

# Perlindungan Pelaku Usaha Jual Beli Online dengan Sistem Pembayaran *Cash on Delivery*

## Ecommerce Seller Protection with Cash on Delivery Payment System

Teten Tendiyanto<sup>1</sup>, Destri Tsurayya Istiqamah<sup>2</sup>, Suwandoko<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Universitas Tidar

Email: tendiyanto@untidar.ac.id

<sup>2</sup>Universitas Tidar

Email: destriistiqamah@untidar.ac.id

<sup>3</sup>Universitas Tidar

Email: suwandoko@untidar.ac.id

### ABSTRACT

*This study aims to provide information on legal protection for sellers with the Cash on Delivery (COD) payment system. The research method used in this study is a normative juridical research method and uses a statutory and conceptual approach. Data sources in this study are secondary data: primary legal materials, namely binding legal materials, including Consumer Legal Protection Act Number 08 the year 1999; secondary legal materials, namely legal materials which provide explanations to primary legal materials. While the results of the study show that sellers who are subject to sanctions by paying Cash on Delivery system receive legal protection based on Article 6 of the Consumer Protection Act. In addition, a lawsuit for default will be more appropriate when a loss occurs to a business actor when a Cash on Delivery (COD) transaction fails. If there is a criminal element in the transaction process using Cash on Delivery, producers or seller can sue according to Article 19 paragraph (4) of the Consumer Protection Law.*

**Keyword:** *cash on delivery, ecommerce, law protection*

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan pengetahuan perlindungan hukum bagi pelaku usaha dengan sistem pembayaran *Cash on Delivery* (COD). Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian yuridis normatif, menggunakan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Sumber data dalam penelitian ini adalah data sekunder: bahan hukum primer, yaitu bahan hukum-bahan hukum yang mengikat, di antaranya: Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 08 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen; bahan hukum sekunder, yaitu bahan hukum dimana memberikan penjelasan kepada bahan hukum primer. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaku usaha yang dirugikan dengan pembayaran sistem *Cash on Delivery* mendapatkan perlindungan hukum berdasarkan pada Pasal 6 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Selain itu gugatan wanprestasi akan lebih tepat dilakukan ketika terjadi kerugian yang dialami oleh pelaku usaha ketika transaksi COD gagal. Apabila terdapat unsur pidana ketika proses transaksi dengan cara COD maka produsen atau pelaku usaha dapat menuntut sesuai dengan Pasal 19 ayat (4) UU Perlindungan Konsumen.

**Kata Kunci:** Cash on Delivery, Ecommerce, Perlindungan Hukum

## PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi saat ini telah merambah ke berbagai industri, salah satunya yaitu kegiatan ekonomi. Berbagai pelaku ekonomi bukan hanya di Indonesia, melainkan di berbagai negara telah memanfaatkan teknologi dalam melakukan transaksi dikarenakan lebih cepat dan mudah. Adanya pandangan terhadap internet yang menyatakan bahwa internet sebagai media periklanan yang lebih efektif, efisien dan tentu saja lebih murah apabila dibandingkan dengan media lain misalnya televisi (Riyanti Putri, 2020). Penjualan berbagai jenis produk baik barang maupun jasa dapat dilakukan menggunakan jaringan internet, atau secara umum disebut *e-commerce*.

Dampak yang sangat besar atas kehadiran *ecommerce* terhadap gaya hidup masyarakat luas, termasuk terciptanya peluang ekonomi baru bagi pelaku usaha yang baru memulai usaha atau bisnisnya secara perorangan maupun kelompok. Dalam mendukung kegiatan perekonomian secara digital, pemerintah sudah mengeluarkan berbagai peraturan yang menyangkut transaksi secara elektronik atau *ecommerce*, di antaranya adalah: Paket Kebijakan Ekonomi XIV yang mengatur tentang ekonomi berbasis elektronik, Peraturan Presiden (Perpres) No. 74 tahun 2017 mengenai Peta Jalan Sistem Perdagangan Nasional Berbasis Elektronik atau SPNBE, dan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE), serta Peraturan Menteri Perdagangan (Permendag) Nomor 50 Tahun 2020 tentang Ketentuan Perizinan Usaha, Periklanan, Pembinaan, dan Pengawasan Pelaku Usaha dalam Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

