

PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN PADA PERMASALAHAN TRANSAKSI *CASH ON DELIVERY* (COD) DALAM *E-COMMERCE*

Mandala Star¹ Nooraini Dyah Rahmawati² Sahril Fadli³

^{1,2,3}Fakultas Hukum, Universitas Cokroaminoto Yogyakarta
^{1,2,3}Jl. Perintis Kemerdekaan Jl. Gambiran, Pandeyan, Kec. Umbulharjo, Kota
Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta, 55161

¹Email: mandalastar292@gmail.com

ABSTRAK

Sebagian besar transaksi e-commerce di Indonesia, sekitar 83,11%, menggunakan sistem *Cash On Delivery* (COD), di mana pembayaran dilakukan secara tunai saat barang diterima oleh konsumen. Meskipun COD menawarkan kemudahan, sistem ini juga memunculkan berbagai masalah hukum. Masalah umum yang sering terjadi termasuk penjual yang mengirimkan barang tidak sesuai dengan spesifikasi yang diiklankan serta konsumen yang menolak membayar barang saat pengiriman. Masalah-masalah ini menyebabkan kerugian baik secara materiil maupun non-materiil, yang dirasakan tidak hanya oleh konsumen, tetapi juga oleh pelaku usaha dan kurir. Oleh karena itu, sangat penting untuk menelaah perlindungan hukum yang tersedia bagi konsumen dalam transaksi e-commerce, terutama yang melibatkan COD. Penelitian ini menggunakan pendekatan normatif-yuridis, dengan memanfaatkan sumber hukum primer seperti Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik Nomor 19 Tahun 2016, serta Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. Sumber sekunder yang digunakan meliputi buku, jurnal akademik, tesis, dan disertasi. Penelitian ini menyoroti perlunya regulasi yang lebih jelas terkait transaksi COD, terutama mengenai peran kurir dan mekanisme penyelesaian sengketa, untuk meningkatkan perlindungan konsumen serta mengatasi risiko etika yang terkait dengan COD dalam konteks e-commerce. Penelitian ini mendorong reformasi legislasi yang spesifik dalam ranah hukum perdata guna lebih melindungi konsumen dari praktik tidak etis yang mungkin timbul dari penyalahgunaan sistem COD dalam transaksi *e-commerce*.

Kata Kunci: *e-commerce, Cash On Delivery, COD, Perlindungan Konsumen, Penyelesaian Sengketa, Hukum Perdata, Risiko Etik, Transaksi Elektronik.*

ABSTRACT

The majority of e-commerce transactions in Indonesia, approximately 83.11%, utilize the Cash On Delivery (COD) system, where payment is made in cash upon receipt of the goods by the consumer. While COD offers convenience, it also gives rise to various legal issues. Common problems include sellers delivering goods that do not match the advertised specifications and consumers refusing to pay for the items upon delivery. These issues lead to both material and non-material losses, affecting not only consumers but also businesses and couriers. Therefore, it is imperative to examine the legal protections available to consumers in e-commerce transactions, particularly those involving COD. This study employs a normative-juridical approach, utilizing primary legal sources such as the Civil Code, the Consumer Protection Act Number 8 of 1999, the Information and Electronic Transactions Act Number 19 of 2016, and the Government Regulation Number 71 of 2019 on the Implementation of Electronic Systems and Transactions. Secondary sources include books, academic journals, theses, and dissertations. This research highlights the necessity for clearer regulations governing COD transactions, particularly regarding the role of couriers and the mechanisms for dispute resolution, to enhance consumer protection and address the ethical risks associated with COD in the context of e-commerce. Further, it calls for specific legislative reforms within the realm of civil law to better safeguard consumers from unethical practices that may arise from the misuse of the COD system in e-commerce transactions.

Kata Kunci: *e-commerce, Cash On Delivery, COD, Consumer Protection, Dispute Resolution, Civil Law, Ethical Risks, Electronic Transactions.*

PENDAHULUAN

Seiring dengan perkembangan teknologi yang kian pesat, membuat segala informasi mudah didapatkan, perkembangan teknologi tersebut juga berimplikasi pada tersedianya berbagai layanan fasilitas telekomunikasi serta berbagai jenis inovasi produk-produk teknologi informasi yang semakin inovatif, kompleks, dan mampu menyatukan berbagai pembawa penyalur informasi. Perkembangan teknologi membuat arus perdagangan semakin modern dengan menggunakan internet seseorang dapat bertransaksi secara leluasa. Namun, pada satu sisi terkadang konsumen masih berada pada sisi yang lemah dan disisi lain kelamahan konsumen menjadi faktor utama akan rendahnya pengetahuan hukum akan hak-haknya, dalam kondisi seperti ini seringkali dimanfaatkan oleh badan usaha tertentu untuk memaksimalkan keuntungan yang setinggi-tingginya.

