

PROBLEMATIKA PERLINDUNGAN HUKUM ANTARA PARA PIHAK DALAM TRANSAKSI E-COMMERCE BERBASIS SISTEM CASH ON DELIVERY (COD)

Ravina Nayla Putri¹, Nabila Fauziyyah², Wilda Ayu Anggraeni³, Melisa Susanti⁴,
Dwi Nur Fauziah Ahmad⁵
ravinaylaputri@gmail.com¹, nabilafzyyh13@gmail.com², wildaayuaaa26@gmail.com³,
smelisasusanti@gmail.com⁴, dwihihaj18@gmail.com⁵
Universitas Muhammadiyah Tangerang

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong pertumbuhan pesat e-commerce, termasuk metode pembayaran Cash on Delivery (COD) yang banyak digunakan masyarakat Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perlindungan hukum bagi konsumen, pelaku usaha, dan kurir dalam transaksi e-commerce berbasis sistem COD. Menggunakan metode penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan konseptual, penelitian ini mengkaji ketentuan hukum yang berlaku serta efektivitas mekanisme penyelesaian sengketa. Hasil kajian menunjukkan bahwa sistem COD menimbulkan berbagai permasalahan hukum, seperti ketidaksesuaian barang, pembatalan sepihak, dan ketidakjelasan tanggung jawab hukum antara para pihak. Perlindungan hukum yang ada belum secara komprehensif mencakup kompleksitas sistem COD. Oleh karena itu, diperlukan regulasi yang lebih spesifik dan kolaboratif untuk menjamin keadilan serta kepastian hukum dalam transaksi digital. Kesimpulannya, penguatan regulasi dan mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif menjadi kunci dalam menciptakan ekosistem e-commerce yang aman dan berkelanjutan di Indonesia.

Kata Kunci: E-Commerce, Cash On Delivery, Cod, Perlindungan Hukum, Konsumen, Pelaku Usaha, Kurir.

ABSTRACT

The development of information technology has driven the rapid growth of e-commerce, including the Cash on Delivery (COD) payment method, which is widely used by the Indonesian public. This study aims to analyze the legal protection for consumers, business actors, and couriers in e-commerce transactions based on the COD system. Using a normative legal research method with a statutory and conceptual approach, this study examines the applicable legal provisions and the effectiveness of dispute resolution mechanisms. The findings indicate that the COD system gives rise to various legal issues, such as product discrepancies, unilateral cancellations, and unclear legal responsibilities among the parties involved. Existing legal protections do not yet comprehensively address the complexity of the COD system. Therefore, more specific and collaborative regulations are needed to ensure justice and legal certainty in digital transactions. In conclusion, strengthening regulations and effective dispute resolution mechanisms is key to creating a safe and sustainable e-commerce ecosystem in Indonesia.

Keywords: E-Commerce, Cash On Delivery, Cod, Legal Protection, Consumers, Business Actors, Couriers.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi telekomunikasi dan komputer yang pesat telah melahirkan internet dengan berbagai kegunaan. Internet digunakan sebagai sarana untuk beragam aktivitas, seperti menjelajah situs, mencari informasi dan berita, mengirim pesan melalui email, serta melakukan transaksi bisnis. Permintaan yang tinggi dari masyarakat global menjadikan internet sebagai opsi utama dalam berbelanja daring. Salah satu bukti nyata dari pesatnya pertumbuhan internet adalah pemanfaatan platform digital dalam kegiatan perdagangan, yang lebih dikenal dengan istilah e-commerce atau perdagangan elektronik.

Perdagangan elektronik atau e-commerce, telah menjadi tren global yang mempermudah masyarakat dalam bertransaksi tanpa perlu bertatap muka secara langsung. Dengan adanya e-commerce, konsumen dapat membeli produk atau layanan melalui platform online yang menawarkan beragam opsi pembayaran. Perkembangan ini semakin pesat seiring dengan meningkatnya akses terhadap internet serta penggunaan perangkat digital di berbagai belahan dunia, termasuk Indonesia.

E-commerce dapat diartikan sebagai aktivitas perdagangan yang melibatkan penjual dan pembeli dalam menyediakan barang, jasa, atau pengalihan hak melalui kontrak elektronik. Transaksi ini berlangsung secara digital tanpa kehadiran langsung kedua belah pihak. Media yang digunakan adalah jaringan terbuka seperti internet atau World Wide Web, sehingga transaksi dapat terjadi tanpa terikat oleh batas wilayah atau regulasi nasional. Platform e-commerce sendiri menawarkan berbagai layanan, mulai dari pemilihan produk, proses pembayaran, hingga pengiriman barang.

Salah satu metode pembayaran yang banyak digunakan dalam transaksi e-commerce adalah Cash on Delivery (COD). Sistem COD merupakan metode jual beli di mana pembeli melakukan pembayaran secara tunai saat barang diterima. Proses ini melibatkan kurir sebagai perantara, yang menerima pembayaran langsung dari pembeli saat mengantarkan pesanan. Metode ini diminati oleh banyak konsumen karena dianggap lebih aman, terutama bagi mereka yang kurang familiar dengan transaksi online atau tidak memiliki akses ke pembayaran digital seperti kartu kredit maupun dompet digital.

Meskipun menawarkan kemudahan, sistem COD juga memunculkan berbagai permasalahan hukum bagi semua pihak yang terlibat, termasuk konsumen, penjual, dan penyedia layanan pengiriman. Seiring dengan meningkatnya transaksi e-commerce yang menggunakan metode ini, berbagai isu hukum pun turut berkembang dan memerlukan perhatian. Salah satu kendala utama yang sering terjadi adalah ketidaksesuaian antara barang yang diterima dengan deskripsi yang diberikan oleh penjual. Konsumen kerap merasa dirugikan ketika produk yang diterima tidak sesuai harapan atau mengalami kerusakan, sedangkan penjual menghadapi risiko pengembalian barang tanpa menerima pembayaran. Selain itu, dalam beberapa situasi, perselisihan antara kurir dan pembeli mengenai mekanisme pembayaran serta pengembalian barang turut memperumit jalannya transaksi.

Dalam ranah hukum, aspek perlindungan bagi pihak-pihak yang terlibat dalam transaksi e-commerce dengan sistem COD menjadi hal krusial untuk dikaji. Perlindungan hukum ini bertujuan untuk menjamin keseimbangan hak dan kewajiban antara penjual dan pembeli dalam setiap transaksi. Di Indonesia, regulasi mengenai perlindungan hukum bagi konsumen dan pelaku usaha telah diatur dalam berbagai peraturan, termasuk Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta ketentuan perdagangan elektronik dalam Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Selain itu, peran pihak ketiga, seperti platform e-commerce dan layanan pengiriman, juga turut berkontribusi dalam menjamin keamanan serta kepastian hukum dalam transaksi berbasis COD.

Dalam penelitian sebelumnya, yaitu penelitian yang dilakukan oleh Muharram Wibisana, dkk. dari Universitas Tarumanegara dan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya dengan judul jurnal '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' pada tahun 2023. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dijelaskan bahwa transaksi jual beli online dengan metode pembayaran COD di marketplace kerap menyebabkan kerugian bagi pelaku usaha, sehingga diperlukan perlindungan hukum bagi mereka. Dalam

transaksi tersebut, baik penjual maupun pembeli wajib berpegang pada asas itikad baik agar hak dan kewajiban masing-masing dapat terpenuhi sesuai dengan ketentuan dalam Pasal 4 dan Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 mengenai hak dan kewajiban konsumen, serta Pasal 6 dan Pasal 7 dalam undang-undang yang sama terkait hak dan kewajiban pelaku usaha.

