



ISSN Print: 2085-2339
ISSN Online: 2654-7252

Jurnal Surya Kencana Satu: Dinamika Masalah Hukum dan Keadilan

Editorial Office: Fakultas Hukum, Universitas Pamulang,
Jalan Surya Kencana No. 1, Pamulang Barat, Tangerang Selatan 15417, Indonesia.
Phone/ Fax: +6221-7412566
E-mail: dinamikahukum_fh@unpam.ac.id
Website: <http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/sks>

Sistem Belanja *Cash On Delivery* (COD) Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen dan Transaksi Elektronik

Indra Kirana^a, Rahmi Ayunda^b

^a Faculty of law, Batam International University, E-mail : Indrra.kirana@gmail.com

^b Fakultas Hukum, Universitas Internasional Batam, E-mail : rahmi@uib.ac.id

Article	Abstract
<p>Received: Feb 17, 2022; Reviewed: Feb 25, 2022; Accepted: Feb 27, 2022; Published: Mar 31, 2022</p>	<p>Maraknya sistem belanja <i>Cash On Delivery</i> (COD) di masyarakat sehingga perlu untuk disampaikan kepada pembaca mengenai bagaimana sesungguhnya pengaturan terkait hal tersebut baik menurut UU Perlindungan Konsumen maupun UU Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE). Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif dengan menggunakan pendekatan undang-undang, buku, dan internet yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Penelitian ini disusun dengan mengacu kepada dua sumber data yaitu data primer dan data sekunder. Sumber data primer berupa landasan hukum negara yaitu KUHP perdata, UU No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan UU No 11 Tahun 2008 Tentang Penerjemahan Informasi dan Komunikasi Elektronik. Sedangkan data sekunder bersumber dari dokumentasi pada dokumen yang relevan dan berhubungan dengan pembahasan penelitian. Hasil penelitian menyatakan bahwa UU no. 8 tahun 1999 mengatur hak dan kewajiban dari masing-masing pembeli maupun penjual. Dalam pembelian COD pelaku usaha wajib memenuhi kewajibannya dengan memberikannya barang sesuai dengan deskripsi yang disebutkan dan harga yang dibayarkan. Jika tidak pesanan yang dikirim tidak sesuai dengan kedua hal tersebut penjual diwajibkan untuk memberikan kompensasi atau ganti rugi terhadap kerugian yang dihadapi oleh konsumen. Kasus pembatalan sepihak jika dibahas dalam UU Perlindungan Konsumen termasuk ke dalam kewajiban konsumen untuk beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian. Dalam UU ITE Jika terjadi pelanggaran hak dan kewajiban yang dilakukan oleh penjual dan merugikan pembeli dapat diselesaikan dengan tiga cara yaitu negosiasi atau mediasi, penyelesaian melalui badan penyelesaian konsumen dan melalui pengadilan.</p> <p>Kata kunci: sistem belanja; perlindungan konsumen; transaksi elektronik.</p> <p><i>widespread use of the Cash On Delivery (COD) shopping system in the community, so it is necessary to convey to the reader how the actual regulation related to this matter is according to the protection law, consumers and the Electronic Information and Transaction (ITE) Law. This research is a normative legal research using laws, books, and internet approaches related to the problem under study. This study was structured with reference to two sources of data, namely primary data and secondary</i></p>

data. The primary data source is the state legal basis, namely the Civil Code, Law no. 8 of 1999 concerning consumer protection and the Act. No. 11 of 2008 concerning the translation of information and electronic communications. While secondary data sourced from documentation on relevant documents and related to the research discussion. The results of the study stated that Law no. 8 of 1999 regulates the rights and obligations of each buyer and seller. In purchasing COD, business actors must fulfill their obligations by providing goods according to the description stated and the price paid. If not, the order sent is not in accordance with these two things, the seller is required to provide compensation or compensation for losses faced by consumers. The case of unilateral cancellation if discussed in the consumer protection law is included in the consumer's obligation to have good intentions in making purchase transactions. In the ITE Law, if there is a violation of the rights and obligations of the seller and harm the buyer, it can be resolved in three ways, namely negotiation or mediation, settlement through the consumer settlement agency and through the courts.

