

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

Muharram Wibisana^{1*}, Jeane Neltje², Diana Fitriana³

¹²Universitas Tarumanagara

³Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

Email: muharram2509@gmail.com; jeanes@fh.untar.ac.id; diana.fitriana@dsn.ubharajaya.ac.id

*Corresponding author

Article info

Received: May 12, 2023

Revised: Ags 9, 2023

Accepted: Ags 28, 2023

DOI: <https://doi.org/10.31599/krtha.v17i2.2330>

Abstract : *Marketplaces in Indonesia have offered a new payment system, namely Cash on Delivery (COD) to make it easier for consumers to make payments without having to have a bank account or go to an ATM to make transfers. COD is an electronic transaction system that is given in cash via courier as a third party when delivering goods to consumers. However, often COD provides a loss for the seller where there are buyers who are not responsible for making payments because buyers cannot be contacted and are not honest in providing information. The lack of legal regulation regarding the protection of business actors causes losses for business actors in running their business, especially in the COD payment system. By using normative juridical research methods, this study will discuss the payment system for e-commerce transactions between consumers and business actors as well as protection for business actors if consumers cancel e-commerce transactions in the cash on delivery payment system. The purpose of this study is to explain the payment system between consumers and business actors in e-commerce transactions and to analyze the protection for business actors in the event of cancellation of e-commerce consumer transactions in the cash on delivery system. The problem that the author will raise in this research is what factors cause business actors to be disadvantaged in the practice of cash on delivery (COD) payments, as well as legal protection for business actors who are harmed by consumers in the cash on delivery (COD) payment system in the e-commerce. Regarding the rights and obligations of consumers, it is regulated in Law Number 8 of 1999, which requires consumers to have good faith in transactions to buy goods and services, and consumers are also required to exchange according to the agreed wage exchange rate. The low understanding of consumers regarding COD payment methods in the marketplace causes losses for business actors. E-commerce need to be responsible for providing education about the online buying and selling process, including the COD payment system to the public.*

Keywords : *Cash On Delivery (COD), E-Commerce, Legal Protection, Businessmen*

Abstrak : Marketplace di Indonesia telah menawarkan sistem pembayaran baru yaitu Cash on Delivery (COD) untuk mempermudah konsumen dalam melakukan pembayaran tanpa harus memiliki rekening bank atau pergi ke ATM untuk melakukan transfer. COD merupakan sistem transaksi elektronik yang diberikan



secara tunai melalui kurir sebagai pihak ketiga pada saat pengantaran barang kepada konsumen. Namun, seringkali COD memberikan kerugian bagi penjual dimana terdapat pembeli yang tidak bertanggung jawab untuk melakukan pembayaran karena pembeli tidak dapat dihubungi dan tidak jujur dalam memberikan informasi. Kurangnya pengaturan hukum mengenai perlindungan terhadap pelaku usaha menimbulkan kerugian bagi pelaku usaha dalam menjalankan usahanya terlebih dalam sistem pembayaran COD. Dengan menggunakan metode penelitian yuridis normatif, dalam penelitian ini akan membahas mengenai sistem pembayaran transaksi e-commerce antara konsumen dan pelaku usaha serta perlindungan bagi pelaku usaha apabila konsumen membatalkan transaksi e-commerce dalam sistem pembayaran cash on delivery. Tujuan adanya penelitian ini adalah guna menjelaskan sistem pembayaran antara konsumen dan pelaku usaha dalam transaksi e-commerce serta menganalisis perlindungan bagi pelaku usaha apabila terjadi pembatalan transaksi konsumen e-commerce dalam sistem cash on delivery. Permasalahan yang akan penulis angkat dalam penelitian ini adalah faktor – faktor apa saja yang menyebabkan pelaku usaha dapat dirugikan dalam praktik pembayaran cash on delivery (COD), serta perlindungan hukum terhadap pelaku usaha yang dirugikan konsumen dalam sistem pembayaran cash on delivery (COD) pada e-commerce. Mengenai Hak dan kewajiban konsumen diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 yang dimana konsumen harus memiliki itikad baik dalam bertransaksi untuk membeli barang dan jasa, serta konsumen juga wajib menukarkan menurut nilai tukar upah yang disepakati. Rendahnya pemahaman konsumen mengenai metode pembayaran COD pada e-commerce menimbulkan kerugian bagi pelaku usaha. Marketplace perlu bertanggung jawab untuk memberikan edukasi mengenai proses jual beli online termasuk dengan sistem pembayaran COD pada masyarakat.

Kata kunci : *Cash On Delivery, E-Commerce, Perlindungan Hukum, Pelaku Usaha*

I. PENDAHULUAN

Teknologi informasi mempunyai peranan penting dalam perkembangan zaman. Dengan dimanfaatkannya teknologi informasi sebagai sarana komunikasi, penyebaran dan pencarian data, kegiatan belajar mengajar, dimanfaatkan untuk memberikan pelayanan serta dimanfaatkan untuk melakukan transaksi bisnis khususnya dalam hal perdagangan.¹ Perdagangan saat ini tidak hanya dilakukan secara konvensional melainkan sudah dilaksanakan secara elektronik melalui penggunaan komputer, gadget (internet). Salah satunya dengan adanya perdagangan online berbasis internet atau yang sering disebut dengan istilah *e-commerce* atau *electronic commerce*.² Berbagai keunggulan yang ditawarkan oleh *e-commerce* adalah:

- a. Bisnis dapat dilakukan selama 24 jam;
- b. Hemat biaya
- c. Kecepatan pengiriman
- d. Pemasaran global,

¹ Abdul Hakim Barkatullah, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Lintas Negara di Indonesia*, Yogyakarta: FH UII Press, 2009, h. 1

² Hurriyah Badriyah, *Rabasia Sukses Besar Bisnis Tanpa Modal*, Jakarta: Kunci Komunikasi, 2014, h. 3

- e. Efisiensi sumber daya manusia
- f. Kaya informasi produk dan jasa

E-Commerce ialah salah satu bentuk perdagangan yang mempunyai ciri khasnya sendiri yaitu perdagangan yang melintasi batas negara, yang tidak diharuskan bertemu seperti yang biasa dilakukan dalam jual-beli konvensional. *Electronic Commerce* atau disingkat *e-commerce* adalah kegiatan-kegiatan bisnis yang menyangkut konsumen (*consumers*), manufaktur (*manufactures*), penyedia layanan *service providers*, dan pedagang perantara (*intermediaries*), dengan menggunakan jaringan-jaringan komputer (*computer networks*), yaitu internet.³

Dengan hadirnya *e-commerce* menghadirkan banyak keuntungan bagi para pihak, tidak hanya untuk pelaku usaha saja namun juga untuk konsumen, sehingga transaksi perdagangan melalui *e-commerce* banyak diminati. Keuntungan lain yang di dapat dengan melakukan transaksi melalui *e-commerce* yaitu tidak adanya batasan geografis sehingga memudahkan konsumen untuk menjangkau pelaku usaha dimanapun mereka berada. Keuntungan lain yang diperoleh dengan melakukan transaksi melalui *e-commerce* adalah biaya yang lebih terjangkau, memudahkan pembeli untuk melakukan pencarian produk yang diinginkan, dapat menghemat waktu dan buka selama 24 jam. Namun *e-commerce* juga memiliki kelemahan yaitu ketidakpastian kondisi produk yang akan dibeli, karena konsumen tidak bisa melihat secara langsung kondisi produk yang diperdagangkan oleh pelaku usaha.

Perdagangan secara elektronik merupakan transaksi bisnis yang melibatkan berbagai pihak dengan memanfaatkan media elektronik khususnya internet. Dalam *e-commerce* terdapat dua pihak yang terlibat, yaitu pihak pelaku usaha yang menawarkan produk yang dijual melalui internet dan juga konsumen yang menerima penawaran dari penjual dan berkeinginan untuk melakukan transaksi terhadap produk yang ditawarkan oleh pelaku usaha.⁴

Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 Angka 3 menyebutkan Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Sedangkan menurut Pasal 1 Angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Semakin berkembangnya inovasi dalam dunia teknologi informasi dan komunikasi membuat banyak perusahaan di bidang perdagangan yang ikut menyediakan transaksi jual-

³ Abdul Hakim Barkatullah, *Hukum Transaksi Elektronik Cetakan 1*, Bandung: Nusamedia, 2017, h. 10

⁴ Sena Lingga Saputra, *Status Kekuatan Hukum Terhadap Perjanjian Dalam Jual Beli Online Yang Dilakukan Oleh Anak Di Bawah Umur*, Jurnal Wawasan Yuridika, Vol. 3 No. 2, 2019, h. 200

beli secara *online* dengan membuat situs atau aplikasi *marketplace*. Dengan adanya berbagai pilihan *marketplace* yang disediakan untuk melakukan transaksi jual beli secara *online* dapat memberikan banyak pilihan bagi masyarakat untuk melakukan transaksi jual beli *online*. Adapun perdagangan elektronik yang dilakukan dalam *e-commerce* mengingat hal sebagaimana tertera dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik pada pasal 19 yang menyatakan: “Para pihak yang melakukan Transaksi Elektronik harus menggunakan Sistem Elektronik yang disepakati”. Di Indonesia sendiri terdapat beberapa perusahaan *e-commerce* yang sedang populer di tahun 2021 ini seperti Tokopedia, Bukalapak, Lazada, Shopee, dan lain sebagainya. Shopee merupakan salah satu perusahaan di bidang perdagangan yang ikut menggunakan *e-commerce* sebagai jenis transaksi jual-beli yang dilakukannya yang akan menjadi fokus utama dari penelitian ini.