Menurut Akbar dan Alam dalam bukunya *E-Commerce Teori Dalam Bisnis Digital, Cash On Delivery (COD)* dapat diartikan sebagai layanan yang diberi oleh penjual yang diberikan kepada konsumen. Layanan COD merupakan akses pembayaran untuk pengiriman barang ketika barang tersebut sudah sampai ke tempat tujuan atau dalam kata lain barang yang telah dipesan oleh pembeli, sudah diterimanya ketika kurir mengantarnya. COD juga dikenal sebagai *Collect on Delivery* yang merupakan suatu istilah umum yang menunjukkan bahwa pembayaran barang harus dibayar pada saat barang dalam perjalanan pengiriman dalam artian COD berarti membayar langsung atau barang sudah berada ditempat. Namun dalam transaksi COD, proses pemesanan barang dilakukan melalui situs (*platform*) online yang kemudian pembeli akan membayar barang yang telah dipesannya kepada kurir sebagai pihak perantara.¹ Hal ini sejalan dengan kondisi konsumen yang menjadi bahan komersial, dan melalui promosi, penjualan dan penerapan perjanjian baku yang menguntungkan konsumen. Dalam transaksi jual beli online, seringkali kita dapatkan permasalahan yang dihadapi oleh pembeli, baik itu dari suatu produk yang tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh

¹ Akbar, M.A dan Alam, N.A 2020. *E-Commerce Teori Dalam Bisnis Digital*. Yayasan Kita Menulis. Medan, hlm 97.

konsumen maupun produk yang rusak yang tidak dipertanggungjawabkan oleh pelaku usaha. Hal ini dapat menguntungkan pelaku dikarenakan antara konsumen dan pembeli tidak bertatap muka atau bertemu langsung dengan pelaku usaha.

Kerugian yang terjadi baik itu kepada konsumen, pelaku usaha dan kurir juga bukan hanya berupa kerugian materiil tetapi juga kerugian non-materiil. Oleh karena itu, penulis merasa penting untuk membahas bagaimana perlindungan hukum bagi pihak yang dirugikan dari praktik transaksi COD yang menyimoang dalam e-commerce. Penting untuk kita pahami bersama bagaimana perlindungan hukum yang baik kepada konsumen di dalam penyelenggaraan *e-commerce*, transaksi elektronik yang dilakukan oleh para pihak dan pelaksanaan transaksi harus sesuai dengan hukum yang berlaku, dikarenakan hal ini memberikan akibat hukum kepada para pihak. Selain itu akibat tidak adanya kejelasan peraturan yang spesifik mengenai penanggulangan transaksi *e-commerce* dengan sistem COD di Indonesia, maka penulis merasa penting untuk penelitian ini ditelaah lebih dalam.

COD MELALUI SUDUT PANDANG HUKUM PERDATA

Perkembangan zaman seringkali membuat hukum itu sendiri belum bisa menjangkau aturan hukum yang terjadi. Sehingga, dalam hal ini membuat seolah-olah aturan hukum tertinggal karena tidak sesuai dengan fakta yang terjadi, seperti sebuah adagium hukum yakni "*het recht hinkt achter de feiten aan*" atau yang secara harfiah berarti "hukum berjalan tertatih-tatih di belakang kenyataan." Hukum menjadi alat yang berperan penting di kehidupan masyarakat karena seharusnya hukum bersifat progresif yang berarti berubah sesuai dengan zaman.² Sudah seharusnya hukum mengatur perbuatan hukum dan menyesuaikan perkembangan masyarakat yang dimana peranan hukum dalam mengevaluasi kekurangan dalam transaksi online yang menggunakan metode pembayaran COD yang menjadi fokus karya tulis ini.

² Romli Atmasasmitra, 2014 Hukum Kejahatan bisnis di Era Globalisasi, Jakarta : Pemandu Media Group, hlm 5

Dalam KUH Perdata sendiri tidak ada aturan yang menjelaskan lebih spesifik terkait sistem transaksi COD yang dimana hubungan kurir dan pembeli berkewajiban menyerahkan uang yang merupakan perjanjian yang didasarkan dalam Pasal 1313 KUH Perdata. Dalam pasal ini dapat dijelaskan lebih lanjut bahwa kurir sebagai pengantar barang berkewajiban sepenuhnya menyerahkan barang yang merupakan perjanjian dari penyedia jasa kirim lalu kurir wajib mengantarkan barang dengan kondisi yang aman sampai ke lokasi. Kemudian pembeli wajib membayar barang tersebut sesuai dengan harga yang ditentukan yang mana dalam hal ini terjadi kesepakatan antara dua pihak kurir dan pembeli. Menurut Pasal 1313 KUH Perdata, suatu perjanjian adalah suatu perbuatan yang di mana satu orang atau lebih mengikat dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Selain itu, sah nya suatu perjanjian harus memenuhi syarat - syarat tertentu sebagaimana yang diatur dalam Pasal 1320 KUH Perdata, sah nya suatu perjanjian harus memenuhi keempat syarat tertentu. Keempat syarat tersebut adalah Sepakat mereka yang mengikat dirinya, Kecapakan untuk membuat suatu perikatan, Suatu hal tertentu dan Suatu sebab yang halal. Selain itu, jika terjadi ketika barang yang sudah dipesan oleh konsumen tidak sesuai dengan informasi yang diberikan oleh pelaku usaha, maka konsumen mempunyai hak untuk mengembalikannya, dalam Pasal 49 ayat (3) PP PSTE mengatur secara khusus terkait dengan permasalahan ini yang dimana yakni pelaku usaha wajib memberikan jengjang batas waktu kepada konsumen untuk mengembalikan barang yang dikirim apabila barang tersebut tidak sesuai dengan isi perjanjian atau terdapat ketidaksesuaian produk dalam perjanjian. Konsumen juga dapat menggugat pelaku usaha secara perdata dengan dalil terjadinya wanprestasi yang dilakukan oleh pelaku usaha atas transaksi jual beli yang dilakukan oleh pelaku usaha dan konsumen.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen merupakan suatu pedoman bagi pelaku usaha dan konsumen untuk melakukan transaksi secara adil tanpa merugikan salah satu pihak. *E-commerce* berdasarkan Peraturan Perundangan-Undangan yang telah tertuang dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, apabila barang atau jasa