Berbagai kemudahan yang ditawarkan dengan adanya transaksi jual beli secara online, tidak sedikit pula menimbulkan berbagai permasalahan dari sisi konsumen maupun pelaku usaha. Salah satu yang sering mengalami permasalahan terutama para pelaku usaha/produsen yaitu metode pembayaran. Transaksi yang dilakukan secara daring pada dasarnya memiliki tujuan untuk mempermudah pelaku usaha atau konsumen untuk melakukan transaksi jual dan beli. Maka dari itu metode pembayaran yang digunakan seharusnya mempermudah transaksi. Berdasarkan data yang diambil dari BPS mayoritas usahan *ecommerce* (83,11 persen) hampir semua usaha, menggunakan sistem pembayaran *Cash on Delivery* (COD). Banyak permasalahan yang terjadi ketika pembayaran dilakukan secara COD, misalnya saja ketika barang sudah diterima, konsumen tidak mau membayar dan meminta dikembalikan tetapi tidak mau melalui ketentuan pengembalian barang, tidak jarang kurir menjadi sasaran kerugian atas sikap konsumen.

Pengembalian barang tentu saja sudah diatur oleh penyedia platform *ecommerce*, sehingga pengembalian barang yang sudah dipesan dapat dikembalikan ketika barang tidak sesuai. Pengembalian barang yang sudah dipesan akan menjadi masalah bagi produsen ketika barang tersebut dengan kadaluarsa yang singkat, misalnya saja makanan yang hanya bertahan beberapa minggu bahkan beberapa hari saja. Barang yang dikembalikan tidak mungkin dijual kembali, karena sudah tidak layak jual. Maka tidak sedikit produsen makanan mengalami kerugiaan yang tidak sedikit ketika melakukan transaksi secara COD. Adapun tujuan dalam tulisan ini adalah untuk mengetahui perlindungan hukum bagi pelaku usaha dengan sistem pembayaran *Cash on Delivery* (COD).

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian yuridis normatif, yaitu metode penelitian hukum dengan berfokus pada hukum-hukum atau peraturan-peraturan yang tertulis dan berlaku pada kehidupan bermasyarakat, dengan maksud agar ilmu hukum ini beserta temuan-temuannya tidak terjebak dalam kemiskinan relevansi (Armia, 2022). Selain itu digunakan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Sumber data dalam penelitian ini adalah data sekunder: bahan hukum primer, yaitu bahan hukum-bahan hukum yang mengikat, di antaranya: Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 08 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen; bahan hukum sekunder, yaitu bahan hukum dimana memberikan penjelasan kepada bahan hukum primer. Fokus penelitian ini adalah terhadap perlindungan pelaku usaha jual beli online dengan sistem *Cash on Delivery* (COD).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Kegiatan transaksi jual beli yang dilakukan produsen dan konsumen merupakan salah satu kegiatan tukar menukar barang yang mempunyai nilai, di mana satu pihak menyerahkan barang dan di pihak lain menerima barang sekaligus menyerahkan sejumlah uang dengan kesepakatan dari kedua belah pihak (Apandi, 2021). Transaksi yang dilakukan produsen dan konsumen tentu saja menghasilkan hak dan kewajiban dari kedua belah pihak. Namun dalam tulisan ini hanya berfokus kepada hak dan kewajiban yang melekat pada produsen/penjual.

Berdasarkan Pasal 6 UU Perlindungan Konsumen, terdapat hak pelaku usaha yang didapatkan, yaitu: (a) Pelaku usaha berhak menerima pembayaran sesuai kesepakatan mengenai barang yang telah dijualnya, (b) Pelaku usaha berhak memperoleh perlindungan hukum terhadap tindakan konsumen yang beritikad tidak baik kepada dirinya, (c) Pelaku usaha berhak melakukan pembelaan ketika terjadi sengketa konsumen, (d) Pelaku usaha berhak memperoleh rehabilitasi nama baik, ketika dengan nyata tidak terbukti bersalah bahwa konsumen mengalami kerugian karena barang yang diperdagangkan.