Keywords: *shopping system; consumer protection; elektronik transactions.*

PENDAHULUAN

Dunia telah berkembang dan memasuki era globalisasi. Pada era yang sudah globalisasi atau global ini, terjadi juga kemajuan pada teknologi informasi seperti komputer yang berkembang sangat cepat. Perkembangan ini juga mengakibatkan adanya transaksi jual beli yang dilakukan di internet dan proses ini juga disebut sebagai bagian dari bisnis virtual di antaranya virtual *store* dan virtual *company*. Dalam bisnis yang disebut sebagai virtual ini pelaku usaha menjalankan bisnis dengan media internet dan tidak lagi menggunakan bisnis konvensional yang membutuhkan toko fisik. Di beberapa negara maju jenis bisnis virtual telah mengalami kemajuan yang pesat karena adanya dukungan yang didapat seperti dukungan fasilitas pendukung yang berkualitas. Contohnya adalah sistem pengiriman yang cepat sampai dan banyak dipercaya oleh masyarakat dan juga metode pembayaran yang aman yang dilindungi oleh hukum yang berlaku. Hubungan antara hukum yang mengatur terkait belanja dengan menggunakan media internet muncul sebagai jawaban agar dapat berbelanja di media ini internet dengan bebas dan tanpa kendala yang menyebabkan perasaan tidak aman dan tidak nyaman. Dalam hukum perdata 113 dan Undang-undang menyatakan bahwa segala hukum dan UU yang ditetapkan sah dan berlaku sebagaimana seperti yang telah ditetapkan.

Perkembangan teknologi komunikasi dan informasi telah mengubah perilaku konsumen masyarakat. Kegiatan berbelanja dahulu dilakukan secara tradisional dengan harus mendatangi swalayan, toko tradisional maupun kelontong. Berbeda dengan sekarang berbelanja dapat menggunakan media *smartphone* dan hanya tinggal menunggu barang datang dikirim oleh kurir. Namun karena faktor inilah terhadap permasalahan baru yang dihadapi oleh konsumen. Permasalahan yang dihadapi bukanlah permasalahan sepele yang sekedar kesulitan memiliki barang karena tersedianya pilihan yang beragam, namun lebih kepada membentuk hubungan yang positif antara semua pihak dengan memberikan kesadaran terkait pentingnya perlindungan konsumen. Perlindungan konsumen telah dimulai dengan dibentuknya UU yang mengatur terkait hak dan kewajiban konsumen. Serta hak dan kewajiban penjual untuk memenuhi hak konsumen dengan memberikan produk yang berkualitas, mementingkan keamanan dan

kenyamanan konsumen dan melakukan kegiatan produksi maupun penjual sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Perkembangan kemudahan berbelanja juga diimbangi dengan perkembangan metode pembayaran. Metode pembayaran adalah cara yang dapat digunakan oleh konsumen dalam membayar barang atau jasa dengan tujuan untuk mendapatkan manfaat dari produk (Kompasiana, 2017). Metode pembayaran yang tersedia saat ini di antaranya melalui kartu kredit, kartu debit, dompet elektronik, *paylater* hingga COD atau pembayaran tunai ditempat.

Pembayaran COD adalah pembayaran yang dilakukan secara tunai saat barang sudah sampai dirumah (Halaweh, 2018). pembayaran ini dinilai mudah karena tidak memerlukan edukasi bagi konsumen yang tidak memahami cara menggunakan metode pembayaran yang lain. Pembayaran COD banyak digunakan oleh konsumen karena dianggap mampu untuk menghindari tindak penipuan yang dilakukan oleh penjual. Dengan pembayaran COD konsumen tidak merasa khawatir jika barang tidak dikirim atau semacamnya karena yang terpenting belum mengeluarkan uang untuk membayar. Namun dibalik dari keunggulan pembayaran COD selalu ada sisi kekurangan yang menyertainya.

Masyarakat menganggap bahwa dengan belanja COD maka dapat membuka dan mencoba produk sebelum membayar. Memang ada beberapa toko yang menyediakan kebijakan tersebut di antaranya Zalora, Sorabel dan Fimela dengan slogan “coba dulu baru bayar” namun tidak semua toko menyediakan kebijakan tersebut. Dan nampaknya hal ini malah membentuk perspektif masyarakat bahwa semua toko online membolehkan untuk membuka dan mencoba produk dulu baru membayar. Dari kejadian ini permasalahan dimulai jika barang yang didapat tidak sesuai dengan deskripsi produk atau tidak sesuai dengan harga yang dibayarkan, yang akan menjadi sasaran kemarahan konsumen adalah kurir. Sedangkan kurir tidak akan mau menerima paket yang telah dibuka karena memang sudah SOP pekerjaannya. Selain daripada itu toko online lain memang menyediakan pengembalian barang namun harus melalui diskusi terlebih dahulu dengan penjual dan menggunakan pengiriman yang disediakan oleh pihak toko. Bukan dengan melalui kurir yang mengantar paket sebelumnya. Hal ini sejatinya merugikan kedua belah pihak bagi konsumen maupun kurir.

Masih segar di ingatan, banyak kasus kurir yang mendapatkan tindak kekerasan seperti diancam, dimaki dengan kata kasar dan bahkan ada yang sampai di todong dengan senjata tajam hanya karena permasalahan COD ini (Okezone.com, 2021). Pemerintah telah menetapkan landasan hukum guna melindungi hak dan kewajiban konsumen. Landasan hukum tersebut tertera dalam UU No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Dalam UU ini memberikan kepastian dengan menjamin pelindung yang didapatkan oleh konsumen. Definisi dari konsumen sendiri adalah setiap individu atau kelompok yang memakai produk barang atau jasa yang tersedia di masyarakat baik penggunaannya dimaksudkan untuk kepentingan sendiri, kepentingan keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain.