yang diterima dan dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian. Lebih tegas lagi di dalam Pasal 8 Undang-Undang Perlindungan Konsumen melarang pelaku usaha untuk memperdagangkan barang atau jasa yang tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan iklan, promosi penjualan barang dan atau jasa tersebut.

PERLINDUNGAN KONSUMEN COD DALAM TRANSAKSI E-COMMERCE

Mayoritas penggunaan *E-Commerce* yang digunakan oleh pelaku usaha hampir 83.11% di semua lapangan usaha menggunakan COD. COD dilakukan dengan membayar pesanan secara tunai ketika barang tersebut diterima oleh konsumen. Akan tetapi, dalam hal ini kadangkala menimbulkan permasalahan yang timbul akibat sistem COD. Permasalahan yang sangatlah beragam, seperti; seller yang menjual barang tidak sesuai dengan spesifikasi saat diiklan, seller yang tidak bertanggungjawab atas kerusakan barang yang terjadi akibat kelalaian seller itu sendiri, seller yang tidak merespon dengan baik akan komplain konsumen, dan konsumen yang tidak membayar barang paket COD yang telah diantar oleh kurir.³

Dikutip dari Detik Finance pada awal 11 November 2023, Veeoon_Shop yang merupakan toko yang menjual berbagai pakaian mengatakan bahwa ia pernah mengalami kerugian atas konsumen yang tidak membayar produk yang dipesannya dengan menggunakan sistem COD sebanyak tiga kali. Semua barang yang dipesan oleh konsumen sudah dikirim ke alamat konsumen, akan tetapi ketika barang sampai ketempat tujuan, konsumen tidak beritikad baik untuk melakukan pembayaran atas barang yang telah dipesankan.⁴ Selain pelaku usaha juga yang dirugikan, kurir juga mengalami dampak yang serupa yang dimana saat kurir ingin melakukan pengantaran barang yang telah dipesan oleh konsumen, ketika sudah sampai ke tempat tujuan, konsumen kadangkala tidak berada dirumah, bahkan ketika barang yang dipesan oleh konsumen tidak sesuai, kurir

³ Badan Pusat Statistik <https://www.bps.go.id/id> diakses pada tanggal 4 Oktober 2023

⁴ Zakaria M “Keluh Kesah Pelaku atas Tindakan Konsumen yang Tidak Membayar” Detik Finance, 23 July 2023. <https://www.Detik.Finance/tren/read/2023/07/23/08450097566/Keluh-Kesah-Pelaku-Usaha-page=all> diakses pada tanggal 11 November 2023

menjadi luapan amarah konsumen dengan sistem COD.

Sebagaimana yang telah dikutip dari Kontan.co.id pada tanggal 11 November 2023, kasus terbaru menimpa seorang kurir yang hendak mengantar paket kepada seorang pembeli di daerah Ciputat, Tangerang Selatan. Kejadian bermula ketika pembeli memaksa kurir untuk mengembalikan uang yang sudah dia bayar dengan sistem COD karena pesanan tidak sesuai. Seorang kurir barang dari perusahaan ekspedisi SiCepat mendapatkan ancaman dari pembeli yang mengayun-ayunkan pedang katana.⁵ Kerugian yang terjadi baik itu kepada konsumen, pelaku usaha dan kurir juga bukan hanya berupa kerugian material tetapi juga kerugian non material. Oleh sebab itu, penulis merasa penting untuk membahas bagaimana perlindungan konsumen.