Selain dari hak yang diterima, pelaku usaha mempunyai kewajiban yang harus dilaksanakan, dapat dilihat pada pasal 7 UU Perlindungan Konsumen, diantaranya adalah: (a) Dalam melakukan kegiatan jual beli, pelaku usaha harus beritikad baik. (b) Pelaku usaha diwajibkan memberikan informasi mengenai kondisi barang atau jasa secara benar, jelas dan jujur, selain itu memberikan penjelasan dalam menggunakan barang atau jasa, perbaikan sampai dengan pemeliharaan. (c) Konsumen diperlakukan atau dilayani tanpa adanya sikap diskriminatif. (d) Barang yang dijual terjamin mutunya sesuai ketentuan atau standar yang berlaku. (e) Pelaku usaha memperbolehkan konsumen untuk mencoba atau menguji barang yang akan dibelinya, selain itu memberi jaminan atau garansi. (f) Ketika terjadi kerugian terhadap konsumen, pelaku usaha memiliki kewajiban mengganti kerugian terhadap konsumen

Pada UU Perlindungan Konsumen, pengaturan mengenai tuntutan kewajiban pelaku usaha lebih banyak dibandingkan dengan hak yang diterima pelaku usaha. Misalnya saja perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha, yaitu (Nawi, 2018): (1) Pelaku usaha dilarang memproduksi dan atau memperdagangkan barang yang: (a) Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan, (b) Tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label, (c) Tidak sesuai dengan ukuran, takaran dan sejenisnya menurut ukuran yang sebenarnya, (d) Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan, atau kemanjuran sebagaimana yang tertera pada label, (e) Tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan pada label, (f) Tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan, atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut, (g) Tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu; (h) Tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan "halal" yang dicantumkan dalam label; (i) Tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha, serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan yang harus dipasang/dibuat; (j) Tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia yang sesuai dengan ketentuan. (2) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang yang dimaksud. (3) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar. (4) Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran pada ayat (1) dan ayat (2) dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran.

### Transaksi Jual Beli sistem *Cash on Delivery* (COD)

Sistem *Cash on Delivery* (COD) dapat diartikan akses pembayaran yang dilakukan konsumen ketika barang sudah sampai pada alamat tujuan. COD dikenal pula sebagai *collect on delivery*. Istilah *Cash on Delivery* merupakan istilah yang terdapat pada bisnis umum untuk menunjukkan

bahwa pembayaran barang yang dipesan akan dibayarkan ketika pengiriman sudah terlaksana. Dengan kata lain *Cash on Delivery* membayar di tempat setelah pengiriman penuh barang (Kurnia, 2023). Senada dengan pengertian *Cash on Delivery* lain adalah metode pembayaran yang mana pembeli dapat membayar pesanan secara tunai pada saat barang yang dipesan sudah tiba pada tujuan atau alamat. Pembayaran diberikan terhadap kurir yang mengantarkan barang (BPS, 2022).

Berdasarkan survei *ecommerce* yang dilakukan badan Pusat Statistika (BPS) pada tahun 2022 di mana tercatat bahwa kelompok makanan, minuman, dan Bahan Makanan merupakan jenis yang paling banyak diual secara online dengan persentase 41,50%. Metode pembayaran dengan sistem COD mayoritas pelaku usaha menerapkannya, hal tersebut dapat dilihat pula pada survei yang sudah dilakukan oleh BPS di mana menurut survei 83,11% di hampir semua lapangan usaha menggunakan COD dalam sistem pembayarannya (BPS, 2022).

Pembayaran dengan sistem COD memiliki beberapa kelebihan, adapun kelebihan dari sistem COD adalah sebagai berikut (Shipper, 2023): (1) meningkatkan jangkauan pembeli, dengan adanya pembayaran sistem COD diharapkan jangkauan pembeli dapat meluas, sehingga pembeli yang tidak memiliki akses pembayaran secara online dapat terakomodir. (2) meningkatkan atau menambah fasilitas bagi konsumen, fasilitas pembayaran yang dilakukan pembeli menjadi lebih banyak dan diharapkan penambahan fasilitas pembayaran sistem COD tersebut konsumen dapat menentukan apakah membayar secara langsung transfer atau secara tunai. (3) menarik konsumen yang potensial, konsumen potensial bukan hanya pada masyarakat yang maju dan fasilitas transaksi secara lengkap, terlebih konsumen potensial dapat ditemukan di wilayah dengan akses transaksi secara terbatas, dengan adanya sistem pembayaran secara COD diharapkan dapat menarik konsumen potensial diberbagai tempat. (4) Meningkatkan atau mendorong pembelian kembali oleh konsumen.