Alasan UU ini diterbitkan tidak lepas dari faktor adanya globalisasi yang sudah mulai memasuki Indonesia. Globalisasi menyebabkan pembangunan perekonomian yang pesat ditandai dengan adanya transaksi jual beli yang dapat dilakukan dengan media internet dan dengan begitu UU ini bertujuan untuk melindungi konsumen dari tindak penipuan yang dilakukan dalam transaksi jual beli karena seperti yang diketahui transaksi dengan media internet tidak melakukan pertemuan dan tidak bisa menyentuh produk terlebih dahulu sehingga

rawan akan penipuan. Selain itu karena era globalisasi jual beli ini bukan hanya pembelian lokal saja namun juga sudah mencapai kancah internasional dengan media website yang sangat mudah diakses.

Disisi lain tujuan dari dibentuknya UU ini agar penjual memiliki integritas yang tinggi dalam menjalankan usahanya sehingga memberikan kualitas atau mutu yang baik dalam rangka bersaing secara luas baik secara nasional maupun internasional. Dan faktor lainnya konsumen juga harus memiliki kesadaran dengan cara mengedukasi diri bagaimana dalam melakukan kegiatan belanja harus berpedoman terhadap hak dan kewajibannya sehingga menjadi konsumen bukan hanya menuntut untuk dilayani namun juga bertanggung jawab.

Namun kenyataannya di lapangan penerapan dari UU ini belum maksimal, hal ini dikarenakan tidak ada kesadaran yang dimiliki oleh konsumen tentang bagaimana mempertahankan haknya. Hal ini diperburuk jika barang yang dibeli memiliki harga yang murah sehingga mereka malas untuk menindaklanjuti didasari atas dasar gengsi atau menganggap bahwa masalah tersebut sepele (Geriya., dkk, 2016). Dengan begitu permasalahan belanja dengan COD ini seperti tidak ada ujungnya karena selain dari kurangnya edukasi namun juga kurang adanya kesadaran untuk mempertahankan hak sesuai dengan prosedur yang ada.

Hak dan kewajiban konsumen seperti yang telah berkali-kali penulis sebutkan di atas. Bahwa hak konsumen yaitu berhak untuk mendapatkan keamanan dan kenyamanan saat mengonsumsi sebuah produk baik barang maupun jasa, berhak untuk mendapatkan produk yang sesuai dengan harga yang dibayarkan, hak untuk mendapatkan informasi yang jujur terkait dengan kondisi produk, hak untuk menyampaikan keluhan dan pendapatnya terkait produk dan juga didengar, hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dan juga penyelesaian hukum yang adil terkait permasalahan kasus perlindungan konsumen, hak untuk mendapatkan pembinaan, seperti diketahui bahwa banyak juga masyarakat yang belum mendapatkan pembinaan sehingga beberapa sudah paham tentang hak konsumen namun tidak dapat memperjuangkannya atau kasus lain tidak mengetahui kewajiban konsumen dan terus-menerus menuntut penjual untuk memenuhi hak dengan mengindahkan kewajibannya. Contohnya seperti menawar berlebihan, bersifat tidak ramah dengan penjual, dan banyak lagi. Hak lain dari konsumen yaitu berhak untuk dilayani dengan baik, dan berhak mendapatkan ganti rugi jika produk yang didapatkan tidak sesuai dengan harga yang dibayarkan. Karena jual beli ini dilakukan dengan media internet maka disebut sebagai salah satu transaksi elektronik.

Terdapat beberapa kasus yang terjadi dalam ranah transaksi elektronik, yaitu kasus yang pernah terjadi di e-commerce Lazada, kasus Rizky Kartadikaria yang melakukan pembelian smartphone Asus Zenfone 6 namun saat paket diterima bukan Smartphone yang datang melainkan 2 kotak pengharum pakaian Kispray. Kasus serupa juga terulang dan dialami oleh konsumen Adi Maulana. Meskipun Lazada juga memiliki kebijakan sendiri dengan memblokir penjual penipu agar tidak ada korban lain lagi, namun kelemahan dalam Lazada bahwa pendaftaran penjual yang mudah tanpa catatan IMEI atau KTP sehingga penjual yang terblokir dapat membuat akun baru dan kembali melancarkan aksinya.

Penipuan seperti ini sering terjadi dengan memanfaatkan faktor pendukung seperti lemahnya kedudukan konsumen seperti ketidaktahuan konsumen terhadap mitra berbisnisnya, konsumen yang tidak memiliki kesadaran dan pengetahuan yang cukup untuk mempertahankan

haknya dan terkadang kurangnya deskripsi produk yang menjadi peluang besar dalam penipuan atau yang datang dari sisi konsumen adalah ketidakmauan untuk membaca deskripsi produk.