Perlindungan hukum kepada konsumen di dalam penyelenggaraan *e-commerce*, transaksi elektronik yang dilakukan oleh para pihak dan pelaksanaan transaksi harus tunduk kepada peraturan, dikarenakan hal ini memberikan akibat hukum kepada para pihak. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. Peraturan ini juga membantu mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dalam kegiatan ekonomi dan administratif dalam menjaga keamanan dan integritas sistem. Namun, perlu diperhatikan didalam Pasal 45 ayat (2) Penyelenggaraan transaksi elektronik yang dilakukan oleh para pihak harus memperhatikan itikad baik,kehati-hatian, Transparansi maupun kewajaran.⁶ Menurut Az. Nasution mengatakan bahwa hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen umum karena baik hukum konsumen umum maupun hukum konsumen memiliki ciri - ciri yang melindungi kepentingankonsumen, mengenai hukum konsumen dijelaskan pula sebagai aturan umum atau asas hukum yang memandu interaksi dan masalah yang timbul dari berbagai pihak yang berhubungan dengan

⁵ Kompas.com “Aturan main COD: Pembeli Harus Bayar ke Kurir Sebelum Paket Dibuka, <https://caritahu.kontan.co.id/news/aturan-main-cod-pembeli-harus-bayar-ke-kurir-sebelum-paket-dibuka?page=all> diakses 11 November 2023

⁶ Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2019 Pasal 45 ayat (2) tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik

pembelian suatu produk atau layanan untuk konsumen.⁷

Transaksi jual beli secara elektronik adalah suatu perdagangan elektronik yang dimana pihak konsumen dan pihak pelaku usaha memiliki kesepakatan atas jual beli barang yang menggunakan *e-commerce* yang berlandaskan hubungan hukum antara pihak, karna terjadinya kesepakatan yang mengakibatkan akibat hukum. Dalam suatu perjanjian baik perjanjian jual beli secara konvensional maupun secara transaksi elektronik. Harus memenuhi unsur-unsur yaitu, pertama yaitu unsur esensialia merupakan sesuatu yang harus ada karena merupakan pokok sebagai syarat yang mana bisa dicantumkan dan yang tidak dicantumkan dalam suatu perjanjian. Kedua, unsur naturalia merupakan ketentuan hukum umum, yang wajib dicantumkan. Ketiga, unsur aksidentalialia merupakan hal yang khusus yang ada dalam suatu perjanjian yang mana disetujui oleh para pihak. Dari penjelasan diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa yang dimana baik hukum konsumen maupun hukum perlindungan konsumen membicarakan hal yang sama, yaitu kepentingan/atau kepastian hukum atas hak - hak konsumen.⁸

Hukum perlindungan konsumen atau hukum konsumen dapat disimpulkan sebagai keseluruhan peraturan yang mengatur hak - hak dan kewajiban konsumen dan produsen yang timbul karena usahanya untuk bagaimana memenuhi kebutuhan yang ia inginkan. Dalam hal ini, dapat diartikan sebagai aturan baik aturan hukum perdata, pidana, administrasi negara maupun hukum internal, sedangkan cakupannya adalah hak dan kewajiban serta cara untuk pemenuhan dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya, yaitu konsumen itu sendiri untuk mendapatkan kebutuhan dari produsen yang meliputi: informasi, pemilihan atas suatu barang dan jasa, harga dan bahkan sampai pada akibat-akibat yang timbul dari penggunaannya (ganti rugi).⁹

Sedangkan bagi produsen, produsen memiliki kewajiban yang berkaitan dengan produksi, penyimpanan, peredaran, dan perdagangan produk, serta akibat atas pemakaian produk itu sendiri. Dengan demikian, jika perlindungan

⁷ Az, Nasution. "*Konsumen dan Hukum*". (Pustaka Sinar Harapan Jakarta, 1995, hlm 24.

⁸ Az, Nasution. "*Konsumen dan Hukum*". (Pustaka Sinar Harapan Jakarta 1995), hlm 24

⁹ Syahdeini, Sutan Remy. *E-Commerce* Tinjauan dari Prespektif Hukum, *Majalah Hukum Bisnis*, Vol 12, 2001. hlm, 128-135

konsumen diartikan sebagai konsumen adalah upaya yang menjamin adanya kepastian atas pemenuhan hak-hak sebagai wujud perlindungan kepada konsumen, maka perlindungan konsumen adalah hukum yang mengatur terwujudnya perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen. Hal ini sejalan dengan Pasal 1 ayat 1 Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 yang menegaskan: Perlindungan konsumen merupakan suatu upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.¹⁰

Meskipun pembelian dilakukan secara online, akan tetapi pembayaran dilakukan secara offline oleh pelaku usaha dan konsumen. Sehingga, sistem COD ini dapat dikatakan proses menghilangkan unsur kenyamanan yang merupakan poin utama dalam melakukan transaksi utama bisnis online. Dalam hal ini, ada beberapa kelebihan serta kekurangan dalam sistem COD sebagai berikut:

1. Kelebihan sistem COD.¹¹

a. Meminimalisir resiko penipuan;

Metode pembayaran COD dapat meminimalisir penipuan, karena pada dasarnya penjual akan mengirim barang terlebih dahulu sebelum dilakukannya pembayaran ketika barang tersebut sampai ke tempat tujuan baru konsumen membayar harga barang tersebut, jika barang tersebut tidak sesuai dengan yang dipesan oleh konsumen, konsumen mempunyai hak untuk tidak membayarnya sehingga hal ini mengurangi tingkat resiko penipuan.

b. Menjangkau konsumen yang tidak memiliki kartu kredit;

Kebanyakan dari konsumen tidak memiliki kartu kredit, dengan adanya sistem COD menjadi pilihan tersendiri bagi konsumen. Konsumen mempunyai kesempatan untuk berbelanja secara online.