Meskipun Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan perlindungan hukum kepada pelaku usaha online, perlindungan tersebut tidak sepenuhnya komprehensif. Pemutusan sepihak oleh konsumen dalam transaksi COD, sebagaimana diatur dalam Pasal 70 ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE), memungkinkan kesepakatan penggantian pekerjaan sebanding atau pembatalan perjanjian sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku sebagai kompensasi atas wanprestasi.

Selanjutnya, menurut penelitian yang telah dilakukan oleh I Wayan Gde Wiryawan dengan judul jurnal 'Urgensi Perlindungan Kurir Dalam Transaksi E-Commerce Dengan Sistem COD (Cash On Delivery)' pada tahun 2021. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dijelaskan bahwa kurir sebagai pekerja di perusahaan jasa pengiriman barang secara normatif berhak mendapatkan perlindungan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No. 13 Tahun 2003. Undang-undang ini pada dasarnya menjamin keselamatan dan kesehatan kerja, perlindungan moral serta kesusilaan, serta perlakuan yang menghormati harkat dan martabat manusia. Ketentuan tersebut kemudian diperbarui melalui Undang-Undang No. 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja, yang bertujuan untuk meningkatkan ekosistem investasi, mempercepat proyek strategis nasional, serta memperkuat perlindungan dan kesejahteraan pekerja.

Sistem Cash On Delivery (COD) memiliki kompleksitas hukum yang berpotensi menimbulkan masalah, termasuk yang melibatkan kurir. Pedoman teknis COD dari marketplace saat ini tidak memiliki kekuatan hukum mengikat, sehingga tidak mampu menindak pelanggaran atau melindungi kurir. Ketiadaan regulasi perlindungan kurir dalam e-commerce COD membuat perusahaan kesulitan mengelola risiko dan merancang mitigasi, sehingga pengembangan sistem COD kurang optimal.

Dalam menjamin hak-hak para pihak dalam transaksi e-commerce berbasis sistem COD, pendekatan yang tepat untuk dianalisis adalah melalui Teori Perlindungan Hukum yang dikemukakan oleh Philipus M. Hadjon. Menurut Hadjon, perlindungan hukum dapat dibagi menjadi dua bentuk, yaitu perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif. Perlindungan preventif diberikan untuk mencegah terjadinya pelanggaran hak, seperti melalui peraturan perundang-undangan yang mengatur tata cara transaksi elektronik (misalnya UU ITE, UUPK, dan PP No. 80 Tahun 2019). Dalam konteks sistem COD, perlindungan preventif tercermin dari adanya informasi yang jelas dalam transaksi, persyaratan perjanjian, serta sistem keamanan digital. Sementara itu, perlindungan represif berfungsi sebagai upaya hukum apabila terjadi pelanggaran, seperti sengketa antara konsumen dan penjual terkait barang tidak sesuai atau pembatalan sepihak. Mekanisme represif ini tampak pada keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), serta jalur litigasi maupun non-litigasi sebagai upaya penyelesaian. Dengan demikian, teori ini sangat relevan untuk menilai sejauh mana perlindungan hukum telah diterapkan secara proporsional kepada konsumen, pelaku usaha, dan kurir dalam sistem transaksi COD. Pendekatan Hadjon memberikan dasar yang kuat untuk menganalisis efektivitas regulasi yang ada serta kebutuhan akan reformasi hukum guna mengakomodasi dinamika e-commerce.

Permasalahan hukum dalam transaksi dengan metode Cash on Delivery (COD) mencerminkan adanya kekosongan norma atau kurangnya kejelasan pengaturan terhadap

posisi hukum para pihak dalam transaksi e-commerce. Isu Seperti Ketidaksesuaian barang, pembatalan sepihak, dan ketidakjelasan Tanggung jawab hukum antara konsumen, pelaku usaha, dan kurir menunjukkan bahwa Regulasi yang ada belum sepenuhnya menjawab dinamika praktik di lapangan. Di tengah meningkatnya penggunaan metode COD sebagai alternatif pembayaran, terutama oleh konsumen yang belum terbiasa dengan sistem pembayaran elektronik di awal, muncul kebutuhan untuk meninjau kembali efektivitas Perlindungan hukum yang berlaku.

Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengkaji secara mendalam bagaimana bentuk perlindungan hukum yang seharusnya diterapkan bagi konsumen, pelaku usaha, dan kurir dalam transaksi berbasis COD. Kajian ini akan difokuskan pada analisis peraturan perundang-undangan yang relevan serta teori-teori hukum perlindungan konsumen dan perdagangan elektronik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan dasar normatif yang kuat dalam merumuskan perlindungan hukum yang ideal, sekaligus memberikan rekomendasi bagi perbaikan regulasi dalam rangka menciptakan kepastian hukum dan keadilan dalam transaksi e-commerce di Indonesia.

Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana ketentuan hukum yang berlaku di Indonesia mengatur perlindungan hukum bagi semua pihak dalam transaksi e-commerce berbasis sistem COD?
2. Bagaimana upaya perlindungan hukum yang dapat ditempuh oleh konsumen dan penjual dalam menghadapi permasalahan transaksi COD?
3. Bagaimana efektivitas mekanisme penyelesaian sengketa dalam transaksi e-commerce berbasis COD menurut hukum di Indonesia?

Tujuan Penelitian

Dengan demikian, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis ketentuan hukum yang berlaku di Indonesia terkait perlindungan hukum bagi semua pihak dalam transaksi e-commerce berbasis sistem COD.
2. Mengidentifikasi upaya perlindungan hukum yang dapat ditempuh oleh konsumen dan penjual dalam menghadapi permasalahan transaksi COD.
3. Mengevaluasi efektivitas mekanisme penyelesaian sengketa dalam transaksi e-commerce berbasis COD menurut hukum di Indonesia.

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam terkait permasalahan yang terjadi serta solusi yang dapat diterapkan untuk menciptakan transaksi yang lebih aman dan adil dalam transaksi e-commerce berbasis COD di Indonesia.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan konseptual. Sumber bahan hukum yang digunakan meliputi bahan hukum primer, seperti peraturan perundang-undangan terkait perlindungan konsumen dan transaksi elektronik, serta bahan hukum sekunder berupa artikel, jurnal, dan penelitian terdahulu. Analisis dilakukan secara deskriptif-kualitatif untuk mengkaji perlindungan hukum bagi para pihak dalam transaksi e-commerce berbasis sistem COD.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Ketentuan Hukum Yang Mengatur Perlindungan Hukum Bagi Semua Pihak Dalam Transaksi E-Commerce Berbasis Sistem COD

Perkembangan teknologi informasi yang pesat telah membawa perubahan yang cukup besar dalam dunia bisnis, termasuk munculnya e-commerce. E-commerce memungkinkan Anda untuk melakukan transaksi jual beli secara online. Hal ini akan memudahkan interaksi dan transaksi antara konsumen dengan peserta dari perusahaan yang jauh. Salah satu metode pembayaran yang sering digunakan dalam kegiatan e-commerce di Indonesia adalah *Cash On Delivery* (COD) yang memungkinkan konsumen untuk membayar barang secara langsung setelah barang diterima. Meskipun terdengar mudah, namun transaksi COD juga menimbulkan permasalahan tersendiri terkait dengan perlindungan hukum bagi semua pihak yang terlibat, baik penjual maupun pihak ketiga yang melakukan transaksi pengiriman barang.¹