Dengan banyaknya kasus penipuan jual beli yang dilakukan secara virtual atau online, UU yang mengatur perlindungan konsumen belum mengatur pembelian yang dilakukan secara elektronik namun lebih difokuskan kepada pembelian yang sifatnya fisik atau konvensional. Namun meskipun begitu permasalahan *e-commerce* berkaitan dengan kontrak, perlindungan konsumen, pajak, yuridiksi dan *digital signature*. Dan Untuk pembahasan lebih lanjut terkait hal tersebut peneliti memutuskan untuk mengangkat topik “Sistem Belanja *Cash On Delivery* (COD) Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen dan Transaksi Elektronik”.

PERMASALAHAN

Berdasarkan uraian masalah di atas maka penulis mendapatkan beberapa pembahasan dalam tulisan ini yaitu Bagaimana UU No 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik memandang sistem pembayaran *Cash On Delivery* (COD)? Bagaimana UU No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen memandang sistem pembayaran *Cash On Delivery* (COD) dan penyelesaian masalahnya ?

METODOLOGI

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum normatif. Penelitian normatif menganggap hukum sebagai norma. Norma yang dimaksud adalah asas, kaidah yang berasal dari hukum perundangan-undangan. Sumber data menggunakan dua kategori yaitu sumber primer dan sekunder. Sumber data primer berupa landasan hukum negara yaitu KUHP perdata, UU No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan UU No 11 Tahun 2008 Tentang Penerjemahan Informasi dan Komunikasi Elektronik. Sedangkan data sekunder bersumber dari dokumentasi pada dokumen yang relevan dan berhubungan dengan pembahasan penelitian. Pengumpulan data menggunakan teknik studi pustaka dengan cara menelaah dokumen. Sedangkan teknik analisis data adalah kualitatif yang bertujuan untuk menjelaskan suatu kejadian atau peristiwa sesuai dengan fakta yang ada, dan pengungkapan ini bukan bermaksud untuk mencari hubungan suatu variabel atau mencari pengaruh antar variabel.

PEMBAHASAN

***Cash on Delivery* (COD) Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik**

Konsumen selalu menginginkan dalam kegiatan belanjanya mendapatkan kepuasan dengan produk yang diterimanya. Namun karena pembelian dilakukan secara online tetap muncul kekhawatiran sendiri pada diri konsumen karena pembelian dilakukan dengan jarak jauh dan tidak bisa menyentuh dan melakukan penilaian awal terhadap produk yang dibeli. Kepuasan konsumen diukur dengan perbandingan uang yang dikeluarkan sesuai dengan manfaat produk yang dibayarkan. Menurut pasal 1 dalam UU ITE menyatakan bahwa transaksi elektronik adalah transaksi yang dilakukan dengan media elektronik seperti komputer, smartphone atau media elektronik lainnya.

Kontrak yang dilakukan elektrik memiliki kekuatan hukum yang sama dengan kontrak yang dilakukan secara konvensional. Seperti yang disebutkan dalam pasal 18 UU ITE ayat 1 bahwa kontrak yang dilakukan secara elektronik secara sah mengikat seluruh pihak yang terlibat yaitu penjual maupun pembeli. Dan pihak yang terlibat tersebut berhak untuk memiliki hukum sebagai landasan hukumnya adalah transaksi elektronik. Hal ini juga tertuang dalam pasal 18 UU ITE bahwa para pihak dalam perjanjian memiliki kebebasan tersebut. Kebebasan ini terkait dengan kebebasan para pihak dalam memilih bagaimana sengketa seharusnya diselesaikan baik menggunakan negosiasi, pengadilan maupun melalui badan penyelesaian sengketa. Dalam pasal 18 juga para pihak memiliki kebebasan untuk memilih penyelesaian apa yang akan dilakukan jika terjadi lagi sengketa di kemudian hari. Namun dalam pemilihan penyelesaian sengketa harus memperhatikan aspek lain seperti yuridiksi mengingat bahwa jual beli digital sangat luas dan tidak hanya mencakup nasional saja namun juga kancah internasional. Sehingga dalam penyelesaian sengketa yang terjadi dengan pihak di luar negeri harus memperhatikan hukum yang ada di negara pihak lain tersebut.

Dalam beberapa kasus yang terjadi, konsumen sering dirugikan jika ternyata penjual setelah dilacak adalah warga negara lain yang juga tinggal di luar negeri. Dalam kasus ini akan sulit untuk diselesaikan karena penyelesaian hukum menggunakan hukum transnasional dan harus memperhatikan yuridiksi dengan negara lain. Dan proses yang tentu saja rumit dan sering dihindari oleh pembeli dan memilih untuk mengabaikan kerugian saja. Karena dengan penyelesaian sengketa tersebut tentu saja akan membutuhkan biaya tambahan yang juga tidak sedikit sehingga lebih baik tidak mengurus kasus sengketa transnasional. Juga dalam kasus sengketa transnasional ada keterbatasan bahasa yang menjembatani kedua belah pihak dan kembali lagi jika kerugian dinilai tidak lebih besar dari biaya penyelesaian, konsumen lebih baik menghindarinya. Untuk itu memang pembelian lebih baik dilakukan dengan penjual dalam negeri karena jika terjadi hal yang tidak diinginkan penyelesaian akan menjadi semakin mudah.