Shopee merupakan mobile-platform pertama di Asia Tenggara (Indonesia, Filipina, Malaysia, Singapura, Thailand, Vietnam, dan Taiwan) yang menawarkan transaksi jual-beli secara *online* yang menyenangkan, gratis, dan terpercaya via *mobile*.⁵ Shopee adalah aplikasi belanja *online* yang menjual aneka macam produk, mulai dari pakaian, peralatan rumah tangga, produk kecantikan, hingga peralatan elektronik sehingga masyarakat yang ingin berbelanja melalui Shopee tidak perlu mengelilingi beberapa toko/pasar untuk mencari barang yang mereka inginkan, melainkan cukup hanya dengan mencari menggunakan kata kunci apakah barang yang mereka inginkan tersedia atau tidak. Aplikasi Shopee juga dinilai cukup terpercaya karena konsumen dapat melakukan komplain kepada pelaku usaha apabila barang yang mereka terima dengan keadaan tidak baik dan pihak Shopee tidak akan mencairkan uang kepada penjual hingga permasalahan antara pihak penjual dan pembeli sudah selesai. Dengan begitu, indikator kecurangan yang dapat dilakukan oleh penjual dinilai sangat minim.

Sistem yang digunakan pada aplikasi Shopee yakni penjual akan menjelaskan mengenai detail produk yang mereka jual dalam kolom rincian produk seperti bahan dasar pembuatannya, warna yang tersedia, ukuran yang tersedia, dan jika pembeli masih tidak yakin dengan rincian produk yang sudah ditampilkan dalam kolom rincian, maka tersedia fitur chat antara penjual dan pembeli sehingga pembeli dapat menanyakan dengan lebih jelas mengenai barang tersebut kepada penjual. Ketika pembeli telah menemukan barang yang ia inginkan dan berniat untuk membeli barang tersebut, selanjutnya pembeli akan diarahkan pada kolom *checkout* yang berisi alamat pengiriman, opsi pengiriman, total harga keseluruhan, serta sistem pembayaran yang ingin digunakan. Adapun pilihan pembayaran yang disediakan oleh sistem Shopee antara lain: ShopeePay, ShopeePay Later, Transfer Bank, Kartu Kredit, Pembayaran melalui Indomaret dan Alfamart, serta dengan cara *Cash On Delivery* (COD).⁶ *Cash On Delivery* (COD) adalah metode pembayaran dimana anda bisa membayar pesanan secara tunai pada saat pesanan tiba di tujuan.⁷ Pembayaran dilakukan kepada kurir yang mengantarkan barang. Pembayaran kepada kurir hanya bisa dilakukan secara tunai. Dalam jual beli *e-commerce* dengan sistem COD penjual akan memuat produk

⁵ Shopee Indonesia, <https://shopee.co.id/>, diakses pada 17 Januari 2022

⁶ Emiscara, “*Begini Cara COD di Shopee/Belanja Bayar di Rumah*”, <https://emiscara.com/begini-cara-cod-di-shopee-belanja-bayar-di-rumah/>, diakses 18 Januari 2022

⁷ Cita Yustisia Serfiani, dkk., *Buku Pintar BISNIS dan Transaksi Elektronik*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2013, h. 289

atau barang yang akan dijualnya melalui foto produknya dengan mencantumkan spesifikasi barang, harga dan nomor penjual.

Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Perlindungan terhadap konsumen lebih banyak diatur dibandingkan dengan pelaku usaha, hal ini beralasan mengingat kedudukan konsumen yang timpang dengan pelaku usaha, seperti salah satu faktor dalam pembelian barang secara online dimana daya tawar (*bargaining position*) yang dimiliki konsumen masih rendah. Namun pada kenyataannya dalam transaksi *e-commerce* sangat mungkin menempatkan pelaku usaha berada pada posisi lemah karena dapat dirugikan oleh konsumen. Tidak sedikit pelaku usaha yang mengalami kerugian yang disebabkan oleh konsumen seperti, tidak adanya itikad baik oleh konsumen dalam bertansaksi jual beli *online*, tidak terpenuhinya hak pelaku usaha untuk menerima pembayaran sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang atau jasa yang diperdagangkan, bahkan hingga kerusakan barang yang membuat pelaku usaha mengalami kerugian, Ada pula pembeli yang melakukan pemesanan palsu melalui *Cash On Delivery* (COD). untuk iseng atau dendam kepada seseorang. Lalu ada pembeli yang tidak berada di rumah saat pengantaran barang oleh kurir pembeli. Karena ulah pembeli tersebut menyebabkan pelaku usaha menanggung resiko dalam pembatalan pesanan melalui *Cash On Delivery* (COD). Kurangnya pengaturan hukum mengenai perlindungan terhadap pelaku usaha menimbulkan kerugian bagi pelaku usaha dalam menjalankan usahanya terlebih dalam sistem pembayaran *Cash On Delivery* (COD).

Sehubungan dengan itu perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Sesuai dengan Pasal 5 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, maka dalam melakukan transaksi online pihak konsumen memiliki beberapa kewajiban yang harus dipenuhi sebagai berikut:⁸

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Serta konsumen memiliki hak yang harus terpenuhi sesuai dengan Pasal 4 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, sebagai berikut:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;

⁸ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tidak hanya mengatur tentang Hak dan Kewajiban dari Konsumen saja, namun juga diatur mengenai Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha yang terdapat dalam Pasal 6 dan Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Dalam Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha memiliki hak sebagai berikut:

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Adapun dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur tentang kewajiban pelaku usaha antara lain:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;

- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Terdapat beberapa permasalahan yang disebabkan oleh pembeli dalam pembayaran *Cash On Delivery* (COD) diantaranya pembeli yang menolak untuk membayar pesanan karena barang yang dikirim tidak sesuai harapannya. Ada pula pembeli yang melakukan pemesanan palsu melalui *Cash On Delivery* (COD) untuk iseng atau dendam kepada seseorang. Terdapat kasus kerugian yang dialami oleh pelaku usaha yang diakibatkan tidak adanya itikad baik dari konsumen untuk melakukan kewajiban pembayaran dalam sistem *Cash On Delivery* (COD). Pada tahun 2021 terdapat permasalahan yang dialami *online shop* Lapak.Thrifted dalam kegiatan transaksi jual beli *online* melalui *marketplace* dengan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD). *Online shop* Lapak.Thrifted menjual barang di bidang *fashion* yaitu pakaian. *online shop* Lapak.Thrifted menerapkan sistem pembayaran *Cash On Delivery* (COD) dan seringkali bertemu dengan pembeli yang tidak memiliki itikad baik dalam melakukan pembayaran *Cash On Delivery* (COD) saat barang sudah sampai di tangan pembeli. Karena faktor tersebut, *online shop* Lapak.Thrifted mengalami kerugian berupa kerugian waktu, tenaga, *packaging*, dan emosional.

Dengan adanya permasalahan yang dialami oleh pelaku usaha melalui sistem pembayaran *Cash On Delivery* (COD) membuat kedudukan pelaku usaha menjadi lemah. Terdapat kasus serupa yang dialami oleh pelaku usaha lain yaitu Ami seorang pelaku usaha alat kecantikan pemilik toko Smell Goodshop pada platform Shopee yang mengalami pembatalan transaksi jual beli oleh konsumen *e-commerce*. Ami selaku pelaku usaha “smell goods hop” sudah lama merintis usahanya dalam bidang jual beli online yang ia lakukan dalam platform Shopee. Kejadian bermula pada tanggal 12 Juni 2021, ketika Ami menerima pesanan dengan sistem pembayaran cash on delivery yang diajukan oleh konsumen. Adapun rincian pembayaran yang harus dibayarkan oleh konsumen adalah sebagai berikut:

- a. 2 buah Ratus Dupa Wangi Temanten Pengharum Ukup Badan/Pewangi Ruangan: Rp. 7.500,00-/satuan.
- b. 1 buah Tungku Ratus Paket Perawatan Manten Ukup Ratus Serbuk Bakar: Rp. 39.900,00-.
- c. Total Ongkos Kirim (1.10kg): Rp. 50.000,00-.
- d. Biaya Asuransi: Rp. 500,00-.
- e. Biaya Bayar Di Tempat: Rp. 1.098,00-.
- f. Diskon Ongkos Kirim: Rp. 40.000,00-

Total Bayar : Rp. 66.498,00-

Setelah Ami melakukan pengemasan terhadap barang yang telah dipesan oleh konsumen, Ami mengirimkan produk pesanan pada tanggal 13-16 Juni 2021 ke pihak

ekspedisi SiCepat. Namun kenyataannya pada tanggal 17-19 Juni 2021 produk tersebut mengalami tindakan *hold* oleh pihak ekspedisi dikarenakan konsumen yang tidak memberikan respon atau tidak memberikan itikad baik terhadap pembayaran barang pesannya. Oleh dikarenakan adanya wanprestasi yang dilakukan oleh pihak konsumen kepada Ami maka barang yang terdapat di dalam kesepakatan jual beli mengalami proses pengembalian barang (retur) yang memakan waktu tidak sebentar yaitu (10) sepuluh hari kerja.

