jenis barang, harga maupun nomor penjual. Transaksi online ini membuat keadaan pelaku usaha berada pada posisi yang lemah, hal tersebut disebabkan oleh karena konsumen

<sup>12</sup> Nisa Pratiwi Sasmitha, Marilang dan Tri Suhendra Arbani, "Analisis Terhadap Transaksi Jual Beli Melalui E-Commerce Terkait

Kesepakatan Para Pihak", *Alauddin Law Development Journal Volume 5 Nomor 3*: 484.

**Meirina Nurlani, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dan Pelaku Usaha dalam Transaksi Jual Beli Online Melalui Metode Pembayaran *Cash On Delivery* (COD), Halaman 365-376**

memiliki kesempatan untuk melakukan perbuatan itikad tidak baik dalam proses transaksi jual beli tersebut. Kondisi ini dapat menyebabkan pelaku usaha tidak akan menerima pembayaran sesuai dengan kesepakatan yang telah di perjanjikan ataupun kondisi berupa kerusakan barang yang membuat pelaku usaha mengalami kerugian, Keadaan tersebut tentunya akan menyebabkan kerugian bagi pelaku usaha, sehingga dari hal ini perlu diadakannya pengaturan hukum yang lebih tepat guna menjamin adanya kepastian hukum dan perlindungan hukum bagi pelaku usaha.

Undang-undang perlindungan konsumen tidak hanya mengatur tentang hak dan kewajiban dari Konsumen, namun undang-undang perlindungan konsumen juga mengatur tentang hak dan kewajiban pelaku usaha yang terdapat dalam Pasal 6 dan Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Dalam Pasal 6 Undang-undang Perlindungan Konsumen menyatakan, pelaku usaha memiliki hak antara lain seperti hak menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan, hak mendapat perlindungan hukum dari konsumen yang memiliki itikad tidak baik, hak

melakukan pembelaan diri dalam penyelesaian sengketa, hak untuk memperbaiki nama baik apabila terbukti tidak melakukan kesalahan, maupun hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya. Sedangkan kewajiban dari pelaku usaha juga di atur dalam Pasal 7 Undang-undang perlindungan konsumen yang mengatur tentang kewajiban pelaku usaha seperti : kewajiban untuk beritikad baik melakukan kegiatan usahanya, kewajiban untuk memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi barang, kewajiban memperlakukan konsumen secara benar dan jujur, kewajiban menjamin mutu barang dan/atau jasa yang di jual, kewajiban memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, atau mencoba barang, maupun kewajiban untuk memberikan ganti rugi atas kerugian akibat barang yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian. COD yang dilakukan oleh konsumen sering menimbulkan terjadinya wanprestasi dalam proses transaksi jual beli online. Padahal seharusnya konsumen telah mengetahui mekanisme maupun prosedur dalam sistem COD, sehingga antara hak dan kewajibannya dari para pihak sesuai

**Meirina Nurlani, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dan Pelaku Usaha dalam Transaksi Jual Beli Online Melalui Metode Pembayaran *Cash On Delivery* (COD), Halaman 365-376**

dengan aturan perjanjian yang telah di berikan oleh platform e-commerce.

Sama halnya dengan pengaturan hukum mengenai perlindungan konsumen, bentuk perlindungan hukum bagi pelaku usaha dalam bidang jual beli online dengan metode COD ini bukan hanya menggunakan Undang-undang perlindungan konsumen saja akan tetapi berhubungan erat dengan Undang-undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik menjelaskan bahwa keterangan, data elektronik maupun segala hal yang berkaitan dengan hal tersebut memiliki kekuatan hukum yang mengikat bagi para pihak, selain dari pada itu keterangan dan data elektronik ini juga dapat dijadikan sebagai alat bukti guna menciptakan kepastian hukum<sup>13</sup>.

Permasalahan COD yang sering terjadi adalah ketika barang dengan sistem COD tersebut telah dikirimkan akan tetapi setelah barang tersebut telah sampai, konsumen tersebut tidak bersedia menerima dengan berbagai alasan sehingga kurir mengirimkan

kembali barang tersebut kepada penjual. Selain dari pada itu, permasalahan COD lainnya yang kerap terjadi adalah ketika konsumen lupa untuk memberikan bukti berupa video saat melakukan pembukaan barang atau produk yang mereka beli menyebabkan konsumen tidak dapat melakukan pengajuan keberatan apabila barang atau produk yang mereka terima tidak sesuai dengan kategori barang atau produk yang telah di perjanjikan. Dengan permasalahan-permasalahan yang berkaitan dengan pengaturan metode pembayaran COD di berbagai *marketplace*, perlu adanya penyeragaman peraturan sehingga hanya satu dasar hukum yang memberikan kepastian dan perlindungan hukum yang menyeluruh baik bagi para pihak. Penyeragaman pengaturan metode pembayaran COD dapat dilakukan bagi konsumen yang memiliki rekam jejak pembelian lancar, sedangkan bagi pelaku usaha yang bisa menggunakan sistem COD merupakan pelaku usaha yang memiliki reputasi yang baik. Pentingnya melakukan sosialisasi dan edukasi terhadap pelaku usaha dan konsumen mengenai

<sup>13</sup> Ikka Puspita Sari, "Keabsahan Perjanjian Kontrak Elektronik Dalam Transaksi E-Commerce Di Tinjau Dari Hukum Perdata",

*Jurnal Ilmu Hukum AL WASATH* Volume 3 Nomor 2, 2022: 110.