Berdasarkan kasus tersebut, penyelesaian sengketa lebih baik dilakukan dengan penyelesaian alternatif. Penyelesaian sengketa secara alternatif memiliki keunggulan diantaranya:

1. Murah, penyelesaian sengketa alternatif tidak dilakukan melalui lembaga peradilan sehingga biaya yang dibutuhkan lebih murah.
2. Lebih cepat dibandingkan dengan lembaga pengadilan. Dalam pengadilan ada penjadwalan yang tentu saja menunggu antrian dengan banyak kasus lain sehingga proses akan memakan waktu yang lebih lama
3. Dengan penyelesaian sengketa ini pihak yang dirugikan akan menerima penyelesaian baik itu ganti rugi maupun kompensasi yang artinya hal ini akan kembali terjalin hubungan yang baik antara kedua pihak yaitu penjual maupun pembeli.
4. Rahasia tetap terjaga, sehingga tidak merusak nama baik siapapun baik pembeli, penjual maupun pihak *e-commerce*.
5. Ditangani oleh pihak yang ahli dibidangnya dan tidak ada unsur ketidakadilan seperti keberpihakan ke salah satu pihak.

Cash on Delivery (COD) Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Penyelesaian Masalahnya

UU nomor 8 tahun 1999 dibuat atas untuk melindungi hak dan kewajiban konsumen dan juga hak kewajiban penjual. Hak adalah kekuasaan yang diberikan oleh hukum kepada pihak yang dilindungi baik itu pribadi ataupun umum (Zainal Asikin, 2013). Hak adalah kekuasaan untuk melakukan sesuatu dan telah diatur dalam UU dan dianggap tindakan yang benar (Riduan Syahrini, 2014). Sedangkan kewajiban adalah sesuatu yang harus dilakukan karena kewajiban adalah tanggung jawab (detikedu, 2021).

Perlindungan hukum adalah usaha uang dilakukan dengan cara memberikan rasa aman kepada korban maupun saksi (Fajar dan Achmad, 2021). Posisi konsumen dalam pembelian yang dilakukan di toko online di nilai lemah. Dalam toko online produk hanya disajikan dengan gambar. Pembeli dapat mengklaim tentang kualitas produk dan semacamnya namun saat barang datang terjadi kualitas yang ada tidak sesuai gambar. Jika melakukan komplain cenderung sulit menemukan titik terang jika secara penampilan bentuk produk sama dengan gambar. Kembali lagi dalam toko online, jika mengirimkan keluhan juga melalui online dengan bukti yang dilampirkan foto atau video pendukung. Contohnya saja baju, baju di dalam foto tidak begitu terlihat bagaimana jenis kain atau tekstur kain yang digunakan. Sehingga komplain bisa saja tidak disetujui. Hal ini akhirnya merugikan pembeli.

Dalam UU perlindungan konsumen, hak dari konsumen yang harus dipenuhi tertuang dalam pasal 4:

1. Hak atas kenyamanan dan keamanan dalam menggunakan produk. Hal ini bermaksud jika sebuah produk tersebut dikategorikan berbahaya harus ada peringatan yang tertera di kemasan produk sehingga konsumen mengetahui bagaimana menggunakan produk tersebut dengan baik dan tidak menimbulkan potensi bahaya.
2. Hak untuk memilih barang sesuai dengan nilai tukar. Dapat dipastikan ayat ini menyatakan bahwa kualitas produk yang kurang dari harga yang dibayarkan secara tidak wajar sama saja dengan merugikan konsumen. Memang pada beberapa produk sejenis ada yang memiliki harga lebih mahal dibanding lainnya karena ada faktor lain yang menjadi penentu harga seperti contohnya *prestige*.
3. Hak untuk memperolehnya informasi yang benar dan jujur terkait produk. Jika penjual mengirimkan produk yang berbeda dari yang tertera di deskripsi penjual wajib untuk menerima pengembalian atau penukaran.
4. Hak untk didengar keluhannya terkait produk. Dalam toko online biasanya menyediakan *customer service* yang nantinya akan meladeni segala keluhan maupun pertanyaan dari konsumen.
5. Hak untuk mendapatkan penyelesaian masalah dengan patut. Di *e-commerce* penyelesaian masalah terlebih dahulu menghubungi customer servis dan juga penjual untuk melakukan diskusi terkait pengembalian dana. Namun dalam proses tersebut dipastikan bahwa produk yang diterima contohnya rusak dan kerusakan bukan disebabkan oleh pembeli. Bukti yang dapat ditunjukkan dengan cara mengirim video pembukaan paket sehingga dapat dipastikan barang memang sudah rusak sedari belum diterima oleh konsumen. Jika mampu untuk menunjukkan bukti tersebut maka penjual wajib menyetujui proses pengembalian dana.