2. Kelemahan sistem COD.¹²

¹⁰ Shidarta, Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia...hlm,8.

¹¹ Dadang Hermawan dan Candra Ahmadi. 2020. E-buiness & E-commerce. Yogyakarta: Andi offset, hlm 137

¹² Dadang Hermawan dan Candra Ahmadi. 2020. E-buiness & E-commerce. Yogyakarta: Andi offset, hlm 137

- a. Kekurangan utama dalam COD terlihat dari segi produknya, yang dimana antara produk yang ditawarkan kadangkala berbeda saat menerima produk tersebut. Hal ini dapat menyebabkan ketidakpuasan konsumen terhadap sistem COD. Sehingga, membuat konsumen harus lebih teliti lagi dalam membeli barang di toko online dengan itu ada beberapa hal yang harus diperhatikan dalam membeli barang secara online salah satunya cek deskripsi barang terlebih dahulu, perhatikan ulasan pembeli, jangan terpaku pada testimoni dan cek identitas penjual.
- b. Terjadinya wanprestasi dalam jual beli online, dimana barang yang sudah dikirim oleh penjual, konsumen kadangkala tidak bertanggung jawab terhadap pesenan yang sudah sampai ketempat tujuan. Hal ini menyebabkan kerugian yang di tanggung oleh pelaku usaha.

Pasal 66 Undang-Undang Perdagangan menjelaskan lebih lanjut: Ketentuan lebih lanjut mengenai transaksi melalui sistem elektronik diatur dengan atau berdasarkan peraturan pemerintah. Dengan semakin meningkatnya jumlah transaksi elektronik, maka perlu pula disusun peraturan hukum yang mengatur hal tersebut agar para pelaku transaksi elektronik khususnya konsumen dilindungi Undang-Undang dalam setiap transaksi elektronik. Untuk mengatasi permasalahan di atas maka ketentuan hukum KUH Perdata tetap dapat diterapkan pada transaksi penjualan secara elektronik, antara lain Pasal 1457 KUH Perdata mengatur bahwa “penjualan adalah suatu kontrak antara para pihak untuk menyerahkan barang” sudah berkomitmen.¹³Oleh karena itu, sebaiknya pelaku usaha harus memberikan batasan umur bagi konsumen agar tidak terjadi permasalahan terkait sistem transaksi elektronik. Apabila syarat kecakapan ini dilanggar dan suatu pihak merasa dirugikan, maka pihak yang dirugikan tersebut dapat meminta dibatalkan karena hal tersebut merugikan pihak konsumen.¹⁴

¹³ Rosalinda Elsin Latumahina, *Aspek-Aspek Hukum Dalam Transaksi Perdagangan Secara Elektronik*, Jurnal GEMA AKTUALITA, Vol. 4 No. 1, Juni 2015, Fakultas Hukum Universitas Pelita Harapan Surabaya Surabaya, 2015, hal. 50-51

¹⁴ Subekti, *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, Cetakan XXXIII, Jakarta : Intermasa, 2008, hlm. 136.

Penerapan dasar pertanggung jawaban (*basic of liabilities*) berkaitan sangat erat dengan perlindungan terhadap transaksi *e-commerce*. Demi terciptanya perkembangan hukum progresif yang dapat melindungi kepentingan konsumen, maka perlu ditetapkan *strict liability* daripada *liability based of fault*. Artinya jika terjadi sangketa antara konsumen dan pelaku usaha, maka intansi pertama yang dianggap bertanggung jawab adalah produsen atau pelaku usaha. Produsen atau penjual dapat dibebaskan apabila mampu membuktikan bahwa kerugian yang disebabkan oleh kelalaiian atau kesalahan konsumen. Disisi lain, adanya beban pembuktian yaitu (*burden of proof*) dari konsumen atau penjual. Pendekatan ini menunjukkan keberpihakan kepada kepentingan konsumen yang dimana lebih lemah selama konsumen memiliki itikad baik dan tidak melakukan kesalahan.¹⁵