Hal ini sudah cukup, sebagaimana dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Pasal 1338 tentang akibat suatu perjanjian mengatur bahwa perjanjian tersebut tidak dapat ditarik kembali kecuali atas persetujuan kedua belah pihak atau alasan-alasan yang ditetapkan dalam undang-undang, dan perjanjian tersebut harus dipatuhi dengan penuh kesadaran. Perjanjian tersebut harus dilakukan di tempat kediaman penjual dan pembeli yang sah. Aturan baik dalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2008 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008, Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, maupun Pasal 1320 tentang Keabsahan Perjanjian dan Pasal 1338 tentang Akibat Suatu Perjanjian masih belum menjelaskan secara rinci tentang pengaturan transaksi elektronik. Pembayaran tunai.²

Selain itu, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) sebagaimana telah diubah dengan UU Nomor 19 Tahun 2016, juga menjadi dasar hukum penting dalam mengatur keabsahan dan perlindungan dalam transaksi digital. Pasal 46 UU ITE secara eksplisit menyatakan bahwa dokumen elektronik dan/atau informasi elektronik serta hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah. Hal ini berarti bahwa perjanjian antara konsumen dan pelaku usaha yang dilakukan secara elektronik, termasuk dalam sistem COD melalui platform digital, memiliki kekuatan hukum yang sama dengan perjanjian konvensional. Selain itu, Pasal 15 ayat (1) mewajibkan penyelenggara sistem elektronik untuk menyelenggarakan sistem yang andal dan aman, sehingga apabila terjadi kebocoran data atau penyalahgunaan informasi selama transaksi, pelaku usaha dapat dimintai pertanggungjawaban secara hukum.

Perlindungan Hukum Bagi Konsumen

Sebagai pihak yang rentan dalam bertransaksi dengan e-commerce berbasis COD, konsumen memerlukan perlindungan hukum yang jelas. Perlindungan konsumen di sisi lain adalah segala upaya untuk menjamin adanya kepercayaan hukum guna menjamin perlindungan konsumen. Sesuai dengan Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU Hak Konsumen) merupakan landasan hukum utama untuk memberikan jaminan perlindungan konsumen.³ Dalam konteks transaksi COD, undang-undang ini mengakui hak konsumen

¹ Tasya Safiranita Ramli dkk., "Aspek hukum platform e-commerce dalam era transformasi digital," *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media* 24, no. 2 (2020): 119–36.

² Setiawati Gulo, "Transaksi E-Commerce Dengan Sistem Cash on Delivery Dalam Perspektif Peraturan Perundang-Undangan Di Indonesia" (PhD Thesis, hukum, 2021), <https://repository.unja.ac.id/24144/>.

³ Muharram Wibisana, Jeane Neltje, dan Diana Fitriana, "Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Terhadap Tindakan Pembatalan Pembayaran Oleh Konsumen E-Commerce Dalam Sistem Cash on Delivery

yang meliputi hak untuk memperoleh kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa, hak untuk memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur, serta hak untuk memperoleh barang yang sesuai dengan penawaran atau iklan yang diberikan pelaku usaha.

Pasal dalam Undang-Undang ini juga menegaskan pentingnya tanggung jawab pelaku usaha dalam menyediakan produk yang tidak menyesatkan konsumen sesuai petunjuk yang ada. Namun, pada kenyataannya, metode COD sering kali menghadapi masalah terkait pelanggaran hak konsumen. Misalnya, banyak konsumen yang menerima produk yang tidak sesuai alamat atau rusak. Selain itu, pengajuan keluhan atau permintaan pengembalian barang juga menjadi sulit. Kondisi ini menunjukkan bahwa penerapan perlindungan konsumen dalam Undang-Undang COD belum sepenuhnya efektif.⁴

Terdapat hak-hak yang seharusnya dipenuhi sesuai dengan pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu sebagai berikut:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan rasa aman dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa.
2. Hak dan jaminan untuk memilih barang dan/atau jasa serta memperoleh barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan ketentuan yang berlaku.
3. Hak atas informasi yang jelas dan jujur tentang perubahan ketentuan dan jaminan barang dan/atau jasa.
4. Hak untuk mendengar pendapat dan pengaduan tentang produk atau jasa yang digunakan.
5. Hak untuk memperoleh bantuan hukum, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen.
6. Hak untuk memperoleh pembinaan dan pendidikan konsumen.
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara jujur, tanpa diskriminasi.
8. Hak untuk memperoleh ganti rugi, ganti rugi, dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.⁵

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

1. Beritikad baik untuk menjalankan kegiatan usaha.
2. Memberikan informasi yang akurat, jelas, dan jujur mengenai syarat dan garansi barang dan/atau jasa, serta memberikan petunjuk penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan.
3. Memperlakukan atau melayani konsumen dengan benar dan jujur, tanpa diskriminasi.
4. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi sesuai dengan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa.
5. Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberikan jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperjualbelikan.

(COD) Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen,” *KRTHA BHAYANGKARA* 17, no. 2 (2023): 437–64.

⁴ Antoni Saputra, “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dan Pelaku Usaha Dalam Transaksi Jual Beli Online Dengan Menggunakan Metode Cash On Delivery,” *Indragiri Law Review* 2, no. 3 (2024): 9–16.

⁵ Wibisana, Neltje, dan Fitriana, “Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Terhadap Tindakan Pembatalan Pembayaran Oleh Konsumen E-Commerce Dalam Sistem Cash on Delivery (COD) Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen,” 2023.

6. Memberikan ganti rugi, dan/atau penukaran atas kerugian yang timbul akibat penggunaan, konsumsi, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperjualbelikan.
7. Memberikan ganti rugi dan/atau penukaran apabila perjanjian atau/atau barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian.⁶

Konsumen juga terlindungi dari segi pengembalian atau penukaran barang. Apabila barang yang diterima rusak atau terjadi penipuan oleh penjual, mohon untuk tidak melakukan pembatalan pesanan. Pembelaan ini juga dapat dilakukan dengan menggunakan *platform e-commerce*. *Platform e-commerce* menyediakan sistem penyelesaian sengketa antara penjual dan pembeli. Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, konsumen dapat mengajukan pengaduan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) apabila mengalami kendala dalam bertransaksi. Akan tetapi, prosedur yang berlaku selama ini dinilai masih cukup rumit dan memakan waktu sehingga banyak konsumen yang ragu untuk menggunakan mekanisme tersebut. Oleh karena itu, diperlukan adanya perbaikan sistem pengaduan dan penyelesaian sengketa yang lebih efektif dan mudah diakses untuk memperkuat perlindungan konsumen dalam bertransaksi daring dengan metode COD.

Perlindungan Hukum Bagi Penjual

Pelaku usaha sebagai penjual transaksi COD juga memerlukan perlindungan hukum agar hak-haknya terjamin. Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur bahwa pelaku usaha berhak memperoleh pembayaran sesuai dengan perjanjian. Dalam konteks DCO, pelaku usaha berhak memperoleh pembayaran ketika konsumen menerima suatu produk. Namun, Konsumen juga memiliki hak untuk menolak produk yang tidak sesuai dengan deskripsi atau cacat. Oleh karena itu, pelaku usaha sebagai penjual harus memastikan kualitas produk dan keakuratan deskripsi produk. Selain itu, Pasal 19 Undang-Undang Hak Konsumen mengatur bahwa pelaku usaha harus bertanggung jawab atas kerugian yang disebabkan oleh cacat atau ketidaksesuaian barang. Namun, pelaku usaha juga mempunyai hak untuk melepaskan tanggung jawab apabila suatu kerugian disebabkan oleh kesalahan konsumen dalam menggunakan produk.

Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) juga memperkuat kekuatan hukum perjanjian secara elektronik. Menurut Pasal 46 UU ITE, perjanjian atau kontrak secara elektronik memiliki kekuatan hukum yang sama dengan perjanjian tertulis. Artinya, pelaku usaha dapat melindungi diri dari risiko penolakan barang atau tuntutan yang tidak wajar apabila perjanjian secara elektronik tersebut disetujui oleh konsumen. Selain itu, beberapa *platform e-commerce* menyediakan sistem perlindungan kepada pelaku usaha dengan menciptakan prosedur COD yang lebih aman. Misalnya, konsumen diharuskan membayar biaya pengiriman terlebih dahulu atau dikenakan sanksi apabila menolak menerima barang tanpa alasan yang jelas. Prosedur seperti ini dapat membantu mengurangi potensi kerugian finansial bagi pelaku usaha.⁷

Apabila terjadi perselisihan antara penjual dan pembeli dalam sistem COD, misalnya pembeli tidak membayar saat barang diterima, maka penjual dapat mengajukan

⁶ Putu Yasa Adidana, "IMPLEMENTASI KETENTUAN PASAL 7 HURUF A UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN TERKAIT ADANYA KERUGIAN KONSUMEN AKIBAT TERJADINYA PENIPUAN DALAM JUAL BELI HANDPHONE MELALUI E-COMMERCE" (PhD Thesis, UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA, 2024), <https://repo.undiksha.ac.id/19535/>.

⁷ DITINJAU DARI HUKUM PERJANJIAN DAN, "PERJANJIAN JUAL BELI E-COMERCE DITINJAU DARI HUKUM PERJANJIAN DAN UNDANG-UNDANG INFORMASI DAN TRANSASI ELEKTRONIK.," *Jurnal Hukum Keluarga Islam* 4, no. 2 (2024), <http://journal.iaitasik.ac.id/index.php/Ahwaluna/article/view/319>.

perselisihan ke badan arbitrase atau melalui jalur hukum sesuai ketentuan yang berlaku. Di Indonesia, terdapat beberapa alternatif penyelesaian sengketa melalui lembaga seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Penjual juga memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan terhadap transaksi yang dilakukan pembeli yang mungkin menggunakan cara-cara penipuan, seperti pembelian fiktif atau pembayaran palsu. Untuk itu, penjual diimbau untuk bekerja sama dengan pihak logistik yang terpercaya dengan prosedur pengiriman yang aman.⁸

Perlindungan Hukum Bagi Pihak Ke-3 (Kurir)

Tantangan yang muncul saat menggunakan metode bayar di tempat untuk belanja daring berasal dari kekhawatiran konsumen tentang potensi penipuan selama pembelian mereka. Akibatnya, orang-orang sering kali ingin memeriksa barang pesanan mereka sebelum melakukan pembayaran. Namun, peraturan COD melarang pelanggan membuka segel paket mereka hingga setelah mereka membayar, yang dapat menyebabkan sejumlah masalah. Situasi ini biasanya mengakibatkan pelanggan mengajukan keluhan terhadap petugas pengiriman dengan cara yang melanggar pedoman yang ditetapkan, seperti mengeluarkan ancaman, pelecehan verbal, dan tindakan tidak pantas lainnya terhadap kurir, yang sering kali tidak mengetahui detail transaksi antara pembeli dan penjual. Faktanya, berbagai laporan media menunjukkan bahwa keluhan ini sering kali ditujukan kepada kurir, termasuk serangan verbal dan ancaman yang melibatkan benda-benda berbahaya.⁹

Dalam konteks sektor Kurir, perusahaan jasa pengiriman barang harus mematuhi Undang-Undang No. 13/2003, yang pada dasarnya menjamin standar keselamatan, kesehatan, moral dan etika, serta menghormati martabat manusia dan nilai-nilai agama. Hal ini kemudian direvisi oleh Undang-Undang No. 11/2020 tentang Penciptaan Lapangan Kerja untuk meningkatkan lingkungan investasi dan mempercepat inisiatif strategis nasional, terutama yang difokuskan pada peningkatan perlindungan dan kesejahteraan pekerja. Namun, di sisi lain, perusahaan yang menawarkan layanan pengiriman sudah tunduk pada serangkaian peraturan dan kebijakan yang komprehensif.¹⁰

Kurir sebagai tenaga profesional di bidangnya memiliki hak dan tanggung jawab tertentu. Hal ini meliputi ketentuan yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 yang telah resmi diperbarui melalui Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja, beserta berbagai peraturan dan kebijakan lainnya. Rincian yang tertuang dalam peraturan dan kebijakan tersebut dikenal pula sebagai peraturan teknis yang mengatur tentang perjanjian kerja, kebijakan perusahaan, perjanjian kerja bersama (PKB), pembagian tugas, dan kriteria tambahan yang menjadi kerangka kerja dalam mengatur hak dan kewajiban tenaga kerja yang terlibat dalam kegiatan pengiriman barang dan jasa.

Upaya Perlindungan Hukum Yang Dapat Ditempuh Oleh Konsumen Dan Penjual Dalam Menghadapi Permasalahan Transaksi COD

Transaksi tunai saat barang sampai (*Cash On Delivery* atau COD) dilakukan dengan cara bertemunya pembeli dan penjual di tempat dan waktu yang telah ditentukan.

⁸ Dina Septiana dan Muhammad Amin Qodri, "PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PELAKU USAHA TERHADAP PERILAKU KONSUMEN YANG BERITIKAD TIDAK BAIK PADA TRANSAKSI DI E-COMMERCE," *Collegium Studiosum Journal* 7, no. 1 (2024): 272–83.

⁹ I. Wayan Gde Wiryawan, "Urgensi Perlindungan Kurir Dalam Transaksi E-Commerce Dengan Sistem COD (Cash On Delivery)," *Jurnal Analisis Hukum* 4, no. 2 (2021): 187–202.

¹⁰ Berkat Jaya Waruwu Berkat Jaya Waruwu, "PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KURIR EKSPEDISI E-COMMERCE PADA SISTEM CASH ON DELIVERY DI KECAMATAN UNGARAN BARAT" (PhD Thesis, UNDARIS, 2024), <http://repository.undaris.ac.id/id/eprint/1749/>.

Konsumen membeli barang melalui aplikasi *e-commerce* dan membayarnya saat barang diterima, sehingga mengubah sifat transaksi COD yang dilakukan melalui *platform e-commerce*. Untuk transaksi *e-commerce*, sistem COD memiliki kelebihan yaitu konsumen memeriksa barang sebelum membayar kepada pelaku usaha. Pembelian dan penjualan secara online merupakan salah satu bentuk kerugian pelaku usaha dalam transaksi *e-commerce*. Karena konsumen tidak dapat dihubungi atau informasi yang diberikan tidak jujur, maka pembeli tidak dapat melakukan pembayaran tunai saat barang sampai jika barang telah dikirim sesuai pesanan.