**Meirina Nurlani, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dan Pelaku Usaha dalam Transaksi Jual Beli Online Melalui Metode Pembayaran *Cash On Delivery* (COD), Halaman 365-376**

mekanisme dan prosedur sistem COD ini bertujuan untuk menghindari terjadinya kerugian. Penyeragaman pengaturan mengenai Metode Pembayaran COD ini, diharapkan dapat menciptakan kepastian hukum, perlindungan hukum dan kemanfaatan hukum, baik kepada pelaku usaha maupun konsumen<sup>14</sup>.

## **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

Bentuk perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi jual beli dengan metode COD tentunya akan memberikan keuntungan bagi konsumen hal tersebut disebabkan karena konsumen dapat melihat bentuk dari barang atau produk yang akan mereka beli terlebih dahulu, sehingga konsumen dapat terhindar dari barang atau produk yang tidak sesuai dengan deskripsi yang telah di perjanjikan.

Bentuk perlindungan hukum bagi pelaku usaha dalam transaksi jual beli dengan metode COD memberikan kesempatan bagi pelaku usaha untuk dapat melakukan transaksi jual beli dengan lebih luas, namun dalam

prakteknya metode ini menemui kendala-kendala seperti keterlambatan pengiriman barang maupun kerusakan barang yang membuat konsumen tidak melakukan pembayaran, maupun kasus lain berupa penolakan yang dilakukan konsumen secara sepihak terhadap barang atau produk tersebut, melalui metode COD ini juga tentunya haruslah memberikan perlindungan hukum bagi pelaku usaha dari kerugian sebagaimana yang telah ditentukan dalam Pasal 6 Undang-undang Perlindungan Konsumen yang menyatakan, bahwa pelaku usaha memiliki hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan.

Adanya ketidaksesuaian yang terdapat dalam pengaturan metode pembayaran COD bagi konsumen dan pelaku usaha yang menyebabkan perlunya perlindungan hukum yang tepat antar para pihak. Adanya pembaharuan hukum yang tepat untuk menyelesaikan permasalahan ini seperti pengaturan yang jelas mengenai hak dan kewajiban yang harus konsumen dan pelaku usaha lakukan dalam transaksi jual beli dengan metode COD guna

<sup>14</sup> Dhika Anugrah, “Strategi Pembaharuan Hukum Transaksi Jual Beli Online dengan Metode Pembayaran Cash on Delivery”, Logika

Jurnal Penelitian Universitas Kuningan Volume 13 Nomor 01, 2022: 90.

**Meirina Nurlani, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dan Pelaku Usaha dalam Transaksi Jual Beli Online Melalui Metode Pembayaran *Cash On Delivery* (COD), Halaman 365-376**

menciptakan keadilan dan kepastian hukum bagi para pihak.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Abdul. Haris Hamid, "Hukum Perlindungan", SAH MEDIA : Makasar, 2017.
- Ahmad Fadil Hasbi, Muh. Sjaiful, dan Idaman Alwi, "Perlindungan Konsumen dalam Jual Beli Online di Indonesia", *Halu Oleo Legal Research Volume 3*, Nomor 3, 2021: 287.
- Aris Wijayanto, "Kehilangan Paket Bernilai Rp4,9 Juta, Hanya Diganti Rp180 Ribu oleh Kurir SPX Shopee", <https://mediakonsumen.com/2024/02/17/surat-pembaca/kehilangan-paket-bernilai-rp49-juta-hanya-diganti-rp180-ribu-oleh-kurir-spx-shopee>.
- Desa Ayu Lila Astuti dan A.A. Ngurah Wirasila, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Transaksi E-Commerce dalam hal Terjadinya Kerugian", *Kerthasemaya Volume 7 Nomor 2*, 2018.
- Dhika Anugrah, "Strategi Pembaharuan Hukum Transaksi Jual Beli Online dengan Metode Pembayaran Cash on Delivery", *Logika Jurnal Penelitian Universitas Kuningan Volume 13 Nomor 01*, 2022: 90.
- Harian Batak Pos, "Dessert Box Palsu Di Medan Menghebohkan Banyak Konsumen Tertipu", [https://www.harianbatakpos.com/dessert-box-palsu-di-medan-menghebohkan-banyak-konsumen-tertipu/#google\\_vignette](https://www.harianbatakpos.com/dessert-box-palsu-di-medan-menghebohkan-banyak-konsumen-tertipu/#google_vignette).
- Hurriyah Badriyah, "Rahasia Sukses Besar Bisnis Tanpa Modal", Kunci Komunikasi : Jakarta, 2014: 3.
- Ikka Puspita Sari, "Keabsahan Perjanjian Kontrak Elektronik Dalam Transaksi E-Commerce Di Tinjau Dari Hukum Perdata", *Jurnal Ilmu Hukum AL WASATH Volume 3 Nomor 2*, 2022: 110.
- Jhony Ibrahim, *Teori dan Metode Penelitian Hukum Normatif*, Malang : Bayumedia, 2006.
- Nisa Pratiwi Sasmitha et al, "Analisis Terhadap Transaksi Jual Beli Melalui E-Commerce Terkait Kesepakatan Para Pihak", *Alauddin Law Development Journal Volume 5 Nomor 3*: 484.
- Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum Edisi Revisi* . Jakarta: Pranadamedia Group, 2012.
- Reyfel Project, "Istilah, Pengertian dan Cakupan E-Commerce", <https://www.reyfelproject.com/post/4-1-istilah-pengertian-dan-cakupan-e-commerce>.
- R Subekti, "Aneka Perjanjian", PT. Citra Aditya Bakti : Bandung, 1995.
- Wibisana et al. "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.