6. Hak untuk mendapatkan pembinaan konsumen. Hal ini sangat penting untuk diberikan untuk menumbuhkan kesadaran mau mempertahankan haknya jika mengalami penipuan dan juga menjalani kewajibannya sebagai pembeli yang cerdas.
7. Hak untuk dilayani secara benar dan tidak membedakan.
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi atau ganti rugi terhadap kerugian yang dialami.

Sedangkan kewajiban yang harus dipenuhi sebagai konsumen sebagai berikut:

1. Membaca prosedur penggunaan produk barang. Hal ini berkaitan dengan hak konsumen terkait kenyamanan dan keamanan menggunakan produk juga harus diimbangi kesadaran untuk membaca.
2. Beritikad baik dan melakukan transaksi barang dan jasa. Seperti tidak menyalahkan kurir saat barang yang didapatkan tidak sesuai, karena kurir hanya berindak sebagai perantara.
3. Membayar barang sesuai dengan yang disepakati
4. Dan mengikuti prosedur hukum penyelesaian masalah.

UU ini tidak hanya berpihak kepada konsumen saja. Dalam sebuah transaksi yang melibatkan dua pihak, selalu ada cerita yang melatarbelakangi mengapa permasalahan bisa terjadi. Dan permasalahan yang muncul bukan selalu berawal dari pihak penjual saja. Namun terkadang pembeli juga berpotensi menimbulkan konflik. Sehingga UU ini juga mengatur hak dan kewajiban penjual sebagaimana yang disebutkan dalam pasal 8 yaitu:

1. Hak untuk mendapatkan pembayaran sesuai dengan nilai yang disepakati
2. Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan yang dilakukan konsumen
3. Hak mendapatkan pembelaan
4. Hak untuk di kembalikan nama baiknya jika terbukti tidak bersalah sesuai dengan tuduhan konsumen

Sedangkan kewajiban dari pelaku usaha sebagaimana diatur dalam pasal 7 antara lain;

1. Beritikad baik dalam melayani konsumen
2. Memberikan informasi yang benar dan jujur terkait dengan yang dijual. Deskripsi yang tidak melebih-lebihkan. Banyak penjual melebihkan deskripsi dengan tujuan menarik banyak konsumen.
3. Memperlakukan konsumen dengan ramah dan tidak membedakan, atau tidak rasis. Banyak video viral di media sosial, ada beberapa toko yang membedakan konsumen berdasarkan cara berpakaian. Karena cara berpakaian selalu diasosiasikan dengan kepemilikan uang yang banyak sehingga penampilan yang bagus dinilai mampu untuk melakukan pembelian. Padahal tidak semua orang memperhatikan penampilan, dan tidak semua yang berpenampilan biasa saja artinya tidak punya uang.
4. Memberikan jaminan terkait kualitas barang. Seperti memberikan masa garansi. Pada elektronik biasanya akan diberikan masa garansi untuk melihat apakah ada kerusakan dalam pemakaian beberapa hari ke depan yang disebabkan karena cacat pabrik. Jika cacat pabrik maka pembeli dapat melakukan klaim garansi. Namun jika barang rusak karena kesalahan pembeli maka penjual tidak akan menerima klaim garansi. Hal ini termasuk kedalam pemenuhan hak penjual juga karena prinsip dari UUPK sejatinya

untuk menjaga kedua pihak yaitu penjual maupun pembeli untuk tidak saling merugikan satu sama lain.

5. Memberikan kesempatan konsumen untuk mencoba barang. Dalam *e-commerce* seperti Shopee memang diperbolehkan untuk dicoba barangnya, namun jika tidak cocok pengembalian harus melalui prosedur diskusi dengan penjual, jika bukti dan alasan yang disampaikan masuk akal, dan penjual mau untuk melakukan pengembalian, baru pengiriman pengembalian dapat dilakukan dengan datang ke pihak ekspedisi untuk mengirimkan barang. Hal ini memang berbeda prosedur dengan Zalora yang pengembalian barang bisa dilakukan dengan kurir langsung saat itu juga.
6. Memberikan ganti rugi atau kompensasi jika barang tidak sesuai dengan deskripsi atau manfaat yang diklaim. Di *e-commerce* sendiri sudah menyediakan prosedur pengembalian barang dan pengembalian dana dengan prosedur yang memang agak sedikit rumit. Dari membuktikan dengan video saat membuka paket dan menyebutkan penyebab permohonan pengembalian dana. Hal tersebut dilakukan semata-mata untuk melindungi kedua belah pihak, menghindari dari konsumen yang hanya main-main dan juga menindaklanjuti penjual yang nakal.