Ami selaku pemilik toko Smell Good Shop, mengatakan bahwa transaksi *cash on delivery* dinilai memiliki resiko yang besar (risikan) untuk digunakan dalam melakukan transaksi terhadap konsumen. Selain karena barang yang mudah rusak selama proses pengiriman, dan lamanya proses pengembalian barang (retur) apabila barang tersebut tidak sesuai keinginan konsumen, dan barang rawan akan hilang pada proses pengembalian. Ami juga mengatakan bahwa banyaknya tindakan wanprestasi dalam sistem pembayaran *cash on delivery*.

Wanprestasi yang dilakukan oleh konsumen biasanya dikarenakan konsumen yang terlanjur kecewa akan produk pesanan yang tidak sesuai, konsumen yang tidak memiliki uang untuk membayar, dan konsumen yang hanya iseng melakukan transaksi pembelian. Padahal seharusnya konsumen telah mengetahui bahwa setelah mereka melakukan klik pemesanan melalui sistem pembayaran *cash on delivery*, maka telah terjadi kesepakatan transaksi elektronik antara penjual dan pembeli sehingga baik penjual maupun pembeli harus memenuhi hak dan kewajibannya sesuai dengan perjanjian ataupun syarat dan ketentuan yang diberikan oleh platform *e-commerce*.

Melihat uraian kasus diatas, penulis melihat adanya kekosongan hukum yang membuat kedudukan pelaku usaha menjadi lemah dibandingkan konsumen dalam transaksi jual beli online di Indonesia. Lalu terdapat ketidaksesuaian hukum atas tidak terjaminnya pemenuhan hak pelaku usaha sesuai dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Berdasarkan uraian diatas, peneliti ingin meneliti mengenai aspek perlindungan hukum terhadap pelaku usaha akibat pembatalan sepihak dalam melakukan transaksi jual beli melalui *e-commerce* dengan sistem pembayaran *cash on delivery* (COD), serta untuk mengetahui apa saja faktor – faktor yang menyebabkan pelaku usaha dapat dirugikan dalam praktik pembayaran *cash on delivery* (COD).

Berdasarkan uraian dan pertanyaan diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan penulisan yang berjudul 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.

II. METODE PENELITIAN

Metode penelitian ilmiah merupakan suatu prosedur dalam mendapatkan pengetahuan yang disebut ilmu.⁹ Metode Penelitian merupakan suatu cara untuk mencari tahu sesuatu

⁹ Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2010, h. 44

dengan menggunakan akal pikiran secara saksama dengan mengharapkan suatu tujuan dengan cara mencari, merumuskan, mencatat, serta menganalisis hingga tersusun suatu laporan.¹⁰ Dalam suatu penelitian hukum memerlukan sebuah metode penelitian yang digunakan oleh seorang penulis demi menunjang hasil penelitian untuk mencapai tujuan suatu penelitian hukum. Metodologi penelitian adalah metode pemecahan masalah penelitian secara sistematis. Dengan kata lain, metodologi penelitian adalah studi tentang bagaimana melakukan penelitian secara ilmiah.¹¹

Penelitian yang digunakan oleh penulis dalam melakukan penelitian ini dengan menggunakan penelitian hukum Normatif. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian yuridis normatif. Pada penelitian normatif dikonsepsikan sebagai sesuatu yang tertulis dalam peraturan perundang-undangan atau hukum yang dikonsepsikan sebagai kaidah atau norma yang merupakan patokan berperilaku masyarakat terhadap apa yang dianggap pantas.¹²

Metode penelitian yuridis normatif merupakan penelitian hukum yang menggunakan studi kepustakaan (telaah terhadap literatur) dengan cara meneliti bahan pustaka sebagai bahan dasar serta mengacu pada peraturan-peraturan yang berkaitan dengan permasalahan yang sedang diteliti. Jenis dari penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif bersifat deskriptif yaitu dengan menggambarkan gejala-gejala di lingkungan masyarakat terhadap suatu kasus yang diteliti.¹³ Penelitian deskriptif dimaksudkan guna membantu teori-teori yang sudah ada, atau dalam rangka menyusun teori baru dengan memberikan data-data sedetail mungkin mengenai manusia, suatu keadaan maupun gejala-gejala lainnya untuk memperkuat dan memperjelas hipotesa-hipotesa untuk menyesuaikan dengan ketentuan yang ada di Peraturan Perundang-undangan.

Penelitian hukum normatif ini didasarkan atas data sekunder meneliti undang-undang, peraturan pemerintah dan pembuktian dari pasal. Data sekunder sebagai sumber/bahan informasi dapat merupakan bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier. Metode penelitian yuridis normatif merupakan penelitian hukum yang menggunakan studi kepustakaan (telaah terhadap literatur) dengan cara meneliti bahan pustaka sebagai bahan dasar serta mengacu pada peraturan-peraturan yang berkaitan dengan permasalahan yang sedang diteliti.

¹⁰ Abu Achmadi, Cholid, dan Narbuko, *Metodologi Penelitian Hukum*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2003, h. 1

¹¹ Yahman, *Karakteristik Wanprestasi dan Tindak Pidana Penipuan: Yang Labir dari Hubungan Kontraktual*, Jakarta: Kencana, h. 83

¹² Efendi Jonaedi & Ibrahim Johnny, *Metode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, Depok: Prenada Media Group, 2016, h. 124

¹³ Soerjono Soekanto dan Sri Mumudji, *Penelitian Hukum Normatif (Suatu Tinjauan Singkat)*, Jakarta: Rajawali Pers, 2001, h. 32

III. PEMBAHASAN

Faktor-Faktor Hukum Pelaku Usaha Dapat Dirugikan Dalam Praktik Pembayaran *Cash On Delivery* (COD) Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Pada kegiatan transaksi jual beli *online*, pelaku usaha dan pembeli tidak dapat bertemu secara langsung karena sifat transaksi jual beli *online* yang virtual melalui internet. Karena bersifat virtual maka terdapat sistem yang memberikan kemudahan bagi pelaku usaha dan pembeli dalam transaksi jual beli *online*. Dalam kegiatan jual beli *online* pada *marketplace* membuat pembeli memiliki keinginan berbelanja *online* yang semakin tinggi karena prosesnya yang mudah dan sederhana. Selain itu, *marketplace* menyediakan produk yang variatif dari produk dalam negeri sampai luar negeri. Sistem pembayaran yang ditawarkan juga bermacam - macam, mulai dari transfer, pembayaran di gerai Indomaret atau Alfamart sampai dengan COD.

Penggunaan uang non tunai dalam transaksi jual beli *online* menjadi hal yang utama dalam perkembangan perdagangan *online* saat ini. Namun terdapat metode baru dimana proses transaksi jual beli melalui *online* dapat dilakukan secara tunai, COD merupakan metode pembayaran dalam transaksi jual beli *online* dimana pembeli akan melakukan pembayaran kepada penjual pada saat barang sudah berada ditangan pembeli secara tunai, bukan saat sebelum barang dikirim. Dapat dikatakan metode COD sebagai kesepakatan transaksi jual beli antara penjual dengan pembeli untuk melakukan pembayaran barang ketika sudah di tangan pembeli. 64 COD mempunyai tujuan untuk memudahkan pembeli yang tidak dapat membayar secara transfer melalui rekening atau ATM dan dapat membayar menggunakan uang *cash* atau uang tunai.

Berdasarkan data survei Jakpat pada tahun 2021 menunjukkan sekitar 52% konsumen Indonesia memilih metode COD ketika berbelanja di *e-commerce*. Dari jumlah tersebut, 73% responden memilih metode pembayaran COD karena ingin memastikan barang yang mereka terima sebelum membayarnya, sebanyak 60% responden memilih COD karena menganggap metode pembayaran tersebut lebih sederhana bagi konsumen, sebanyak 30% responden yang memilih COD karena malas pergi ke anjungan tunai mandiri (ATM), sebanyak 14% responden memilih sistem pembayaran COD karena tidak memiliki akun bank.¹⁴

Pada Pasal 1 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan dijelaskan bahwa “Perdagangan melalui Sistem Elektronik (*e-commerce*) adalah perdagangan yang transaksinya dilakukan melalui serangkaian perangkat dan prosedur di Indonesia.”¹⁵ Dapat dikatakan bahwa *e-commerce* merupakan suatu teknologi informasi yang berhubungan dengan perusahaan dan konsumen melalui transaksi elektronik dalam pertukaran barang, pelayanan dan informasi.¹⁶ Marketplace sebagai pasar daring yang

¹⁴ <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/07/29/ragam-alasankonsumen-pilih-cod-saat-belanja-di-e-commerce>, diakses pada tanggal 28 Mei 2022.

¹⁵ Pasal 1 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan.

¹⁶ Bryan A Garner, *E-commerce: The Practice of Buying and Selling Goods and Services through Online Consumer Services on the Internet*, n.d. dalam; Jack Febrian, Kamus Komputer & Teknologi Informasi, Informatika, Bandung, 2007, h. 168.

memberikan layanan pembayaran COD bekerja sama dengan perusahaan ekspedisi terpercaya dalam menjalankan layanan pembayaran COD. Dalam transaksi COD pada *marketplace*, jasa pihak pengantar sebagai pihak ketiga atau dikenal dengan kurir menjadi penerima kuasa untuk penjual dalam menyerahkan barang penjual kepada pembeli.