Cash On Delivery (COD) merupakan metode transaksi yang dilakukan melalui kesepakatan tatap muka antara pedagang dan pelanggan di lokasi dan waktu yang telah ditentukan. Konsep COD mulai berkembang dalam ranah *e-commerce*, yang memungkinkan pelanggan untuk memesan melalui platform digital dan membayar setelah barang diterima. Produk yang diterima pelanggan adalah produk yang diminta secara khusus oleh mereka, yang dikirim oleh penjual melalui jasa pengiriman atau kurir ke alamat pengiriman yang dituju. Setelah pesanan diterima, pelanggan membayar sejumlah uang tunai yang telah ditentukan, yang mencakup biaya pengiriman dan harga barang yang dibeli.¹¹

Pendekatan ini sering digunakan oleh konsumen yang berbelanja daring untuk mencegah penipuan yang sering terjadi dalam transaksi digital. Dalam konteks ini, ketidaktahuan masyarakat umum terhadap metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) berujung pada masalah lain. Ketika barang yang diterima tidak sesuai dengan yang dipesan, konsumen dapat menolak membayar kurir yang mengirimkan barang yang tidak sesuai. Konsumen yang kesal sering kali mengancam atau bersikap agresif terhadap kurir yang bertugas mengantarkan barang.

Kekerasan dan intimidasi yang ditujukan kepada kurir dari pelanggan membahayakan keselamatan dan kesejahteraan mereka, sehingga diperlukan perlindungan bagi mereka. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan yang mengatur standar keselamatan dan kesehatan kerja, kurir yang menjalankan tugasnya sebagai karyawan berhak atas hak-hak yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan.¹²

Pelaksanaan jual beli COD dianggap sah dengan mengacu pada Pasal 1458 KUH Perdata. Pengaturan ini merupakan jual beli yang diakui oleh kedua belah pihak setelah mereka mencapai kesepakatan mengenai barang atau harga, bahkan jika barang tersebut belum dikirim atau harganya belum ditentukan. Dalam praktiknya, transaksi tersebut memerlukan kesepakatan bersama antara pembeli (konsumen) dan penjual (badan usaha). Namun, dalam skenario nyata, karena penjual dan pembeli tidak berinteraksi secara langsung, banyak masalah dapat muncul dengan sendirinya. Dalam transaksi komersial, wanprestasi sering terjadi, yang mengakibatkan konsekuensi yang memengaruhi strategi bisnis, yang berpotensi menyebabkan kemunduran finansial dan non-finansial, termasuk aspek-aspek seperti niat baik dan kepercayaan terhadap bisnis.

Kerangka hukum yang mengatur transaksi daring di Indonesia, khususnya yang menggunakan metode *Cash On Delivery* (COD), dirinci dalam Undang-Undang No. 19 Tahun 2016, yang mengubah Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). UU ITE juga mengatur tentang pengamanan transaksi

¹¹ Berkat Jaya Waruwu Berkat Jaya Waruwu, "PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KURIR EKSPEDISI E-COMMERCE PADA SISTEM CASH ON DELIVERY DI KECAMATAN UNGARAN BARAT" (PhD Thesis, UNDARIS, 2024),

¹² Ulil Alfiaturrohman, "Tanggung Jawab Hukum Atas Keselamatan Kerja Mitra Kurir Pengiriman Paket Di Indonesia" (PhD Thesis, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, 2023),.

digital untuk mengurangi potensi kerugian, sebagaimana yang diuraikan dalam Pasal 15 Ayat (1), yang mengamanatkan penyelenggara sistem elektronik untuk membangun sistem yang andal dan aman. Meskipun demikian, dalam skenario dunia nyata, kasus-kasus pelanggaran terus terjadi, khususnya terkait metode pembayaran COD dalam transaksi E-commerce, yang berdampak buruk pada konsumen.¹³

Pendekatan COD menawarkan banyak manfaat, terutama dalam memberikan rasa aman bagi pembeli. Pembeli memiliki kesempatan untuk memeriksa barang sebelum melakukan pembayaran, yang memperkecil kemungkinan menerima produk yang tidak sesuai atau cacat. Meskipun demikian, di antara manfaat-manfaat ini, metode COD juga menghadirkan berbagai kelemahan, terutama yang berkaitan dengan perlindungan hukum bagi pembeli. Pelanggan sering menghadapi situasi di mana produk yang dikirim tidak sesuai dengan deskripsi yang diberikan atau bahkan rusak. Kasus penipuan di mana barang yang dikirim ke pelanggan sangat berbeda dengan yang dipromosikan bukanlah hal yang jarang terjadi.¹⁴

Munculnya masalah-masalah ini memunculkan kekhawatiran mengenai perlindungan hukum yang tersedia bagi pembeli dalam transaksi tunai saat pengantaran. Dalam kerangka tunai saat pengantaran, pembeli sering kali tidak memiliki cukup kesempatan untuk memeriksa barang secara menyeluruh sebelum melakukan pembayaran. Akibatnya, jika terjadi masalah dengan produk, konsumen akan berada dalam situasi yang sulit, terutama karena *platform* belanja daring tertentu memberlakukan kebijakan pengembalian atau klaim terbatas untuk transaksi tunai saat pengantaran. Skenario ini menempatkan konsumen dalam situasi yang rentan terhadap pencurian dan kehilangan, sementara hak-hak konsumen mereka seharusnya ditegakkan secara hukum.

Di Indonesia, berbagai undang-undang menetapkan aturan untuk perlindungan konsumen, dengan salah satu bagian penting adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). UUPK berfungsi sebagai kerangka hukum yang menguraikan hak-hak konsumen dan tanggung jawab pelaku usaha, yang mencakup transaksi daring. Bersamaan dengan UUPK, Undang-Undang tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) menambahkan peraturan lebih lanjut yang relevan dengan kegiatan e-commerce. Meskipun demikian, dalam penerapan di dunia nyata, peraturan ini tidak secara efektif mengatasi kompleksitas transaksi tunai saat pengiriman (COD) dalam sektor e-commerce, terutama karena tantangan penegakan hukum yang gagal memastikan perlindungan hak-hak konsumen dalam kerangka COD.

Tujuan dari undang-undang perlindungan konsumen di Indonesia adalah untuk menciptakan keseimbangan antara kepentingan konsumen dan pelaku usaha untuk memastikan terjadinya transaksi yang aman dan sehat. Namun, tidak adanya peraturan khusus yang mengatur hak-hak konsumen dalam kerangka *Cash On Delivery* (COD) mengakibatkan perlindungan hukum yang tidak memadai bagi konsumen dalam proses ini. Pelaku usaha, khususnya *platform e-commerce*, sering kali mengabaikan tantangan yang dihadapi konsumen selama transaksi COD, dengan alasan bahwa transaksi tersebut hanya terjadi antara konsumen dan agen pengiriman. Sebaliknya, perusahaan jasa pengiriman, yang bertindak sebagai perantara dalam transaksi ini, memiliki tanggung jawab yang

¹³ Miskawati Suleman, "Tinjauan Hukum Bagi Pelaku Wanprestasi Pada Transaksi Online," *LEX CRIMEN* 12, no. 4 (2024),

¹⁴ Muhammad Raffly Adrian Prayogo, "TINJAUAN YURIDIS PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PELAKU USAHA E-COMMERCE DAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI ONLINE" (PhD Thesis, Universitas Islam Sultan Agung Semarang, 2024), <http://repository.unissula.ac.id/id/eprint/37991>.

terbatas atas barang yang mereka angkut.¹⁵

Situasi ini makin rumit dengan semakin populernya metode pembayaran tunai saat pengantaran di Indonesia, khususnya di daerah-daerah yang minim keterampilan digital. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah dan pemangku kepentingan lainnya untuk mengkaji ulang undang-undang saat ini dan menetapkan aturan yang lebih komprehensif tentang perlindungan konsumen dalam kerangka pembayaran tunai saat pengantaran. Selain itu, penting untuk fokus pada keterlibatan proaktif platform e-commerce dalam memastikan kualitas dan kepercayaan vendor, yang bertujuan untuk meminimalkan kemungkinan bahaya dan kerugian yang mungkin dihadapi konsumen.