Permasalahan lain yang terjadi dalam ranah transaksi COD adalah pembatalan sepihak yang dilakukan oleh konsumen. Pembatalan sepihak terjadi saat konsumen maupun penjual membatalkan pesanan tanpa ada persetujuan dari pihak lainnya. Jika dalam ranah hukum lain hal ini melanggar hukum wanprestasi yaitu salah satu pihak tidak mampu memenuhi perjanjian yang telah dibuat bersama dan tanpa persetujuan pihak satunya.

Dalam kasus COD contohnya yang dilakukan di Lazada dan Shopee, konsumen dapat membatalkan barang saat kurir sudah datang ke rumah. Hal ini tentu saja merugikan pihak penjual, merugikan dari segi waktu dan tenaga yang digunakan dalam waktu pengemasan barang. Dan juga merugikan penjual dari segi biaya ongkos kirim yang harus dikeluarkan. Pengemasan produk yang membutuhkan modal tentunya apalagi jika produk yang dijual adalah makanan rumahan yang membutuhkan tenaga dalam membuatnya. Selain dari merugikan penjual. Untuk itu kasus ini berkaitan dengan hak dan kewajiban pembeli untuk memiliki itikad baik dalam hal transaksi seperti itu, dengan pembatalan yang sepihak maka konsumen melanggar UU tersebut. Namun kasus yang sering terjadi dalam *e-commerce* pembelaan terhadap kasus pembatalan sepihak yang dilakukan oleh pembeli ini tidak ada penyelesaian yang dilakukan atau tidak ada kebijakan yang dibuat terkait hal tersebut. Jika terjadi pembatalan maka penyelesaian yang ada hanya satu bahwa barang dikembalikan kepada penjual.

Sejatinya perdagangan yang dilakukan dengan media elektronik atau digital memiliki dasar hukum yang sama sebagaimana dengan perdagangan yang dilakukan secara *konvensional*. Karena dikategorikan sama inilah perdagangan yang dilakukan secara digital atau media elektronik juga tunduk dengan ketentuan dalam pasal 1457-1540 KUHP perdata.

Dalam pasal 1457 menyatakan bahwa kegiatan jual beli adalah perjanjian yang berisi satu orang yang bertindak sebagai penjual memindah tangankan kepemilikan benda kepada orang lain yang disebut sebagai pembeli. Dan penyerahan ini juga disertai dengan pembeli membayar harga sesuai dengan harga barang yang telah ditentukan. Dan dalam pasal 1457 perjanjian ini sah atau dianggap sah dan terjadi diantara kedua belah pihak yaitu penjual dan

pembeli meskipun belum terjadi penyerahan barang ataupun belum terjadi pembayaran. Dapat disimpan bahwa jual beli adalah sebuah perjanjian yang sah dan sudah terjadi serta mengikat kedua belah pihak terkait akan jual beli produk barang maupun jasa meskipun penyerahan belum dilakukan ataupun pembayaran belum dilakukan.

Hal ini sejatinya sama halnya dengan pembelian yang dilakukan di *e-commerce* dengan sistem pembayaran COD. Telah ada perjanjian yang tercatat dalam sistem meskipun kenyataannya pembeli belum membayarkan produk yang dibelinya. Penjual berani untuk mengirim barang tanpa harus dibayar terlebih dahulu karena pihak *e-commerce* telah menjamin jika konsumen tidak mampu membayar atau tidak bisa menerima barang maka perjanjian akan otomatis terbatalkan sehingga produk yang sebelumnya dikirimkan akan dikembalikan. Sehingga tidak ada kerugian yang akan dialami oleh penjual. Dengan pembelian COD pula pembeli akan merasa lebih aman karena tidak takut terjadi penipuan karena belum membayar produk yang dibeli. Meskipun begitu ada hak dari penjual yang harus diperhatikan dan kewajiban penjual yang harus dipenuhi.

Dalam KUHP perdata pasal 1474 menyatakan kewajiban yang harus dipenuhi penjual yaitu wajib untuk menyerahkan barang kepada pembeli, dan wajib menanggung kecacatan dari produk yang dikirim akibat dari pelanggaran nya mengirimkan produk yang tidak sesuai dengan deskripsi produk agar tidak menimbulkan sengketa yang lebih jauh antara penjual dan pembeli. Hal ini sejalan dengan UU perlindungan konsumen bahwa kewajiban dari penjual jika barang yang dikirim tidak sesuai dengan deskripsi atau mengalami kerusakan dari toko penjual wajib untuk memberikan ganti rugi seperti penggantian barang atau pengembalian dana maupun dengan memberikan kompensasi seperti mengganti barang namun diberikan bonus tertentu. Kompensasi memang terkesan merugikan namun hal tersebut kembali kepada memperbaiki citra dari penjual. Karena pembeli yang kecewa dapat mempengaruhi calon konsumen lain untuk tidak melakukan pembelian di toko tersebut.