1. Dijelaskan dalam Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 Bab V Pasal 21 Ayat 2 Poin b Tentang Transaksi Elektronik bahwa “jika transaksi elektronik dilakukan melalui pemberian kuasa terhadap pihak ketiga, maka segala akibat hukum dalam pelaksanaan transaksi elektronik menjadi tanggung jawab pemberi kuasa yaitu penjual.”¹⁷ Terdapat peraturan – peraturan tertulis yang harus disepakati dalam ketentuan transaksi COD pada *marketplace*. Seperti dalam *marketplace* Shopee terdapat syarat dan ketentuan COD, yaitu:¹⁸ Pembeli harus melakukan pembayaran secara tunai kepada kurir sebelum menerima/membuka paket.
2. Apabila pembeli tidak membayar COD sebanyak 2 kali dalam waktu 60 hari, maka secara otomatis akan diblokir dari layanan pembayaran COD Shopee.
3. Biaya penanganan dari Shopee berbeda-beda. Untuk pengguna yang melakukan pesanan COD pertama s/d ke-6 kali dikenakan biaya penanganan sebesar 0%. Untuk pesanan COD ke-7 dan seterusnya akan dikenakan biaya penanganan sebesar 3%. Serta, untuk *dropshipper* dikenakan biaya penanganan sebesar 9%.
4. Metode pembayaran COD berlaku untuk produk dengan harga maksimal Rp 3.000.000 per transaksi.

Selain *marketplace* Shopee, terdapat *marketplace* lainnya yang memakai fitur COD yaitu *marketplace* Tokopedia. Tokopedia membuat syarat dan ketentuan COD, yaitu:¹⁹ - Pembeli tidak diperbolehkan untuk membuka paket/kiriman Barang hingga memberikan uang pembayaran kepada Mitra Kurir. - Jika pembeli membatalkan transaksi COD sebanyak 2 kali dalam waktu 60 hari, maka fitur COD pembeli akan dinonaktifkan dari pilihan metode pembayaran pembeli oleh Tokopedia. - Untuk pengguna baru, tidak ada biaya transaksi tambahan yang dibebankan dari transaksi pertama hingga transaksi ketiga. Namun, pada transaksi keempat dan selanjutnya akan dikenakan biaya layanan sebesar 2% (dua persen) dari total transaksi. - Maksimal pembelian produk menggunakan fitur COD adalah sebesar Rp 2.500.000 per transaksi.

Dilihat dari syarat dan ketentuan *marketplace* antara Shopee dan Tokopedia, peraturan utama metode pembayaran COD pada *marketplace* terletak pada saat konsumen menerima paket pengiriman dimana konsumen diwajibkan untuk menyelesaikan pembayaran biaya transaksi kepada kurir pengiriman sebelum membuka paket. Ketika paket yang dikirimkan oleh penjual tidak sesuai atau rusak, maka konsumen dapat menghubungi pihak *marketplace* sebagai mediator agar dapat melakukan klaim kepada penjual.

¹⁷ UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

¹⁸ <https://seller.shopee.co.id/edu/article/3360/COD-Bayar-di-Tempat> pada tanggal 28 Mei 2022

¹⁹ <https://www.tokopedia.com/help/article/syarat-dan-ketentuan-bayar-di-tempat> diakses pada tanggal 28 Mei 2022

Namun dalam praktiknya, seringkali ditemukan pembeli yang nakal dan curang dalam metode pembayaran secara COD dimana pembeli memesan dengan menggunakan pembayaran COD namun saat barang tiba pembeli menolak untuk membayar pesanan dan barang tersebut akhirnya kembali kepada penjual. Pasal 1320 ayat (1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menjelaskan bahwa “kesepakatan antara pihak pembeli dengan pihak penjual merupakan syarat terjadinya perjanjian, namun meskipun perjanjian itu telah terjadi belum tentu memenuhi syarat sahnya suatu perjanjian, yaitu:

1. Kesepakatan para pihak.
2. Kecakapan untuk membuat suatu perjanjian.
3. Suatu hal tertentu, dan
4. Suatu sebab yang halal.”²⁰

Perjanjian dikatakan sah apabila terdapat sebuah persetujuan yang telah memenuhi syarat-syarat yang telah ditentukan dalam Undang – Undang sehingga diakui oleh hukum.²¹ Berdasarkan pasal 1313 Kitab Undang – Undang Hukum Perdata menjelaskan definisi persetujuan bahwa “Suatu persetujuan adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih”.²² Dapat diartikan bahwa konsumen wajib melaksanakan perjanjiannya. Konsumen yang telah melakukan metode pembayaran COD memiliki kewajiban untuk melaksanakan dan menyelesaikan perjanjian jual beli berdasarkan hak dan kewajiban yang sudah diatur di dalam Pasal 5 Ayat 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen bahwa konsumen diwajibkan untuk “beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.”²³

Dijelaskan dalam Pasal 1338 KUHPerdata tentang akibat suatu perjanjian yang menyatakan bahwa “suatu perjanjian tidak dapat dibatalkan selain dengan kesepakatan bersama, atau karena alasan-alasan yang oleh undang-undang dinyatakan cukup untuk itu dan suatu perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik.” Suatu perjanjian harus dilakukan dengan adanya itikad baik dari penjual maupun dari pembeli. Itikad baik harus dilaksanakan kedua belah pihak dengan adanya kejujuran dari memberi informasi sampai bertanggung jawab dengan apa yang telah dikatakan, sehingga tidak merugikan salah satu pihak yang melakukan perjanjian.

Metode pembayaran COD pada *marketplace* sering kali menimbulkan masalah dan kerugian bagi penjual. Kerugian yang dialami oleh penjual dimana penjual telah melakukan proses pesanan yang cukup memakan waktu, selain itu penjual memerlukan alat dan bahan untuk mengemas produk yang dia jual agar bisa sampai ke tangan pembeli tanpa adanya rusak atau cacat. Ketika pembeli menolak untuk membayar pesanan COD maka penjual mendapat kerugian waktu dan biaya pengemasan pula. Selain itu, jika penjual memiliki

²⁰ Pasal 1320 KUHPerdata.

²¹ Abdul Kadir Muhammad, *Hukum Perikatan*, Bandung: Alumni, 1982, h. 88

²² Pasal 1313 KUHPerdata.

²³ Pasal 5 Ayat 2 Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

karyawan dalam proses pengemasan barang, maka pembeli juga merugikan karyawan tersebut dari segi waktu dan tenaga.²⁴

Menurut Ketua Umum Asosiasi *E-commerce* Indonesia (idEA) yaitu Bima Laga menjelaskan perubahan perilaku belanja dari langsung menjadi tidak langsung atau secara *online* menjadikan salah satu penyebab permasalahan kasus terkait COD. Tulus Abadi selaku Ketua Yayasan Lembaga konsumen Indonesia (YLKI) menjelaskan faktor – faktor yang memicu permasalahan COD timbul dikarenakan kurangnya edukasi masyarakat tentang pemahaman konsumen terhadap *digital economy* secara menyeluruh dalam transaksi secara digital.²⁵ Kurangnya literasi dan pemahaman mengenai COD itu juga merupakan faktor yang timbul dari kerugian yang dialami pelaku usaha.

Dalam metode pembayaran COD terdapat beberapa faktor yang menyebabkan kerugian bagi pelaku usaha yaitu pertama terdapat pembeli yang tidak berada ditempat lokasi pengiriman ketika kurir sudah mengirimkan barang tersebut kepada pembeli. Hal ini menyebabkan adanya pengembalian barang kepada pelaku usaha karena paket tersebut akan dikembalikan kepada penjual. Kedua, pembeli menolak membayar tanpa alasan yang jelas. Dalam hal ini, jika pembeli menolak untuk membayar barang yang dipesan dan diterima, maka dapat digolongkan sebagai wanprestasi. Terhadap perilaku pembeli, penjual dapat menuntut ganti rugi atau pembatalan pembelian sesuai dengan pasal 1266, 1267, dan 1517 KUHPerdara. Dan ketiga, pembeli tidak memiliki uang untuk membayar paket COD ketika barang sampai di tangan pembeli. Ketika pembeli menyetujui membeli suatu barang dalam *marketplace* dengan metode COD, seharusnya pembeli memastikan uang yang ia punya sudah cukup untuk membayar pesanan tersebut agar tidak merugikan pembeli dan juga kurir.

Dijelaskan dalam Pasal 2 ayat 5 huruf b Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik mengenai hak dari marketplace sebagai penyelenggara elektronik, yaitu:²⁶

- a. Penyelenggara marketplace memiliki wewenang untuk mengoperasikan platform untuk mendukung penawaran atau perdagangan barang/jasa yang ditawarkan oleh penjual;
- b. Penyelenggara marketplace berhak untuk mengoperasikan layanan berupa transaksi finansial;
- c. Penyelenggara marketplace berhak untuk mengelola atau mengoperasikan mekanisme terkait dengan menghubungkan komunikasi antara pembeli dengan penjual; serta
- d. Penyelenggara marketplace berhak untuk mengelola terkait dengan data pribadi pengguna secara patut dan tidak melanggar hukum.