Berdasarkan informasi yang diberikan, telah diidentifikasi beberapa permasalahan, khususnya mengenai jenis perlindungan hukum yang sesuai bagi konsumen yang terlibat dalam transaksi jual beli daring yang menggunakan pendekatan pembayaran COD, serta jenis perlindungan hukum yang tepat bagi pelaku usaha yang terlibat dalam transaksi tersebut. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguraikan perlindungan hukum yang tersedia bagi konsumen dan badan usaha dalam transaksi jual beli daring yang melibatkan metode pembayaran COD.

Efektivitas Mekanisme Penyelesaian Sengketa Dalam Transaksi E-Commerce Berbasis COD Menurut Hukum Di Indonesia

Terdapat beberapa kendala dalam penerapan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD), seperti tingginya tingkat pengembalian barang oleh pembeli kepada penjual. Salah satu tantangan dalam sistem COD adalah perlunya pelaku usaha memiliki stok produk yang memadai serta keterbatasan dalam menerapkan sistem *dropship*. Selain itu, tingginya frekuensi pengembalian barang yang telah dibeli juga menjadi permasalahan yang perlu mendapat solusi.¹⁶

Hukum harus mampu mengatur berbagai aspek kehidupan dan terus beradaptasi dengan dinamika perubahan dalam masyarakat, khususnya dalam meninjau kelemahan transaksi *online* yang menggunakan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD). Untuk mengatasi permasalahan ini, terdapat dua langkah yang dapat dilakukan, yaitu:

1. Memperkuat perlindungan hukum bagi kurir atau pengantar barang.
2. Menerapkan prinsip tanggung jawab ketat serta membalikkan beban pembuktian guna meningkatkan perlindungan bagi konsumen dalam transaksi *e-commerce*.¹⁷

Meskipun beberapa *marketplace* menawarkan pengembalian barang gratis jika kemasan belum dibuka, prosedur tersebut belum sepenuhnya efisien. Untuk meningkatkan aturan pengembalian barang COD, khususnya, diperlukan mekanisme pengembalian barang kepada kurir dengan ketentuan:

1. Pembeli wajib mengisi formulir pengembalian dan menyetujui potensi biaya kerusakan;
2. Pembukaan kemasan tanpa kerusakan barang, namun penolakan pembayaran, dikenakan denda kompensasi biaya kemasan;
3. Kerusakan barang yang menurunkan nilai jual mewajibkan pembeli membayar denda sebesar harga barang;

¹⁵ Yuyut Prayuti, "Dinamika perlindungan hukum konsumen di era digital: Analisis hukum terhadap praktik e-commerce dan perlindungan data konsumen di Indonesia," *Jurnal Interpretasi Hukum* 5, no. 1 (2024): 903–13.

¹⁶ Ir Singgih Riphath, *Pajak E-Commerce: Tantangan Dan Upaya Dalam Pajak E-Commerce* (PT Elex Media Komputindo, 2022)

¹⁷ Hirmania Zahra Papalia, "Analisis Yuridis Terhadap Kerugian Konsumen dalam Transaksi E-Commerce Melalui Metode Pembayaran Cash On Delivery (COD) Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen" (S1, Universitas Kristen Indonesia, 2024), <http://repository.uki.ac.id/14544/>.

4. Pembayaran denda dapat dilakukan melalui platform *marketplace* atau dibebankan pada transaksi berikutnya.¹⁸

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), mekanisme penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, baik dari sektor pemerintah maupun swasta, telah diatur secara khusus. Hal ini dikarenakan sengketa konsumen memiliki karakteristik tersendiri, yaitu memberikan kebebasan kepada pihak yang bersengketa untuk memilih mekanisme penyelesaian, baik melalui jalur pengadilan maupun diluar pengadilan. Proses penyelesaian sengketa, baik melalui litigasi maupun non-litigasi, merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem hukum yang mengatur Perlindungan Konsumen. Sesuai dengan ketentuan Pasal 45 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), terdapat beberapa metode yang dapat digunakan dalam penyelesaian tuntutan hukum, di antaranya sebagai berikut:

1. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan salah satu mekanisme yang dapat digunakan dalam menyelesaikan perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha.
2. Penyelesaian sengketa melalui jalur pengadilan (Litigasi) menjadi salah satu pilihan yang tersedia bagi konsumen. Majelis yang menangani perselisihan antara pembeli dan penjual harus mengambil keputusan berdasarkan prosedur yang berlaku di pengadilan umum.
3. Alternatif Penyelesaian Sengketa (Non-Litigasi) mencakup berbagai metode seperti konsultasi, negosiasi, konsiliasi, mediasi, serta penilaian oleh ahli.

Penyelesaian sengketa menjadi salah satu tantangan yang harus diatasi guna mendukung pertumbuhan *e-commerce*. Secara umum, ketika terjadi sengketa, pihak yang terlibat memiliki dua pilihan dalam menyelesaikannya, yakni melalui jalur pengadilan (litigasi) atau di luar pengadilan (non-litigasi). Penanganan sengketa dalam *e-commerce* perlu dilakukan dengan cermat karena melibatkan teknologi serta berbagai jenis barang dalam transaksi. Namun, metode ini memiliki keterbatasan, seperti tidak adanya kewenangan untuk memaksa pelaksanaan kesepakatan antara pihak yang bersengketa. Konsumen dan pelaku usaha dapat memanfaatkan kedua mekanisme ini sebagai solusi dalam penyelesaian konflik. Untuk menghindari potensi penipuan di masa mendatang, Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Pasal 45A ayat (1) menetapkan bahwa pelanggaran dalam bisnis *e-commerce* dapat dikenakan sanksi pidana, administratif, serta kewajiban ganti rugi.