Di sisi lain sistem pembayaran dengan sistem COD dapat memberikan permasalahan-permasalahan yang dihadapi pelaku usaha, di antaranya adalah (a) Konsumen tidak ada di tempat, sehingga barang tidak bisa disimpan atau dititipkan kepada pihak lain karena belum melakukan pembayaran. (b) Konsumen menolak barang sehingga tidak mau membayar barang yang dipesannya. (c) Barang yang diterima konsumen dibuka terlebih dahulu, tetapi pembayaran belum dilakukan, sehingga konsumen dapat mengembalikan barangnya kepada kurir dengan alasan barang tidak sesuai. (d) Sering terjadi penipuan, di mana barang yang dikirim ke rumah kosong (alamat palsu).

Barang yang dikembalikan oleh konsumen akan menjadi permasalahan besar bagi pelaku usaha yang menjual makanan dan minuman dengan batas kadaluarsa yang cepat/ makanan tidak tahan lama. Ketika makanan dan minuman dikembalikan kepada pelaku usaha, maka makanan dan minuman tersebut sudah tidak bisa dijual kembali oleh pelaku usaha. Hal tersebut akan berbeda bagi pelaku usaha yang menjual barang yang tidak memiliki kadaluarsa seperti makanan, misalnya saja pakaian, aksesoris dan lain sebagainya, maka barang yang dikembalikan oleh konsumen dapat diual kembali.

### **Perlindungan Hukum Pelaku Usaha**

Permasalahan hubungan konsumen biasanya selalu dikaitkan dengan produk yang akan dijual (Bustomi, 2018). Di dalam kegiatan jual beli sering kali salah satu pihak mengalami kerugian. Kerugian bukan hanya dialami oleh konsumen namun pihak produsen tidak sedikit mengalami kerugian. Apabila melihat kepada Pemberlakuan UU Perlindungan Konsumen meskipun ditujukan dalam hal melindungi konsumen tetapi Undang-Undang tersebut tidak memiliki tujuan dalam hal memamatkan pelaku usaha (Apandy, 2021). Sebagaimana penjabaran sebelumnya, dalam Pasal 6 huruf b UU Perlindungan Konsumen, pelaku usaha berhak memperoleh perlindungan hukum terhadap tindakan konsumen yang beritikad tiak baik kepada dirinya. Hal tersebut secara jelas bahwa, meskipun UU Perlindungan Konsumen lebih banyak mengatur mengenai kewajiban pelaku usaha agar pembeli tidak dirugikan, tatapi pada Pasal tersebut mengakomodir bahwa pelaku usaha berhak mendapatkan perlindungan hukum.

Apabila melihat kepada UUD 1945 Pasal 28D (1) yang menyatakan bahwa "Setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama dihadapan hukum", jadi dalam pasal tersebut perlindungan terhadap hukum sudah

terjamin dalam konstitusi. Pembelian melalui transaksi secara online pada *market place* atau *ecommerce* pasti ada keuntungan dan kerugian dari produsen/pelaku usaha maupun dari pihak konsumen atau pembeli. Seperti yang telah disinggung di atas yaitu dengan transaksi jual beli secara COD tidak akan menutup kemungkinan adanya penipuan dari pembeli yang menggunakan alamat palsu atau tidak mau membayar ketika barang pesanannya sudah sampai sesuai alamat tujuan. Mengacu kepada pasal 6 ayat 1 UU Perlindungan konsumen sudah memberikan penjelasan bahwa pelaku usaha berhak menerima pembayaran yang sudah sesuai kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar dari barang atau jasa yang diperdagangkan (Riyanti Putri, 2020).

Berdasarkan Perlindungan hukum menurut Philipus Hudjon (1987), adalah suatu perangkat aturan atau aturan dimana melindungi satu hal dari hal yang lainnya. Perlindungan hukum dapat diartikan perlindungan yang diberikan hukum yang menyangkut hak dan kewajiban seseorang (Pande, 2023). Sehingga apabila dikaitkan dengan perlindungan dari pelaku usaha, maka ketika terjadi kerugian yang dilakukan pihak konsumen, pihak pelaku usaha berhak mendapatkan perlindungan dari kerugian yang ditimbulkan. Masih menurut pendapat Philipus Hudjon yang memberikan dua bentuk perlindungan hukum yaitu secara preventif dan secara represif.