²⁴ <https://www.indonesiana.id/read/146532/sistem-cod-cash-on-delivery-dannasib-kurir>, diakses pada tanggal 10 Juni 2022

²⁵ <https://www.kompas.com/tren/read/2021/05/21/084500965/marak-kasus-codbelanja-online-ini-kata-shopee-tokopedia-hingga-yлки?page=all>, diakses pada tanggal 10 Juni 2022

²⁶ Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

Dengan adanya hak dari *marketplace* tersebut, terdapat pula kewajiban dari *marketplace*. Ada beberapa kewajiban terkait dengan kewajiban *marketplace* sebagai penyelenggara sistem dan transaksi elektronik. Kewajiban yang harus dipenuhi *marketplace* tersebut tertuang dalam beberapa bagian Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019, yang disusul dengan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 5 Tahun 2020 tentang Penyelenggara Sistem Elektronik Di Sektor Privat. Kewajiban yang diatur dalam peraturan ini terdiri dari poin-poin penting:²⁷

- a. Kewajiban melapor kepada badan yang berwenang.
- b. Kewajiban untuk mengelola, menjalankan, dan mengoperasikan sistem dan/atau transaksi secara elektronik sesuai tata cara yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019;
- c. Kewajiban untuk melindungi data pribadi pengguna *marketplace*.
- d. Kewajiban melakukan studi kelayakan terhadap sistem elektronik yang digunakan.

Marketplace memiliki tanggung jawab dalam memastikan barang yang dikirim penjual sesuai dengan foto atau video yang ditampilkan. Dalam transaksi COD, ketika barang yang diterima oleh pembeli tidak sesuai pesanan dan berbeda dari apa yang diharapkan, pembeli dapat menyampaikan keluhannya kepada penjual agar dapat ditindaklanjuti. Dan *marketplace* harus memantau pengembalian barang tersebut agar permasalahan tuntas.

Undang - Undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen menjelaskan mengenai kewajiban konsumen dimana konsumen harus memenuhi kewajiban tersebut dalam beritikad baik, membayar sesuai kesepakatan dan mengikuti penyelesaian sengketa jika terjadi persoalan hukum. David ML Tobing selaku ketua komunitas konsumen Indonesia (KKI) menjelaskan upaya permasalahan yang timbul dari sistem COD dapat dilakukan dengan adanya edukasi dari *marketplace* dalam *website* atau iklan kepada konsumen mengenai syarat dan ketentuan yang berlaku pada COD. Untuk konsumen sendiri perlu diterapkannya itikad baik dalam memanfaatkan perdagangan melalui sistem elektronik (PMSE) karena berlangsungnya COD merupakan kesepakatan pembelian barang antara konsumen dengan pelaku usaha sesuai dengan Pasal 49 ayat 1 Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 bahwa “Transaksi Elektronik terjadi pada saat tercapainya kesepakatan para pihak.”²⁸

Pada *marketplace* Shopee dijelaskan jika terdapat pembeli yang membatalkan pesanan COD sebanyak 2 kali dalam 60 hari maka metode pembayaran COD pembeli dinonaktifkan sementara dan dapat digunakan kembali secara otomatis setelah 60 hari kalender terhitung dari tanggal metode pembayaran COD dinonaktifkan. Marketplace Tokopedia juga memberikan peraturan yang serupa terhadap pembatalan pesanan COD yang dilakukan oleh pembeli yaitu apabila dalam 60 hari pembeli melakukan pembatalan pembatalan transaksi yang menggunakan fitur COD “Bayar Di Tempat” sebanyak 2 kali

²⁷ Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 5 Tahun 2020 tentang Penyelenggara Sistem Elektronik Lingkup Privat.

²⁸ <https://www.hukumonline.com/berita/baca/lt6104c3d1461cb/melihat-kelebihan-kelemahan-dan-permasalahan-hukum-sistem-cod/?page=2>, diakses pada tanggal 10 Juni 2022

atau pembeli tidak ada ditempat pada saat kurir melakukan pengiriman paket sebanyak 2 (dua) kali maka fitur bayar di tempat pembeli akan dinonaktifkan dari pilihan metode pembayaran pembeli oleh Tokopedia.

Rendahnya pemahaman konsumen mengenai metode pembayaran COD pada *marketplace* menimbulkan kerugian bagi pelaku usaha, maka dari itu diperlukannya edukasi kepada konsumen. Iklan TV *e-commerce* pada beberapa *marketplace* juga memberikan pengaruh terhadap konsumen dalam melakukan sistem pembayaran COD. Marketplace perlu bertanggung jawab untuk memberikan edukasi mengenai proses jual beli *online* termasuk dengan sistem pembayaran COD pada masyarakat. Marketplace juga harus menginformasikan kepada pembeli tentang mekanisme komplain yang berlaku. Dalam transaksi jual beli melalui sistem COD, konsumen harus cermat dan bijak dalam melakukan pembelian suatu barang dengan memperhatikan kewajiban konsumen agar tidak ada pihak yang dirugikan.

Kekosongan Hukum Atas Perlindungan Hukum Yang Diberikan Kepada Pelaku Usaha Dalam Sistem Pembayaran Cash On Delivery (COD) Pada Transaksi E-Commerce

Negara Indonesia sebagai Negara hukum menjamin perlindungan terhadap hak – hak warga negaranya, tidak terkecuali dalam melakukan suatu transaksi baik secara konvensional maupun online. Dalam Pasal 1 angka 2 Undang - Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen menyebutkan bahwa “konsumen adalah setiap orang pemakai barang baru atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga maupun makhluk lain dan tidak untuk diperdagangkan.”²⁹ Undang – undang tersebut digunakan untuk melindungi konsumen yang dirugikan dalam pelaksanaan transaksi jual beli secara langsung maupun melalui tidak langsung (*online*).

Roy Mandey selaku Ketua Umum Asosiasi Pengusaha Ritel Indonesia (Aprido) menjelaskan bahwa Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen juga melindungi pelaku usaha. Berdasarkan Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen disebutkan mengenai hak-hak pelaku usaha seperti “hak untuk menerima pembayaran sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang atau jasa yang diperdagangkan, hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tidak adanya itikad baik oleh konsumen, dan hak-hak lainnya yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.”³⁰ Namun pada faktanya, dalam transaksi jual beli *online* saat ini, pihak konsumen bukanlah pihak yang sering mengalami kerugian. Pada transaksi jual beli *online* melalui *marketplace* kerugian sering dialami oleh pelaku usaha yang disebabkan oleh konsumen terutama dalam sistem pembayaran yang dilakukan yaitu COD. Kerugian yang dialami oleh pelaku usaha dalam sistem COD pada *marketplace* disebabkan oleh tidak terpenuhinya prestasi yang seharusnya dilakukan oleh pihak konsumen. Seringkali pembeli menolak untuk membayar pesanan dengan alasan yang

²⁹ Pasal 1 Angka 2 Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

³⁰ Pasal 6 Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

tidak jelas lalu pelaku usaha yang seharusnya mendapatkan keuntungan dari pesanan tersebut malah tidak mendapatkannya.

Dilansir melalui media konsumen, Samuel Wijaya selaku pengguna *website* tersebut memberikan pandangannya mengenai sistem COD yang kurang melindungi pelaku usaha. Samuel Wijaya mengatakan bahwa dalam *marketplace* pembeli sudah memiliki perlindungan jika ia mengalami kerugian karena adanya pengaturan prosedur untuk melakukan komplain, namun sebaliknya pengaturan mengenai perlindungan terhadap pelaku usaha dalam *marketplace* masih minim dan kurang diperhatikan. Masih dilansir melalui media konsumen, Yuliana selaku *seller* di sebuah *marketplace* yaitu Shopee memberikan sebuah pendapat bahwa sistem *cash on delivery* pada *marketplace* sebaiknya dibatasi dalam lingkup tertentu saja. Menurut Yuliana, *marketplace* Shopee lebih mementingkan kepentingan pembeli dan jika *seller* mengalami kendala, pihak Marketplace Shopee hampir tidak pernah memberikan bantuan sampai selesai. Marketplace tersebut menyerahkan segala sesuatu terhadap sistem padahal sistem pun bisa saja mengalami kegagalan atau *error*.³¹

Maka dari itu, pelaksanaan perlindungan hukum terhadap pelaku usaha masih jauh dari harapan. Perlu diadakannya perlindungan hukum terhadap pelaku usaha agar tidak terjadi kesewenang-wenangan dari pembeli yang merugikan pelaku usaha dari metode pembayaran COD pada marketplace. Terdapat kasus-kasus dalam penyelesaiannya yang belum maksimal serta mengabaikan hak-hak produsen atau penjual yang tercantum di dalam Pasal 6 Undang – Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999. Hal itu terjadi karena masih banyaknya orang yang hanya berfokus kepada kepuasan dan perlindungan terhadap konsumen padahal penjual pun memiliki hak yang sama. Serta, adanya kekosongan hukum pada Undang – Undang Perlindungan Konsumen dalam perlindungan kepada pelaku usaha terutama dalam jual beli pada *marketplace*. Hal ini dikarenakan undang – undang tersebut dinilai tidak dapat mengikuti perkembangan pada saat ini yang cenderung berbasis perkembangan teknologi.

Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Apabila Konsumen Membatalkan Transaksi *E-Commerce* Dalam Sistem *Cash On Delivery* (COD) Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

Transaksi jual beli secara online melalui sarana internet merupakan hal yang efektif bagi penjual dan pembeli. Ramainya transaksi jual beli *online* atau *e-commerce* membuat semua pelaku usaha menyesuaikan diri dengan peraturan-peraturan yang baru tentang kewajiban yang berlaku pada *e-commerce*. Para pihak harus memahami dan mengerti serta ahli dalam menggunakan fasilitas internet.³² Tetapi, transaksi *online* yang semakin marak menjadi penyebab adanya perbuatan yang merugikan bagi para pihak yang menjalankannya yaitu penjual dan pembeli. Perlu dilakukan pengawasan dan pembinaan dari pemerintah dari adanya *e-commerce*. Dalam hal ini, pemerintah mempunyai wewenang dan berkewajiban

³¹ <https://mediakonsumen.com/2020/09/16/surat-pembaca/sistem-cod-shopeerentan-tipu-tipu-atau-fake-order-yang-merugikan-seller> diakses pada tanggal 11 Juni 2022

³² Wawan Muhwan Hariri, *Hukum Perikatan Dilengkapi Hukum Perikatan dalam Islam*, Bandung: Pustaka Setia, 2011, h. 337

untuk memberikan sanksi yuridis terhadap pelaku bisnis yang tidak mematuhi peraturan tersebut. Begitu pula dengan konsumen atau pembeli yang melakukan wanprestasi dalam transaksi jual beli *online*.

Dalam Pasal 3 Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang perdagangan melalui sistem elektronik (PMSE) terdapat 7 prinsip yang harus diperhatikan para pihak dalam melakukan PMSE, yaitu adanya itikad baik, adanya kehati-hatian, adanya transparansi, adanya kepercayaan, akuntabilitas, adanya keseimbangan, serta adanya adil dan sehat.

Dijelaskan pula dalam Pasal 45 Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik bahwa transaksi elektronik yang dilakukan para pihak memberikan akibat hukum kepada para pihak dan dalam penyelenggaraannya harus memperhatikan itikad baik, prinsip kehati-hatian, transparansi, akuntabilitas dan kewajaran. Mengenai syarat sah kontrak elektronik diatur dalam Pasal 46 Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, yaitu:

- a. Terdapat kesepakatan para pihak;
- b. Dilakukan oleh subjek hukum yang cakap atau yang berwenang mewakili sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. Terdapat hal tertentu; dan
- d. Objek transaksi tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, kesusilaan, dan ketertiban umum.

Namun, pelaksanaan kegiatan transaksi jual beli *online* seringkali menimbulkan adanya pelanggaran dari para pihak yang mengakibatkan kerugian bagi pelaku usaha maupun konsumen. Maka dari itu, diperlukannya perlindungan hukum agar hak-hak yang dilanggar dapat dilindungi baik dari segi pelaku usaha, konsumen dan masyarakat lainnya. Perlindungan hukum memiliki keterkaitan dengan hak seseorang untuk berada dalam perlindungan secara hukum dan hak atas rasa aman. Hal ini diatur dalam Pasal 28 huruf G Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang berbunyi:³³

1. Setiap orang berhak atas perlindungan diri pribadi, keluarga, kehormatan, masyarakat, martabat, dan harta benda yang dibawah kekuasaannya, serta berhak atas rasa aman dan perlindungan dari ancaman ketakutan untuk berbuat atau tidak berbuat sesuatu yang merupakan hak asasi
2. Setiap orang berhak untuk bebas dari penyiksaan atau perlakuan yang merendahkan derajat martabat manusia dan berhak memperoleh suaka politik dari negara lain.

Transaksi jual beli *online* menggunakan metode pembayaran COD memberikan kemudahan bagi pembeli dimana pembeli yang tidak memiliki rekening dapat memesan barang tanpa membayar terlebih dahulu dan membayar pesannya ketika barang sudah diantarkan oleh kurir ke alamat pembeli. Namun, dengan adanya metode pembayaran

³³ Pasal 18 huruf (g) Undang-Undang Dasar 1945

COD yang memiliki peran dalam pembayaran ketika datang tetapi seringkali pelaku usaha yang berjualan di dalam aplikasi *marketplace* mendapatkan pembeli yang tidak bertanggung jawab dalam melakukan pembayaran terhadap barang yang di pesan karena pembeli tidak dapat dihubungi, tidak ingin melakukan pembayaran karena tidak memiliki uang dan tidak jujur dalam memberikan suatu informasi. Ketika konsumen telah menyepakati untuk memesan barang melalui sistem COD, seharusnya ia melaksanakan perjanjian tersebut sesuai dengan kesepakatan yang telah diperjanjikan.

Konsumen atau pembeli seringkali tidak bertanggung jawab dengan pesanan yang telah ia pesan dalam transaksi *online* dengan metode pembayaran COD pada *marketplace*, karena tidak adanya aturan yang mengatur dengan jelas sistematika pembayaran COD dalam transaksi *online*. Pasal 1460 KUHPerdara menjelaskan bahwa “barang yang dijual tersebut sejak terjadinya kesepakatan atau pembelian telah menjadi tanggungan pembeli, meskipun penyerahannya belum dilakukan, maka penjual berhak menuntut biaya atas barang tersebut.”³⁴ Berdasarkan hal tersebut, maka menurut Pasal 1243 KUHPerdara bahwa “pembeli wajib memberikan penggantian biaya kerugian yang dialami karena telah lalai memenuhi perikatannya dengan penjual.”³⁵ Sistem COD ini banyak menimbulkan perselisihan antara penjual dan pembeli. Secara umum, pembeli lebih banyak menjadi korban dari adanya wanprestasi penjual. Padahal penjual juga banyak yang menjadi korban akibat wanprestasi dari pembeli.

Pembeli yang menolak untuk membayar barang tersebut merupakan tindakan wanprestasi. Seseorang yang melakukan tindakan wanprestasi telah melakukan ingkar janji, lalai dan melanggar suatu perjanjian. Terdapat empat macam wanprestasi atau kelalaian yang dilakukan oleh pembeli, yaitu:³⁶

- a. tidak melakukan apa yang disanggupi akan dilakukannya;
- b. melaksanakan apa yang dijanjikannya, tetapi tidak sebagaimana dijanjikan;
- c. melakukan apa yang di perjanjikannya tetapi terlambat;
- d. melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukannya

Dalam transaksi *e-commerce* dapat menimbulkan wanprestasi oleh para pihak. Sering kali dalam pembayaran COD adanya wanprestasi yang dilakukan oleh pembeli menjadikan transaksi jual beli tidak terjadi. Dalam melakukan perjanjian jual beli, para pihak harus saling melaksanakan apa yang telah di sepakati sesuai dengan isi perjanjian dimana “suatu perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik.”³⁷ Adanya salah satu pihak yang melakukan wanprestasi mengakibatkan tidak terpenuhinya suatu kewajiban dan akan menimbulkan kerugian. Akibat hukum dari adanya pembeli yang melakukan wanprestasi dalam transaksi jual beli online, yaitu:

- a. Penjual akan melaporkan akun pembeli agar akun pembeli terblokir
- b. Adanya pembatalan perjanjian

³⁴ Pasal 1460 KUHPerdara

³⁵ Pasal 1243 KUHPerdara

³⁶ M. Yahya Harahap, *Segi-segi Hukum Perjanjian*, Bandung: Alumni, 1986, h. 60

³⁷ Pasal 1338 KUHPerdara

- c. Adanya kerugian yang diderita oleh penjual, dan pembeli harus mengganti kerugian tersebut.
- d. Pemutusan kontrak dengan adanya pembayaran kerugian.

Dalam transaksi jual beli *online* harus didasari dengan itikad baik dari para pihak dalam perjanjian tersebut, baik bagi pelaku usaha maupun konsumen. Menurut Subekti, asas itikad baik merupakan salah satu aturan penting dalam hukum perjanjian.³⁸ Asas itikad baik memiliki peranan yang penting dalam transaksi jual beli *online*. Pasal 1338 KUHPerdara mengatur mengenai Asas itikad baik bahwa “Semua persetujuan yang dibuat sesuai dengan undang-undang berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Persetujuan ini tidak dapat ditarik kembali selain dengan kesepakatan kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang ditentukan oleh undang-undang. Persetujuan harus dilaksanakan dengan itikad baik.”³⁹

Dalam perjanjian jual beli *online* pada prinsipnya terdapat asas itikad baik, Namun, dalam pelaksanaan transaksi jual beli *online* dengan metode pembayaran COD terdapat konsumen yang tidak melakukan asas itikad baik kepada pelaku usaha. Banyaknya aturan yang melindungi hak konsumen tetapi tidak dijelaskan bagaimana jika hak pelaku usaha yang tidak dilaksanakan oleh konsumen. Adanya hak dan kewajiban para pihak dalam melakukan transaksi, hal ini menuntut konsumen untuk mengetahui bagaimana hak-haknya sebagai konsumen yang tercantum dalam Pasal 4 UU Perlindungan Konsumen dalam transaksi tersebut. Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa hak konsumen yaitu:⁴⁰

1. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
5. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Hak atas informasi yang benar merupakan salah satu hak konsumen yang wajib dihormati dan dilindungi. Pelaku usaha dalam menjual barangnya harus menyampaikan informasi secara lengkap dan benar sehingga tidak ada suatu hal penting yang tidak

³⁸ Subekti, *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, Jakarta: PT. Intermasa, 1996, h. 41

³⁹ Pasal 1338 KUHPerdara

⁴⁰ Pasal 4 Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

dipenuhinya hak konsumen. Selanjutnya diatur juga mengenai kewajiban konsumen dalam Pasal 5 Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu:

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.
2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen.