Efektivitas regulasi dalam menyelesaikan sengketa konsumen sangat bergantung pada konsistensi dalam penerapan dan penegakannya. Meskipun aturan yang ada telah mencakup ketentuan yang jelas mengenai hak serta kewajiban konsumen, beserta mekanisme penyelesaian sengketa, tanpa penegakan hukum yang tegas atau implementasi yang tidak konsisten, regulasi tersebut mungkin tidak mampu memberikan perlindungan yang optimal bagi konsumen. Selain itu, perbedaan antara regulasi domestik dan transaksi lintas batas menjadi tantangan tersendiri dalam menangani sengketa konsumen dalam *e-commerce*. Dalam ekosistem *e-commerce* yang berskala global, konsumen sering kali bertransaksi dengan pelaku usaha dari negara lain yang memiliki regulasi berbeda atau bahkan tidak terikat dengan aturan yang berlaku. Hal ini dapat mempersulit konsumen dalam mempertahankan hak mereka serta menyelesaikan sengketa jika terjadi konflik

¹⁸ Mochammad Zabidi Alfian, "Analisis Metode Transaksi Pembayaran Menggunakan COD Pada Marketplace Menurut Konsep Bisnis Islami." (PhD Thesis, Universitas Islam Indonesia, 2023), <https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/48018>.

dengan pelaku usaha asing.¹⁹

Untuk mengatasi tantangan dalam regulasi *e-commerce*, diperlukan kolaborasi erat antara pemerintah, pelaku usaha, dan organisasi konsumen. Regulasi yang adaptif dan fleksibel sangat penting untuk menciptakan lingkungan bisnis yang kondusif dan melindungi konsumen dengan lebih baik. Regulasi yang mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan pasar *e-commerce* akan menjadi kunci untuk mencapai tujuan tersebut. Penerapan dan penegakan regulasi yang konsisten dan efektif juga sangat penting untuk memastikan kepatuhan terhadap aturan yang telah ditetapkan serta memberikan sanksi yang sesuai bagi setiap pelanggaran.²⁰

Meskipun pemerintah memiliki peran penting dalam menetapkan regulasi untuk melindungi konsumen di sektor *e-commerce*, peran sektor swasta dalam menciptakan standar industri dan mekanisme penyelesaian sengketa alternatif tidak boleh diabaikan. Kolaborasi antara pelaku usaha, organisasi konsumen, dan lembaga penyelesaian sengketa dapat meningkatkan aksesibilitas, keadilan, dan efisiensi dalam menangani sengketa konsumen. Sektor swasta dapat memainkan peran penting dalam menetapkan standar industri yang lebih tinggi untuk *e-commerce*. Standar ini dapat mencakup aspek seperti transparansi, keamanan data, dan praktik bisnis yang etis. Selain itu, pelaku usaha dapat bekerja sama dengan organisasi konsumen untuk mengembangkan mekanisme penyelesaian sengketa alternatif yang lebih efektif. Mekanisme ini dapat berupa platform *online* untuk mengajukan keluhan, mediasi, atau arbitrase.

Kolaborasi antara pelaku usaha, organisasi konsumen, dan lembaga penyelesaian sengketa sangat penting untuk meningkatkan aksesibilitas, keadilan, dan efisiensi dalam menangani sengketa konsumen. Organisasi konsumen dapat membantu konsumen dalam memahami hak-hak mereka dan mengajukan keluhan. Lembaga penyelesaian sengketa dapat menyediakan mekanisme yang adil dan efisien untuk menyelesaikan sengketa. Keberhasilan regulasi dalam menyelesaikan sengketa konsumen di *e-commerce* sangat bergantung pada kemampuan pemerintah, pelaku usaha, dan organisasi konsumen dalam bekerja sama untuk merumuskan, menerapkan, dan menegakkan regulasi yang selaras dengan dinamika pasar dan kebutuhan konsumen. Evaluasi terhadap kebijakan yang ada dan partisipasi aktif semua pemangku kepentingan dalam proses perumusannya menjadi faktor kunci dalam menciptakan ekosistem *e-commerce* yang lebih aman, adil, dan berkelanjutan.²¹

KESIMPULAN

Sistem transaksi *e-commerce* berbasis Cash On Delivery (COD) memberikan kemudahan bagi konsumen, tetapi juga menimbulkan berbagai permasalahan hukum bagi semua pihak yang terlibat, termasuk konsumen, penjual, dan kurir. Meskipun telah ada regulasi yang mengatur transaksi digital, mekanisme COD masih belum diatur secara spesifik, sehingga menimbulkan berbagai tantangan, terutama dalam perlindungan konsumen. Konsumen sering menghadapi kendala dalam memperoleh haknya, seperti

¹⁹ Imam Baihaqi, "Efektivitas online dispute resolution (ODR) dalam penyelesaian sengketa konsumen di Jawa Timur: Studi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Surabaya, Malang, dan Bojonegoro" (PhD Thesis, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, 2024), <http://etheses.uin-malang.ac.id/id/eprint/68602>.

²⁰ Bayu Hidayat, "Perlindungan Hukum Pelaku Usaha Terkait Pengembalian Barang (Retur) pada Transaksi E-Commerce Shopee" (B.S. thesis, Fakultas Syariah dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2023), <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/74103>.

²¹ Wyda Lusiana, "PERSPEKTIF HUKUM PERDATA TERHADAP PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DALAM EKOSISTEM E-COMMERCE: PEMETAAN KAJIAN DAN PROSPEK REGULATORI," *Kabillah : Journal of Social Community* 9, no. 1 (30 Juni 2024): 43–52.

pengembalian barang yang sulit dan penyelesaian sengketa yang belum efektif. Sementara itu, penjual juga mengalami kerugian akibat pembatalan sepihak, sedangkan kurir sering menjadi sasaran keluhan tanpa memiliki tanggung jawab langsung terhadap barang yang dikirim.

Oleh karena itu, diperlukan regulasi yang lebih komprehensif untuk menjamin hak dan kewajiban masing-masing pihak dalam transaksi COD. Regulasi yang lebih kuat dan fleksibel harus diterapkan untuk mengurangi tingkat pengembalian barang serta meningkatkan efektivitas penyelesaian sengketa, baik melalui litigasi maupun non-litigasi. Kerjasama antara pemerintah, pelaku usaha, dan organisasi konsumen sangat diperlukan dalam membangun sistem hukum yang adaptif terhadap perkembangan e-commerce. Selain itu, peran sektor swasta dalam menciptakan mekanisme penyelesaian sengketa yang lebih efisien juga menjadi faktor penting untuk memastikan ekosistem perdagangan digital yang aman, adil, dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aini, Rinda Apriana Nur. "Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Pengiriman Barang Tidak Sesuai Kesepakatan Dalam Transaksi COD Pada Shopee (Studi Komparasi Indonesia Dan Singapura)." PhD Thesis, Universitas Islam Indonesia, 2024. <https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/50566>.
- Alfian, Mochammad Zabidi. "Analisis Metode Transaksi Pembayaran Menggunakan COD Pada Marketplace Menurut Konsep Bisnis Islami." PhD Thesis, Universitas Islam Indonesia, 2023. <https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/48018>.
- Alfiaturrohmania, Ulil. "Tanggung jawab hukum atas keselamatan kerja mitra kurir pengiriman paket di Indonesia." PhD Thesis, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, 2023. <http://etheses.uin-malang.ac.id/60341/>.
- Baihaqi, Imam. "Efektivitas online dispute resolution (ODR) dalam penyelesaian sengketa konsumen di Jawa Timur: Studi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Surabaya, Malang, dan Bojonegoro." PhD Thesis, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, 2024. <http://etheses.uin-malang.ac.id/id/eprint/68602>.
- Berkat Jaya Waruwu, Berkat Jaya Waruwu. "PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KURIR EKSPEDISI E-COMMERCE PADA SISTEM CASH ON DELIVERY DI KECAMATAN UNGARAN BARAT." PhD Thesis, UNRARIS, 2024. <http://repository.undaris.ac.id/id/eprint/1749/>.
- . "PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KURIR EKSPEDISI E-COMMERCE PADA SISTEM CASH ON DELIVERY DI KECAMATAN UNGARAN BARAT." PhD Thesis, UNRARIS, 2024. <http://repository.undaris.ac.id/id/eprint/1749/>.
- DAN, DITINJAU DARI HUKUM PERJANJIAN. "PERJANJIAN JUAL BELI E-COMERCE DITINJAU DARI HUKUM PERJANJIAN DAN UNDANG-UNDANG INFORMASI DAN TRANSASI ELEKTRONIK." Jurnal Hukum Keluarga Islam 4, no. 2 (2024). <http://journal.iaitasik.ac.id/index.php/Ahwaluna/article/view/319>.
- Fista, Yanci Libria, Aris Machmud, dan Suartini Suartini. "Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Transaksi E-commerce Ditinjau dari Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen." Binamulia Hukum 12, no. 1 (2023): 177–89.
- Gulo, Setiawati. "Transaksi E-Commerce Dengan Sistem Cash on Delivery Dalam Perspektif Peraturan Perundang-Undangan Di Indonesia." PhD Thesis, hukum, 2021. <https://repository.unja.ac.id/24144/>.
- Hidayat, Bayu. "Perlindungan Hukum Pelaku Usaha Terkait Pengembalian Barang (Retur) pada Transaksi E-Commerce Shopee." B.S. thesis, Fakultas Syariah dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2023. <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/74103>.
- Lusiana, Wyda. "PERSPEKTIF HUKUM PERDATA TERHADAP PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DALAM EKOSISTEM E-COMMERCE: PEMETAAN KAJIAN DAN PROSPEK REGULATORI." Kabillah : Journal of Social Community 9, no.