Asas tanggung jawab yang tegas diperjelas dalam hukum Indonesia antara “Undang-Undang Nomor 32 tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup yang disebut dengan UU PLPH yang artinya setiap orang perbuatannya, usahanya, memiliki atau kegiatan yang menggunakan bahan berbahaya, beracun, redaksi yang menimbulkan ancaman serius terhadap lingkungan pertanggung jawaban mutlak atas kejadian yang ditimbulkan. Sebagai dasar suatu tuntutan atas tanggung jawab sebuah produk terhadap konsumen yang merasa dirugikan yaitu tuntutan karena suatu suatu kejadian yang bmenimbulkan kelalaiian kelalaiian, ingkar janji dan tuntutan berdasarkan teori *strict product liability*. Dalam subtansi hukum konsumen yang mengalami perubahan dari hukum karakteristik refresif dalam bentuk prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan (*Fault based liability*) keprinsipan yang tanggung jawab yang berpihak atau responsif terhadap kepentingan konsumen dalam bentuk tanggung jawab mutlak (*sriect product liability*).¹⁶

Dalam sistem hukum di Indonesia, pada umumnya jika konsumen dirugikan maka setiap konsumen melakukan gugatan dan konsumen lah yang diwajibkan untuk membuktikan adanya unsur kesalahan yang memiliki dasar

¹⁵ Nataliya Hisevicht. 2015, Disertasi pada The City Law School, city Universitas London, hlm 13-23

¹⁶ Soemardjo Brodjo Soedjan, “ Hukum Perlindungan Konsumen dalam transaksi konsumen di Dunia Maya tentang Tanggung jawab, hlm. 121

prinsip hukum di Indonesia yang menyatakan bahwa siapa yang menguat dia yang membuktikan. Jika kedudukan ini diterapkan maka konsumen yang tadinya memiliki kedudukan yang lemah akan lebih dirugikan. Oleh karena itu, mengacu pada perkembangan hukum di Indonesia bahkan dibelahan dunia lain terkait penerapan *strict liability* serta pembalikan pembuktian yang disebut *reversion of burden of proof* kepada penjual, maka kepentingan konsumen yang beritikad baik dalam dunia *e-commerce* menjadi lebih dilindungi.¹⁷

Pada prinsip ini apabila produsen tidak mengalami kesalahan, berarti konsumen tidak mengalami kerugian jadi dari pihak pelaku usaha sudah melakukan kesalahan yang dimana dasar dari teori pemikiran ini pembalikan beban pembuktian adalah seseorang dianggap bersalah, sampai yang bersangkutan dapat membuktikan sebaliknya, asas ini cukup cukup memberikan perlindungan bagi konsumen.¹⁸ Namun dijelaskan juga terkait penjelasan atas salinan putusan terbaru terkait Undang-Undang Repuik Indonesia No 1 tahun 2024 tentang perubahan kedua atas Undang-Undang No 11 Tahun 2008 tentang informasi dan elektronik yang dimana baru disahkan pada tanggal 2 Januari 2024 yang ditanda tangani oleh Presiden Republik Indonesia Bapak Joko Widodo. Pada kenyataannya, dalam menerapkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Ttansaksi Elektronik terdapat permasalahan. Permasalahan yang dimaksud, antara lain:

1. Munculnya keberatan sebagian masyarakat terhadap beberapa ketentuan pidana seperti dalam Pasal 27 ayat (3) dan Pasal 28 ayat (21), yang telah beberapa kali diajukan Uji Materi (*Judicial Review*) di Mahkamah Konstitusi
2. Terjadinya perubahan pertama atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, yaitu

¹⁷ Lb, Rahmayadi Supanca 2020, *cyber law* : kontribusinya dalam dunia bisnis; Jakarta ; Universitas katolik Indonesia Atma Jaya, hlm 124.

¹⁸ Tami Rusli' Tanggung jawab produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen", <https://media.neliti/jurnal/pejabat-hukum>, di akses pada tanggal 1 Januari 2012

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang dianggap masih belum dapat menyelesaikan masalah; dan

3. Munculnya pemahaman yang berbeda terhadap beberapa pasal sehingga penerapannya dapat dikenal.

Undang-Undang ini semakin menyempurnakan norma yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Norma yang dimaksud meliputi.¹⁹

1. Alat bukti elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5;
2. Sertifikasi elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13;
3. Transaksi Elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17;
4. Perbuatan yang dilarang, antara lain Pasal 27, Pasal 27A, Pasal 27B, Pasal 27C, Pasal 27D, Pasal 27E, Pasal 27F, Pasal 27G, Pasal 27H, Pasal 27I, Pasal 27J, Pasal 27K, Pasal 27L, Pasal 27M, Pasal 27N, Pasal 27O, Pasal 27P, Pasal 27Q, Pasal 27R, Pasal 27S, Pasal 27T, Pasal 27U, Pasal 27V, Pasal 27W, Pasal 27X, Pasal 27Y, dan Pasal 27Z beserta ketentuan pidananya yang diatur dalam Pasal 45, Pasal 45A, dan Pasal 45 El;

Selain itu, Undang-Undang ini juga melengkapi materi yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Materi yang diatur tersebut meliputi; 1. identitas digital dalam penyelenggaraan sertifikasi elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13A; 2. perlindungan anak dalam penyelenggaraan sistem elektronik sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 16A dan Pasal 16 El; 3. kontrak elektronik internasional sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18A; dan 4. peran pemerintah dalam mendorong terciptanya ekosistem digital yang adil,