Pada dasarnya, undang-undang perlindungan konsumen ini memberikan jawaban atas kesenjangan yang terjadi antara pelaku usaha dan konsumen sebagai pihak yang lemah. Dan dengan melihat undang-undang perlindungan konsumen yang cenderung memberikan pengaturan kepentingan kepada konsumen karena posisinya yang lemah dari pelaku usaha membuat ketidakseimbangan antara konsumen dan pelaku usaha karena aturan pelaku usaha menjadi minim. Perlindungan pelaku usaha diatur pula dalam Undang-undang nomor 8 tahun 1999. Dalam Pasal 6 Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 mengatur tentang hak-hak dari pelaku usaha, yaitu:

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.

Adanya aturan yang mengatur tentang hak-hak dari pelaku usaha namun masih terdapat pelaku usaha yang tidak mendapatkan haknya ketika pembeli tidak melakukan kewajibannya. Pasal 6 huruf A tentang hak kewajiban pelaku usaha telah menjabarkan bahwa pelaku usaha berhak untuk mendapatkan itikad baik dari konsumennya dalam transaksi dengan metode pembayaran COD. Dalam transaksi jual beli melalui metode pembayaran COD adanya pembeli yang tidak beritikad baik, penjual hanya dapat menerima barang yang telah dikembalikan konsumen melalui kurir sebagai pihak ketiga kepada penjual dan penjual dapat memberikan laporan kepada pihak *marketplace* yang nantinya pihak *marketplace* akan menindaklanjuti laporan tersebut.

Selain itu, pelaku usaha juga harus melaksanakan kewajibannya dalam transaksi jual beli *online* sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 diatur kewajiban pelaku usaha sebagai berikut:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif

- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garasi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan
- f. Memberi kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Konsumen yang tidak memenuhi kesepakatan dalam melakukan pembayaran dalam transaksi jual beli melanggar hak pelaku usaha untuk menerima pembayaran sesuai dengan kesepakatan tentang syarat dan nilai tukar barang dan jasa yang diperdagangkan sesuai dengan pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Konsumen juga melanggar pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang kewajiban Konsumen dimana dalam pasal tersebut dijelaskan bahwa konsumen harus memiliki itikad baik dalam bertransaksi untuk membeli barang dan jasa, serta konsumen juga wajib menukarkan menurut nilai tukar upah yang disepakati.

Undang-Undang perlindungan konsumen nomor 8 tahun 1999 memiliki muatan yang sama mengenai perlindungan hukum para pihak, dan peran pemerintah adalah melindungi kepentingan pelaku usaha dan konsumen dalam kerangka perdagangan. Pemerintah Republik Indonesia juga turut serta dengan memberi solusi dalam mengatasi permasalahan yang ada pada sistem tersebut dengan membuat kebijakan dalam bentuk diterbitkannya Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, yang selanjutnya disebut UU ITE dan Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. Namun, pengaturan-pengaturan tersebut tidak sepenuhnya memberikan perlindungan hukum kepada pelaku usaha. Adanya konsumen yang melakukan pembatalan sepihak kepada penjual terutama dalam mekanisme COD pada *marketplace*, diperlukannya tinjauan lebih mengenai pembaharuan hukum terhadap perlindungan terhadap pelaku usaha berupa perubahan atau penambahan pasal terkait perlindungan kepada pelaku usaha. Dengan harapan agar tidak terjadi kekosongan hukum dan tidak adanya tindakan sewenang-wenang dari pihak konsumen yang merugikan penjual baik kerugian materi maupun immateri.

Penjual sebagai pihak yang dirugikan karena tidak adanya itikad baik dari pembeli yang melakukan wanprestasi pada kegiatan jual beli *online* dengan metode pembayaran COD pada *marketplace* dapat menempuh penyelesaian dari sudut hukum sesuai dengan UU ITE pada pasal 38 dan 39 tentang penyelesaian sengketa. Pada pasal tersebut menjelaskan bahwa “setiap orang dapat mengajukan gugatan pada pihak yang merugikannya di dalam alur pembayaran *online* dan penyelesaian perselisihan dengan arbitrase ataupun instansi penyelesaian sengketa alternatif.” Karena alat bukti elektronik diakui sebagai alat bukti yang sah saat sidang di pengadilan nantinya.

IV. KESIMPULAN

Dalam metode pembayaran COD terdapat beberapa faktor yang menyebabkan kerugian bagi pelaku usaha yaitu pertama terdapat pembeli yang tidak berada ditempat lokasi pengiriman ketika kurir sudah mengirimkan barang tersebut kepada pembeli. Hal ini menyebabkan adanya pengembalian barang kepada pelaku usaha karena paket tersebut akan dikembalikan kepada penjual. Kedua, pembeli menolak membayar tanpa alasan yang jelas. Dalam hal ini, jika pembeli menolak untuk membayar barang yang dipesan dan diterima, maka dapat digolongkan sebagai wanprestasi. Terhadap perilaku pembeli, penjual dapat menuntut ganti rugi atau pembatalan pembelian sesuai dengan Pasal 1266, 1267, dan 1517 KUHPerdara. Dan ketiga, pembeli tidak memiliki uang untuk membayar paket COD ketika barang sampai di tangan pembeli. Ketika pembeli menyetujui membeli suatu barang dalam *marketplace* dengan metode COD, seharusnya pembeli memastikan uang yang ia punya sudah cukup untuk membayar pesanan tersebut agar tidak merugikan pembeli dan juga kurir.

Transaksi jual beli online dengan sistem pembayaran COD pada marketplace seringkali menimbulkan kerugian bagi pelaku usaha dan dibutuhkannya perlindungan hukum bagi pelaku usaha. Dalam transaksi jual beli online dengan sistem pembayaran COD, para pihak baik pembeli dan penjual harus memenuhi asas itikad baik agar hak dan kewajibannya dapat dipenuhi sesuai dengan isi pasal 4, 5 Undang – undang nomor 8 tahun 1999 tentang hak dan kewajiban konsumen. Serta Pasal 6, 7 Undang – undang nomor 8 tahun 1999 tentang hak dan kewajiban pelaku usaha. Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen memberikan perlindungan hukum kepada pelaku usaha khususnya pelaku usaha online namun pengaturan tersebut tidak sepenuhnya memberikan perlindungan hukum kepada pelaku usaha. Apabila terjadi pembatalan sepihak oleh konsumen terhadap pelaku usaha melalui sistem pembayaran cash on delivery, maka sesuai Pasal 70 ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik menyebutkan bahwa dalam hal terjadi wanprestasi terhadap pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan melalui PMSE, para pihak dapat menyepakati penggantian pekerjaan dengan pekerjaan lain yang sebanding sebagai salah satu bentuk kompensasi atau melakukan pembatalan perjanjian sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan.

Penyelesaian sengketa wanprestasi melalui sistem pembayaran cash on delivery diatur melalui Pasal 45 ayat (2) UUPK penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Serta diikuti oleh Pasal 38 dan 39 UU ITE tentang penyelesaian sengketa. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan dapat dilakukan melalui BPSK melalui tiga cara yaitu mediasi, konsiliasi, dan arbitrase.

V. SARAN

Berdasarkan hal-hal yang peneliti uraikan sebelumnya, peneliti dapat memberikan saran berupa:

1. Kepada Pemerintah

Pemerintah sebagai wakil atau lembaga yang memiliki fungsi pembentukan, penerbitan atau pembuatan Undang- Undang yang berkaitan dengan transaksi elektronik khususnya jual beli *online* harus lebih menegaskan secara spesifik seberapa jauh perlindungan hukum kepada pelaku usaha. Serta memberikan edukasi kepada masyarakat mengenai sistem pembayaran *cash on delivery* sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2. Kepada Pelaku Usaha

Ada baiknya pelaku usaha memastikan kembali kepada pembeli yang melakukan pembelian dengan sistem pembayaran *cash on delivery* untuk dapat melakukan pembayaran sesuai dengan syarat dan ketentuan *cash on delivery* yang ditetapkan oleh *e-commerce*. Pelaku usaha dapat menampilkan keterangan metode pembayaran *cash on delivery* pada tiap produk yang ditawarkannya, sehingga konsumen mengetahui terlebih dahulu mengenai sistem pembayaran yang terdapat pada toko pelaku usaha sebelum melakukan pemesanan.

3. Kepada Konsumen

Perlu adanya kesadaran terhadap konsumen dalam melakukan transaksi *online* agar tidak melakukan pembatalan sepihak terhadap perjanjian yang telah disepakati. Dan kesadaran terhadap pembeli tentang syarat dan ketentuan yang ditetapkan oleh *e-commerce* dalam melakukan pembelian melalui *cash on delivery*, sehingga tidak menimbulkan kerugian kepada pihak pelaku usaha