1 (30 Juni 2024): 43–52.

- Novita, Yusfa Erla, dan S. H. Darsono. “Analisis Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Dalam Transaksi E-Commerce Pada Situs Belanja Online Shopee.” PhD Thesis, Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2022. <https://eprints.ums.ac.id/id/eprint/99701>.
- Papalia, Hirmania Zahra. “Analisis Yuridis Terhadap Kerugian Konsumen dalam Transaksi E-Commerce Melalui Metode Pembayaran Cash On Delivery (COD) Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.” S1, Universitas Kristen Indonesia, 2024. <http://repository.uki.ac.id/14544/>.
- Pardede, Grace Evelyn, dan Ferdinand Sujanto. “Urgensi penyeragaman kebijakan cod pada marketplace indonesia demi mewujudkan perlindungan hukum.” *Journal Economic & Business Law Review* 1, no. 2 (2021): 12–28.
- Prayogo, Muhammad Raffly Adrian. “TINJAUAN YURIDIS PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PELAKU USAHA E-COMMERCE DAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI ONLINE.” PhD Thesis, Universitas Islam Sultan Agung Semarang, 2024. <http://repository.unissula.ac.id/id/eprint/37991>.
- Prayuti, Yuyut. “Dinamika perlindungan hukum konsumen di era digital: Analisis hukum terhadap praktik e-commerce dan perlindungan data konsumen di Indonesia.” *Jurnal Interpretasi Hukum* 5, no. 1 (2024): 903–13.
- Ramli, Tasya Safiranita, Ahmad M. Ramli, Rika Ratna Permata, Ega Ramadayanti, dan Rizki Fauzi. “Aspek hukum platform e-commerce dalam era transformasi digital.” *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media* 24, no. 2 (2020): 119–36.
- Riphat, Ir Singgih. *Pajak E-commerce: Tantangan dan Upaya dalam Pajak E-commerce*. PT Elex Media Komputindo, 2022. [https://books.google.com/books?hl=id&lr=&id=G_5pEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Terdapat+beberapa+kendala+dalam+penerapan+metode+pembayaran+Cash+On+Delivery+\(COD\),+seperti+tingginya+tingkat+pengembalian+barang+oleh+pembeli+kepada+penjual.+Salah+satu+tantangan+dalam+sistem+COD+adalah+perlunya+pelaku+usaha+memiliki+stok+produk+yang+memadai+serta+keterbatasan+dalam+menerapkan+sistem+dropship.+Selain+itu,+tingginya+frekuensi+pengembalian+barang+yang+telah+dibeli+juga+menjadi+permasalahan+yang+perlu+mendapat+solusi.&ots=IiVUWSKjBy&sig=Xzw5oLlNzltIMRn8ONlU9BVxcaE](https://books.google.com/books?hl=id&lr=&id=G_5pEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Terdapat+beberapa+kendala+dalam+penerapan+metode+pembayaran+Cash+On+Delivery+(COD),+seperti+tingginya+tingkat+pengembalian+barang+oleh+pembeli+kepada+penjual.+Salah+satu+tantangan+dalam+sistem+COD+adalah+perlunya+pelaku+usaha+memiliki+stok+produk+yang+memadai+serta+keterbatasan+dalam+menerapkan+sistem+dropship.+Selain+itu,+tingginya+frekuensi+pengembalian+barang+yang+telah+dibeli+juga+menjadi+permasalahan+yang+perlu+mendapat+solusi.&ots=IiVUWSKjBy&sig=Xzw5oLlNzltIMRn8ONlU9BVxcaE).
- Saputra, Antoni. “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dan Pelaku Usaha Dalam Transaksi Jual Beli Online Dengan Menggunakan Metode Cash On Delivery.” *Indragiri Law Review* 2, no. 3 (2024): 9–16.
- Septiana, Dina, dan Muhammad Amin Qodri. “PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PELAKU USAHA TERHADAP PERILAKU KONSUMEN YANG BERITIKAD TIDAK BAIK PADA TRANSAKSI DI E-COMMERCE.” *Collegium Studiosum Journal* 7, no. 1 (2024): 272–83.
- Suleman, Miskawati. “Tinjauan Hukum bagi Pelaku Wanprestasi pada Transaksi Online.” *LEX CRIMEN* 12, no. 4 (2024). <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/lexcrimen/article/view/58951>.
- Wibisana, Muharram, Jeane Neltje, dan Diana Fitriana. “Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Terhadap Tindakan Pembatalan Pembayaran Oleh Konsumen E-Commerce Dalam Sistem Cash on Delivery (COD) Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.” *KRTHA BHAYANGKARA* 17, no. 2 (2023): 437–64. <https://doi.org/10.31599/krtha.v17i2.812>.
- . “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.” *KRTHA BHAYANGKARA* 17, no. 2 (2023): 437–64.
- . “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.” *KRTHA*

- BHAYANGKARA 17, no. 2 (2023): 437–64.
- Wiryan, I. Wayan Gde. “Urgensi Perlindungan Kurir Dalam Transaksi E-Commerce Dengan Sistem COD (Cash On Delivery).” *Jurnal Analisis Hukum* 4, no. 2 (2021): 187–202.
- . “Urgensi Perlindungan Kurir Dalam Transaksi E-Commerce Dengan Sistem COD (Cash On Delivery).” *Jurnal Analisis Hukum* 4, no. 2 (2021): 187–202.
- Yadi, Didik Kusuma, Muhammad Sood, dan Dwi Martini. “Perlindungan Hukum Bagi Para Pihak Dalam Transaksi E-Commerce Menurut Tata Hukum Indonesia.” *Commerce Law* 2, no. 1 (2022). <https://journal.unram.ac.id/index.php/commercelaw/article/view/1368>.
- Yasa Adidana, Putu. “IMPLEMENTASI KETENTUAN PASAL 7 HURUF A UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN TERKAIT ADANYA KERUGIAN KONSUMEN AKIBAT TERJADINYA PENIPUAN DALAM JUAL BELI HANDPHONE MELALUI E-COMMERCE.” PhD Thesis, UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA, 2024. <https://repo.undiksha.ac.id/19535/>.