Sengketa yang terjadi antara penjual dan pembeli dapat disebabkan karena dua faktor yaitu : 1) penjual tidak melaksanakan kewajiban seperti yang telah disebutkan dalam UU perlindungan konsumen maupun KUHP Perdata dan 2) Penjual tidak menepati perjanjian. Hal ini sejatinya sama dengan kewajiban yang harus dipenuhi oleh penjual. Kebanyakan yang terjadi dalam pembelanjaan yang dilakukan secara digital hal yang dilanggar adalah kualitas produk. Deskripsi yang diberikan terasa menjanjikan namun ketika barang sampai kualitas sangat jauh dari deskripsi produk. Dan sayangnya banyak pembeli yang tidak memiliki kesadaran serta tidak memiliki kemampuan pentingnya dalam mempertahankan haknya. Hal tersebut dilandasi kurangnya pembinaan konsumen dan kurangnya pendidikan serta beberapa pembeli menganggap bahwa mempertahankan hak sangat rumit karena memerlukan beberapa prosedur yang terasa merepotkan. Beberapa lagi beranggapan bahwa malu untuk menuntut jika barang yang dibeli murah sehingga memiliki untuk mewajarkannya. Hal tersebut malah semakin membuat penjual yang nakal untuk terus melancarkan aksinya dengan terus tidak memenuhi kewajibannya sebagai penjual yang bermartabat. Cara penyelesaian sengketa dapat dilakukan dengan tiga cara diantaranya; Penyelesaian sengketa yang dikarenakan tuntutan seketika dengan melalui negosiasi, konsultasi, mediasi maupun penilaian yang dilakukan oleh ahli; Penyelesaian sengketa dengan melalui badan penyelesaian sengketa konsumen. Penyesalan melalui pengadilan.

PENUTUP

Dari pembahasan yang dilakukan bahwa dalam pembelian COD pelaku usaha wajib memenuhi kewajibannya dengan memberikannya barang sesuai dengan deskripsi yang disebutkan dan harga yang dibayarkan. Jika tidak pesanan yang dikirim tidak sesuai dengan kedua hal tersebut penjual diwajibkan untuk memberikan kompensasi atau ganti rugi terhadap kerugian yang dihadapi oleh konsumen. Kasus lain dari transaksi COD adalah pembatalan sepihak yang seringnya dilakukan oleh pihak pembeli. Karena merugikan penjual dari segi waktu, tenaga dan uang. Kasus pembatalan sepihak jika dibahas dalam UU perlindungan konsumen termasuk ke dalam kewajiban konsumen untuk beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian. Jika terjadi pelanggaran hak dan kewajiban yang dilakukan oleh penjual dan merugikan pembeli akan terjadi sengketa yang dapat diselesaikan dengan tiga cara yaitu negosiasi atau mediasi, penyelesaian melalui badan penyelesaian konsumen dan melalui pengadilan. UU ITE mengikat semua pihak yang terlibat dalam perjanjian elektronik tersebut, sehingga sengketa harus diselesaikan dan penyelesaian sengketa dalam pemilihannya para pihak bebas untuk memilih cara mana yang akan digunakan dalam penyelesaian tersebut. Penyelesaian sengketa yang terjadi dengan penjual luar negeri lebih merugikan konsumen karena alasan yuridiksi dan hukum transnasional yang rumit, menghabiskan banyak biaya serta keterbatasan lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Andi (2002). *Apa dan Bagaimana E-Commerce*. Yogyakarta: Wahana
- Asikin, Zainal. (2013). *Hukum Dagang*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Detikedu. (2021). *Apa yang Dimaksud Hak dan Kewajiban? Ini Pengertiannya dan Contohnya*. Retrieved from: <https://www.detik.com/edu/detikpedia/d-5871839/apa-yang-dimaksud-hak-dan-kewajiban-ini-pengertiannya-dan-contohnya>
- Ekawati dan Johan. (2021). *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Pelaksanaan Kontrak Elektronik*. *Juridica*, Vol: (1).
- Fajar dan Achmad. (2017). *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris, Cetakan IV*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Geriya., dkk. (2016). *Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Jual Beli Online (E-Commerce) Di Bpsk Denpasar*. *Kertha Wicara*, Vol: 5(1).
- Halaweh. (2018). *Cash on Delivery (COD) as an Alternative Payment Method for Ecommerce Transactions : Analysis and Implications:.* *Sociotechnology and Knowledge Development*. Vol: 10(4).
- Kompasiana. (2017). *Macam macam Metode Pembayaran*. Retrieved from: <https://www.kompasiana.com/riawijaya/5a1b1d8aa8d35e37273f9112/macam-macam-metode->