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman, A. 1986. *Kamus Ekonomi - Perdagangan*, Jakarta: PT Gramedia.
- Abu, Achmadi. 2003. *Metodologi Penelitian Hukum*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Ali, Achmad. 2002. *Menguak Tabir Hukum (Suatu Kajian Filosofis dan Sosiologis)*. Jakarta: Gunung Agung.
- Atmadja, I Dewa Gede dan I Nyoman Putu Budiarta. 2018. *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*. Surabaya: PT. Bina Ilmu
- Badriyah, Hurriyah. 2014. *Rabasia Sukses Besar Bisnis Tanpa Modal*, Jakarta: Kunci Komunikasi.
- Barkatullah, Abdul Hakim. 2009. *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Lintas Negara di Indonesia*. Yogyakarta: FH UII Press.
- _____. 2017. *Hukum Transaksi Elektronik Cetakan 1*. Bandung: Nusamedia.
- Budhijanto, Dandriyanto. 2010. *Hukum Telekomunikasi, Penyiaran dan Teknologi Informasi (regulasi dan konvergensi)*, Bandung: Rafika Aditama.
- Davidson, Alan. 2009. *The Law of Electronic Commerce*, New York: Cambridge University Press.
- Departemen Pendidikan Nasional. 2008. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa Edisi IV*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka.
- Endeshaw, Assafa. 2007. *Hukum E-Commerce dan Internet Dengan Fokus di Asia Pasifik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Friedman, W. 1996. *Teori dan Filsafat Umum*, Jakarta: Raja Grafindo.
- Gultom, Elistaris. 2009. *Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Perdagangan Melalui Media Electronic Commerce*, Jakarta: Ellips Media.
- H.S, Salim dan Erlies Septiana Nurbani. 2014. *Penerapan Teori Hukum Pada Disertasi dan Tesis*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- H.S, Salim. 2002. *Pengantar Hukum Perdata Tertulis (BW)*, Jakarta: Sinar Grafika.
- _____. 2003. *Hukum Kontrak Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Hadjon, Philipus M. 1987. *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*. Surabaya: PT. Bina Ilmu.
- _____. 2007. *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*. Jakarta: Peradaban.
- Hanitijo, Soemintoro Rony. 1982. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Harahap, M. Yahya. 1986. *Segi-segi Hukum Perjanjian*, Bandung: Alumni.
- Hariri, Wawan Muhwan. 2011. *Hukum Perikatan Dilengkapi Hukum Perikatan dalam Islam*, Bandung: Pustaka Setia.
- Harjono. 2008. *Perlindungan Hukum Ketenagakerjaan*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- John, Creswell W. 2016. *Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif dan Campuran*, Edisi Keempat (Cetakan Kesatu). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

- Jonaedi, Efendi dan Ibrahim Johnny. 2016. *Metode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*. Depok: Prenada Media Group.
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi. 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Makarim, Edmon. 2000. *Kompilasi Hukum Telematika*, Jakarta: PT. Gravindo Persada.
- Marzuki, Peter Mahmudi. 2009. *Penelitian Hukum Edisi Revisi*. Jakarta: Kencana Prenada Media.
- _____. 2011. *Penelitian Hukum*, Jakarta: kencana Prenada Media.
- Moleong, Lexy. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Muhammad, Abdul Kadir. 1982. *Hukum Perikatan*, Bandung: Alumnus.
- Nasution, A.Z. 1995. *Konsumen dan Hukum*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Oka, Setiawan I Ketut dan Ketut Oka. 2016. *Hukum Perikatan*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Pramono, Nindyo. 2003. *Hukum Komersil*. Jakarta: Pusat Penerbitan UT.
- Projodikoro, Wirjono, 1991. *Hukum Perdata Tentang Persetujuan-Persetujuan Tertentu*, Bandung: Sumur.
- Raharjo, Satjipto. 2014. *Ilmu Hukum*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Ramli, Ahmad M. 2004. *Cyber Law dan HAKI Dalam Sistem Hukum Indonesia*. Bandung. PT. Refika Aditama.
- Rante, Rintho. 2018. *E-Commerce “Menciptakan Daya Saing Melalui Teknologi Informasi”*. Yogyakarta: Penerbit Deepublish.
- Sanusi, M. Arsyad. 2001. *E-commerce: Hukum dan Solusinya*, Jakarta: Mazan Grafika Sarana.
- Serfiani, Cita Yustisia. 2013. *Buku Pintar BISNIS dan Transaksi Elektronik*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sidharta. 2006. *Moralitas Profesi Hukum: Suatu Tawaran Kerangka Berpikir*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Soekanto, Soerjono. 1981. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: UI Press.
- Soekanto, Soerjono dan Sri Mamudji. 2007. *Penelitian Hukum Normatif, Suatu Tinjauan Singkat*, Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- _____. 2001. *Penelitian Hukum Normatif (Suatu Tinjauan Singkat)*, Jakarta: Rajawali Pers.
- Subekti, R. 1995. *Aneka Perjanjian*, Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- _____. 1996. *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, Jakarta: PT. Intermasa.
- Sunggono, Bambang. 2010. *Metodologi Penelitian Hukum*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Suryodiningrat, R.M. 1998. *Perikatan-Perikatan Bersumber Perjanjian*, Bandung: Tarsito.
- Suyanto, M. 2003. *Strategi Periklanan Pada E-Commerce Perusahaan Top Dunia*, Yogyakarta: Andi Offcet.
- Syafe'i, Rahmat. 2004. *Fiqh Muamalah*, Jakarta: Pustaka Setia.
- Syamsudin, M. 2007. *Operasional Penelitian Hukum*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Utrecht dan Riduan Syahrani. 1999. *Rangkuman Intisari Ilmu Hukum*. Bandung: Penerbit Citra Aditya Bakti.

Yahman. 2016. *Karakteristik Wanprestasi dan Tindak Pidana Penipuan: Yang Labir Dari Hubungan Kontraktual*. Jakarta: Kencana.

Jurnal & Artikel

Adnyani, Putu Sri Bintang Sidhi dan I Made Sarjana. (2021). *Akibat Hukum Wanprestasi Dalam Transaksi Online Dengan Metode Cash On Delivery Pada Aplikasi Shopee*, Jurnal Kertha Semaya, Vol.9 No. 9.

Garner, Bryan A. (2007). *E-commerce: The Practice of Buying and Selling Goods and Services through Online Consumer Services on the Internet*, n.d. dalam; Jack Febrian, Kamus Komputer & Teknologi Informasi, Informatika, Bandung.

Halaweh, Mohamad. (2018). *Cash On Delivery (COD) as an Alternative Payment Method for E-Commerce Transactions: Analysis and Implications*, International Journal of Sociotechnology and Knowledge Development, Vol.10 Issue.4.

Is Sadi, Muhamad. (2020). *Legal Certainty For Environmental Protection And Managemnt In Indonesia: An Analysis of Decision Number 24/Pdt.G/2015/PN.Plg*. Jurnal Yudisial, Vol. 13 No. 3.

Matondang, Asnawati. (2019). *Dampak Modernisasi Terhadap Kehidupan Sosial Masyarakat. Wahana Inovasi: Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat*, Vol. 8 Ide. 2.

Nisa, Saroh patun. (2021). *Praktik Jual Beli Sistem Cash On Delivery Pos Indonesia Ditinjau Dari Hukum Ekonomi Syariah*, El Hisbah: Journal of Islamic Economic Law, Vol.1 No.2.

Paviou. (2013). *Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, dan Persepsi Ide Terhadap Perilaku Penggunaan E-Commerce*, Jurnal Mahasiswa FEB, Vol.1 Ide.2.

Perdana A dan Dahlan M. (2014). *Penyelesaian Wanprestasi Dalam Perjanjian Jual Beli Melalui Media Elektronik*, Jurnal Ilmu Hukum, Vol.2 Ide.1.

Saputra, Sena Lingga. (2019). *Status Kekuatan Hukum Terhadap Perjanjian Dalam Jual Beli Online Yang Dilakukan Oleh Anak Di Bawah Umur*. Jurnal Wawasan Yuridika, Vol. 3 No. 2.

Senjaya, Murshal. (2021). *Perlindungan Hukum dan Penyelesaian Sengketa Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Instagram*. Journal of Innovation Research and Knowledge, Vol. 1 No.5.

Setiono. 2004. *Rule Of Law (Supremasi Hukum)*. Surakarta: Tesis Universitas Sebelas Maret.

Perundang-Undangan

Undang-Undang Dasar 1945

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 5 Tahun 2020 tentang Penyelenggara Sistem Elektronik Lingkup Privat.

Internet

<https://www.merdeka.com/jabar/cod-adalah-metode-pembayaran-saat-barang-tiba-ini-tips-aman-dalam-bertransaksi-kln.html>, diakses minggu 13 maret 2022.

Emiscara. *Begini Cara COD di Shopee/Belanja Bayar di Rumah*". <https://emiscara.com/begini-cara-cod-di-shopee-belanja-bayar-di-rumah/>, diakses 18 Januari 2022.

Shopee Indonesia, <https://shopee.co.id/>, diakses pada 17 Januari 2022.

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/07/29/ragam-alasankonsumen-pilih-cod-saat-belanja-di-e-commerce>, diakses pada tanggal 28 Mei 2022.

<https://seller.shopee.co.id/edu/article/3360/COD-Bayar-di-Tempat> pada tanggal 28 Mei 2022.

<https://www.tokopedia.com/help/article/syarat-dan-ketentuan-bayar-di-tempat> diakses pada tanggal 28 Mei 2022.

<https://www.indonesiana.id/read/146532/sistem-cod-cash-on-delivery-dannasib-kurir>, diakses pada tanggal 10 Juni 2022.

<https://www.kompas.com/tren/read/2021/05/21/084500965/marak-kasus-codbelanja-online-ini-kata-shopee-tokopedia-hingga-ylki?page=all>, diakses pada tanggal 10 Juni 2022.

<https://www.hukumonline.com/berita/baca/lt6104c3d1461cb/melihat-kelebihan-kelemahan-dan-permasalahan-hukum-sistem-cod/?page=2>, diakses pada tanggal 10 Juni 2022.

<https://mediakonsumen.com/2020/09/16/surat-pembaca/sistem-cod-shopeerentan-tipu-tipu-atau-fake-order-yang-merugikan-seller>, diakses pada tanggal 11 Juni 2022.