¹⁹ Marketing. Barron's Educational Series, 2008, hlm 12

akuntabel, aman, dan inovatif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 40A.²⁰

Berdasarkan karakteristik-karakteristik penyelesaian sengketa konsumen yang diadopsi oleh Indonesia, dapat ditarik suatu konsep bahwasanya BPSK merupakan suatu lembaga yang berwenang menerapkan hukum acara dengan konsep seperti di pengadilan formal akan tetapi dalam menyelesaikan permasalahan yang ada BPSK sangat telit, karena putusan arbitrase yang telah disetujui oleh kedua belah pihak yang bersengketa harus menetap keputusan pengadilan negeri.²¹

Dengan adanya berbagai macam metode pembayaran dalam melakukan transaksi, salah satunya metode pembayaran adalah COD dalam *e-commerce* dimana barang yang dijual dari jarak yang jauh, barang tersebut akan dikirimkan terlebih dahulu ke alamat tersebut. Setelah itu konsumen membayar barang ketika barang telah sampai. Apabila konsumen tidak membayar barang tersebut dengan beberapa alasan atau tidak ada dirumh, secara nyata sudah melanggar beberapa kesepakatan antara konsumen dan pelaku usaha, karna jual beli menurut defisinya yaitu kesepakatan, berarti perikatan yang dimaksud Pasal 1313 KUH Perdata. Sifat konsensual dari jual beli perdata yaitu Pasal 1458 KUH Perdata yang mengatakan jual beli dianggap terjadi karena kedua belah pihak memiliki kesepakatan satu sama lain mengenai kebendaan dan harga tersebut, mapun benda itu belum diserahkan ataupun dibayar, hal ini bisa merugikan pelaku usaha karena barangnya tidak jadi dijual maupun barang tersebut bisa jadi rusak atau hilang dikarenakan jaraknya jauh yang dikeluhkan oleh pihak dari pelaku usaha. Dari itu penting adanya perlindungan bagi pelaku usaha, perlindungan hukum adalah sifatnya yang melindungi atau memberikan pertolongan terhadap si penderita atas haknya yang dirampas.²²

Pengaturan perdagangan pada umumnya diatur dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan untuk lebih jelasnya mengenai perdagangan elektronik dijelaskan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun

²⁰ BPK RI, <https://peraturan.bpk.go.id/Details/274494/uu-no-1-tahun-2024> Diunduh pada tanggal 18 Januari 2024

²¹ Nevey Varida Ariani, Op, cit, hlm. 285

²² Yudhi Setiawan, *Hukum Administrasi Pemerinta*(Depok : Rajagrafindo persada 2017) hlm. 209.

2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PP PMSE) sebagaimana yang telah disahkan, dan mulai diberlakukan sejak tanggal ditetapkan, serta berfungsi untuk menjalankan Undang-Undang sebagaimana mestinya.²³ PP PMSE dengan menerapkan prinsip itikad baik, kehati-hatian, transparansi, kredibilitas, akuntabilitas, keseimbangan, keadilan dan kesehatan dalam mengatur kegiatan *e-commerce*, bertujuan untuk mencapai kepercayaan konsumen dan keyakinan konsumen untuk meningkatkan indeks perdagangan. PP PMSE ini termasuk dalam hierarki undang-undang normatif intrinsik yaitu Norma Verordnung dan Autonome Satzung yang berguna bagi pelaksanaan peraturan perundang-undangan.²⁴

Kedudukan hukum Indonesia terhadap perdagangan elektronik (*e-commerce*) didapati pada bidang Hukum Perdata dan Hukum Dagang. Hubungan Hukum Perdata dan Hukum Dagang dalam perdagangan elektronik begitu erat, terlihat dalam pencerminan rumusan Pasal 1 Kitab Undang-Undang Dagang menjelaskan bahwa Kitab Undang-Undang Dagang mempunyai keistimewaan dibandingkan dengan kitab-kitab Undang-Undang Perdata lainnya rata-rata. Dalam hal ini berlaku pepatah "*Lexspecialis derogat legigeneralis*". Hukum yang bersifat khusus lebih diutamakan daripada peraturan hukum yang bersifat khusus artinya, jika sesuatu dalam kode perdagangan berlaku, maka ketentuan itu hukum perdata tidak berlaku, tetapi apabila ada sesuatu yang tidak berlaku dalam hukum dagang tetapi diatur dalam hukum perdata, maka ketentuan dalam hukum perdata dilaksanakan dalam suatu hubungan dagang dalam bentuk perjanjian yang menimbulkan hak dan kewajiban para pihak.²⁵

Dengan demikian, penyelesaian sengketa yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha, dapat diselesaikan melalui jalur litigasi karena jalur non litigasi. Penyelesaian, melalui lembaga litigasi dianggap kurang efisien baik waktu, biaya, maupun tenaga, sehingga penyelesaian melalui lembaga non litigasi banyak

²³ Maria Farida Indrati, Ilmu Perundang-Undangan (Yogyakarta: Kanisius, 2007).