Dalam kasus kerugian yang dialami pelaku usaha dalam melakukan transaksi jual beli secara online dengan sistem pembayaran COD, gugatan akan lebih tepat ketika mengacu kepada dasar wanprestasi dan bukan atas dasar melanggar hukum, hal tersebut mengacu kepada kewajiban-kewajiban pelaku usaha yang telah dilanggar oleh konsumen. Wanprestasi diatur dalam Pasal 1238 KUHPerduta. Selain itu apabila transaksi dengan sistem pembayaran secara COD terdapat unsur pidana seperti penipuan karena menggunakan alamat palsu maka dapat diproses secara pidana, sebagaimana telah disebutkan dalam UU Perlindungan Konsumen Pasal 19 ayat (4), yang memberikan penjelasan bahwa "pemberian ganti kerugian tidak serta merta menghapuskan kemungkinan adanya unsur kesalahan" (Elsina, 2015).

Dengan demikian bahwa perlindungan tetap diberikan kepada pelaku usaha yang melakukan transaksi jual beli dengan sistem pembayaran secara *Cash on Delivery* (COD). Meskipun dalam UU Perlindungan Konsumen tidak secara khusus dan rinci mengenai perlindungan terhadap pelaku usaha

## KESIMPULAN

Dalam kasus kerugian karena pengembalian barang yang dialami pelaku usaha yang melakukan transaksi jual beli secara online dengan sistem pembayaran *Cash on Delivery* (COD), pelaku usaha berhak memperoleh perlindungan hukum terhadap tindakan konsumen yang beritikad tiak baik kepada dirinya. Sesuai dalam Pasal 6 UU Perlindungan Konsumen dan kasus kerugian yang dialami pelaku usaha dalam melakukan transaksi jual beli secara online dengan sistem pembayaran COD, gugatan akan lebih tepat ketika mengacu kepada dasar wanprestasi dan bukan atas dasar melanggar hukum, hal tersebut mengacu kepada kewajiban-kewajiban pelaku usaha yang telah dilanggar oleh konsumen, sesuai dengan Pasal 1238 KUHPerduta.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abuyazid Bustomi. (2018). Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Kerugian Konsumen, Jurnal SOLUSI, Vol. 16, Nomor 2, <https://jurnal.unpal.ac.id/index.php/solusi/article/view/125>  
Badan Pusat Statistika, Statistik Ecommerce 2022
- Fardila Kurnia. (2023). COD Artiya Cash On Delivery: Definisi, Cara Kerja, kelebihan kekurangan dan Contohnya, <https://dailysocial.id/post/cod-artinya-cash-on-delivery-adalah>, diakses pada tanggal 06 uni 2023 Pukul 17.20
- Hadjon, Phlipus M. (1987). *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia*. Surabaya: PT Bina Ilmu.
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- Latumahina, Rosalinda Elsina. (2015). *Aspek-Aspek Hukum Dalam Transaksi Perdagangan Secara Elektronik*. Surabaya.
- Muhammad Siddiq Armia. (2022). *Penentuan Metode dan Pendekatan Penelitian Hukum*, Banda Aceh: Lembaga Kajian Konstitusi Indonesia (LKKI).

- Ni Putu Januaryanti Pande. (2023). *Perlindungan konsumen terhadap produk kosmetik impor yang tidak terdaftar di BPOM Denpasar*, Jurnal Magister Hukum Udayana, Vol. 6, No. 1. URL. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/jmhu/article/view/22288/20922>. diakses tanggal 6 juni.
- Riyanti Putri, V. (2020). PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PRODUSEN KOSMETIK YANG MELAKUKAN PERDAGANGAN JUAL BELI ONLINE. *Notarius*, 12(2) 580-590. <https://doi.org/10.14710/nts.v12i2.28997>
- Shipper. (2023). Penjual Wajib Tahu Sederet Kelebihan dan Kekurangan COD, <https://shipper.id/blog/pengiriman/kelebihan-dan-kekurangan-cod>, diakses pada tanggal 6 Juni pukul 17.40
- Syahrudin Nawir (2018). Hak dan Kewajiban Konsumen Menurut UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, *Jurnal Pleno De Jure*, Vol.7.
- Undang-Undang Dasar 1945
- Undang-undang Nomor 08 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Puteri Asyfa Octavia Apandy, Melawati dan Panji Adam. (2021). Pentingnya Hukum Perlindungan Konsumen dalam Jual Beli, *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Vol. 3, No. 1.