²⁴ Armen Yasir, Hukum Perundang-Undangan (Bandar Lampung: Universitas Lampung, 2013).

²⁵ Siti Rahayu, et al., "Hukum Dagang Di Indonesia," Jurnal Media Hukum dan Peradilan 6, no. 2 (2019): 299.

dipilih oleh masyarakat dalam menyelesaikan sengketa dimaksud. Meskipun demikian pengadilan juga tetap akan menjadi muara terakhir bila ditingkat non litigasi tidak menemui kesepakatan. Terlepas dari kekurangan-kekurangan yang terdapat pada proses peradilan, bagaimanapun lembaga peradilan tetap harus dipertahankan sebagai katup penekan (*pressure valve*) dalam negara hukum dan demokrasi. Namun kedudukannya perlu digeser sebagai *the last resort*, sedangkan lembaga alternative yang lain ditempatkan sebagai *the first resort*. Pemikiran kearah itu lah yang perlu dikembangkan. Pengadilan tidak mungkin ditutup di suatu negara hukum dan negara hukum.²⁶

Karena dari itu, peraturan yang mungkin kurang spesifik terkait transaksi COD dalam Hukum unsur Perdata melibatkan beberapa aspek salah satunya penanganan sengketa yang memakan waktu dan biaya, sehingga konsumen mungkin menghadapi kesulitan. Aspek keamanan transaksi COD juga bisa menjadi masalah, karena resiko penipuan atau tindakan yang etis dari salah satu pihak yang terlibat dalam transaksi oleh karena itu pembaruan yang spesifik terkait transaksi COD dalam ranah Hukum Perdata diperlukan untuk meningkatkan perlindungan konsumen yang rentan terhadap praktik-praktik tidak etis dalam penyalahgunaan sistem COD dalam *e-commerce*.

²⁶ Ibid., hlm. 40-47

DAFTAR PUSTAKA

A. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Peraturan Pemerintah Nomor 71 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik

Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik

B. BUKU

Akbar, M.A., dan Alam, N.A. 2020. *E-Commerce Teori Dalam Bisnis Digital*.

Medan: Yayasan Kita Menulis.

Armen Yasir. 2013. *Hukum Perundang-Undangan*. Bandar Lampung: Universitas Lampung.

Az Nasution. 1995. *Konsumen dan Hukum*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.

Barron's Educational Series. 2008. *Marketing*.

Dadang Hermawan dan Candra Ahmadi. 2020. *E-buiness & E-commerce*. Yogyakarta: Andi Offset.

Lb, Rahmayadi Supanca. 2020. *Cyber Law: Kontribusinya Dalam Dunia Bisnis*. Jakarta: Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya.

Maria Farida Indrati. 2007. *Ilmu Perundang-Undangan*. Yogyakarta: Kanisius.

Romli Atmasasmitra. 2014. *Hukum Kejahatan Bisnis di Era Globalisasi*. Jakarta: Pernanda Media Group.

Soemardjo Brodjo Soedjan. *Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Konsumen di Dunia Maya*.

Subekti. 2008. *Pokok-Pokok Hukum Perdata*. Cetakan XXXIII. Jakarta: Intermedia.

Yudhi Setiawan. 2017. *Hukum Administrasi Pemerintahan*. Depok: Rajagrafindo Persada.

C. JURNAL

Latumahina, Rosalinda Elsina. "Aspek-Aspek Hukum dalam Transaksi Perdagangan Secara Elektronik." *Jurnal GEMA AKTUALITA* Vol. 4 No. 1, Juni 2015: 50-51.

Siti Rahayu, et al. "*Hukum Dagang di Indonesia*." *Jurnal Media Hukum dan Peradilan* 6, no. 2 (2019): 299.

Syahdeini, Sutan Remy. "E-Commerce: Tinjauan dari Perspektif Hukum." *Majalah Hukum Bisnis* Vol. 12, 2001: 128-135.

D. INTERNET

Badan Pusat Statistik. <https://www.bps.go.id/id> Diakses pada tanggal 4 Oktober 2023.

Kompas. "*Aturan Main COD: Pembeli Harus Bayar ke Kurir Sebelum Paket Dibuka.*" <https://caritahu.kontan.co.id/news/aturan-main-cod-pembeli-harus-bayar-ke-kurir-sebelum-paket-dibuka?page=all> Diakses pada tanggal 11 November 2023.

Zakaria, M. "*Keluh Kesah Pelaku atas Tindakan Konsumen yang Tidak Membayar.*" Detik Finance, 23 Juli 2023. <https://www.detik.finance/tren/read/2023/07/23/08450097566/keluh-kesah-pelaku-usaha-page=all> Diakses pada tanggal 11 November 2023.

Rusli, Tami. "*Tanggung Jawab Produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen.*" <https://media.neliti/jurnal-pernata-hukum> Diakses pada tanggal 1 Januari 2012.