

## Analisis Problematika Dalam Transaksi Cash on Delivery (CoD) pada Online Marketplace System

Baskoro Gunawan<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Surabaya, Indonesia

### ABSTRACT

Masyarakat Indonesia hingga kini kurangnya sosialisasi dalam sistem pembayaran CoD pada Online Marketplace system sehingga merugikan bagi penjual dimana pembeli tidak bertanggung jawab dalam melakukan pembayaran. Hal tersebut dibuktikan masih maraknya kasus yang terjadi, seperti kasus yang dilansir berita radar sumedang 26 Mei 2022 yang dimana kasus tersebut pembeli tidak bertanggung jawab untuk melakukan pembayaran sesuai prosedur. Kurangnya pengaturan hukum mengenai perlindungan terhadap pelaku usaha menimbulkan kerugian bagi pelaku usaha dalam menjalankan usahanya terlebih dalam sistem pembayaran COD, permasalahan yang akan penulis angkat dalam penelitian ini adalah mengenai faktor faktor kerawanan yang terjadi dalam transaksi Cash on Delivery. Mengenai hak dan kewajiban konsumen diatur dalam Undang Undang No 8 tahun 1999 dimana konsumen harus memiliki itikad baik dalam bertransaksi dalam membeli barang dan jasa, serta konsumen wajib menukarkan menurut nilai tukar upah yang disepakati. Rendahnya pemahaman konsumen mengenai pembayaran cod pada Marketplace menimbulkan kerawanan kerugian bagi pelaku usaha. Marketplace perlu bertanggung jawab dalam memberikan edukasi mengenai proses jual beli online termasuk dengan sistem pembayaran COD pada masyarakat.

Kata kunci: Marketplace, Cod, pelaku usaha

### Article History;

Received  
June 1, 2022

Revised  
Oktober 20, 2023

Accepted  
Desember 30,  
2023

### INTRODUCTION

Era globalisasi telah mengalami kemajuan yang cukup pesat di berbagai bidang, khususnya di bidang teknologi. Perkembangan teknologi memicu banyak perubahan dalam kehidupan masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Berkat teknologi Internet, mudah bagi orang untuk menjalani kehidupan praktis komunikasi, perolehan informasi, dan jual beli online. Kini transaksi jual beli dapat dilakukan secara online secara elektronik sehingga menguntungkan bagi penjual maupun pembeli. Keuntungan bagi penjual adalah tidak perlu mengeluarkan banyak modal untuk menjalankan usaha dan langsung menekan biaya pemasaran (Lim. M, 2006). Keuntungan pembeli adalah dapat meningkatkan penggunaan waktu tanpa harus pergi ke toko untuk membeli berbagai barang melalui website. Transaksi jual-beli secara online dapat

menimbulkan kontrak kinerja bagi penjual dan pembeli sehingga menimbulkan hak dan kewajiban antara para pihak. Bisnis online dapat membuat bisnis menjadi mudah, efisien dan menghemat waktu.

Marketplace adalah tempat pemasaran produk elektronik dimana penjual dan pembeli dapat berdagang dan berbisnis satu sama lain secara online. Sebagai pihak ketiga dalam transaksi jual beli online, Marketplace menawarkan kemungkinan untuk memilih produk berdasarkan kategori, memilih metode pembayaran dan memilih rute pengiriman serta estimasi pengiriman. Salah satu contoh pasar on-demand Indonesia adalah Shopee (Reza, 2020). Berdasarkan survei yang dilakukan Snapchat, Shopee menjadi pasar nomor satu di Indonesia pada tahun 2021, dengan sebanyak 63% (enam puluh tiga persen) responden memilih Shopee sebagai toko online terpercaya. 5 Shopee adalah aplikasi belanja dan jual beli online yang digunakan untuk membeli berbagai produk dengan aman seperti makanan, elektronik, produk kecantikan, dan lainnya. Shopee memberikan jaminan berupa jaminan dalam hal barang yang diterima pembeli tidak sesuai dengan produk yang dikirim, dalam hal tersebut pembeli dapat mengajukan klaim kepada Shopee dan Shopee akan memproses uang pembeli yang tertunggak. Penjual Shopee memudahkan pengguna untuk melakukan pembayaran melalui berbagai fitur pembayaran seperti transfer bank, pembayaran Indomaret, kartu kredit dan account on delivery (COD). Shopee menawarkan fitur baru yaitu COD yang memudahkan konsumen untuk melakukan pembayaran tanpa rekening bank atau ATM untuk transfer (Rahardja, 2021).

Berdasarkan statistik e-commerce yang diperoleh Badan Pusat Statistik (BPS) pada tahun 2020, terlihat ada 17.000 perusahaan bisnis yang terdaftar di Indonesia. Hingga 73% pengguna menggunakan uang tunai atau sistem pembayaran. Sistem transaksi elektronik yang ditawarkan secara tunai melalui pihak ketiga yaitu kurir pada saat penyerahan barang kepada konsumen merupakan pengertian dari COD. Dalam sistem pembayaran COD, setelah barang kiriman diterima dan berada di tangan pembeli, pembeli wajib membayar produk pesanan sesuai dengan tarif kontrak awal. Namun COD seringkali merugikan penjual ketika ada pembeli yang tidak bertanggung jawab membayar, karena pembeli tidak bisa dihubungi dan tidak jujur dalam memberikan informasi. Ada beberapa kendala pembayaran cicilan dari pembeli, antara lain pembeli menolak membayar pesanan karena barang yang dikirimkan tidak sesuai harapan (Putriana, 2022). Ada juga pembeli yang melakukan pemesanan palsu melalui COD untuk iseng atau untuk membalas dendam kepada seseorang. Lalu ada pembeli yang tidak ada di rumah saat kurir pembeli mengantarkan barang. Karena tindakan pembeli membuat merchant menanggung resiko pembatalan pesanan setelah pembayaran cicilan.

Saat jual beli toko online, Anda harus memperhatikan ketulusan kedua belah pihak dimana penjual harus menyerahkan barang kepada pembeli tepat waktu setuju dan pembeli harus membayar dengan sistem pembayaran COD jumlah barang yang dibeli. Hal ini diatur dalam Pasal 1457 UUD 1945 KUHPerdata mengatakan bahwa penjualan pembelian adalah kontrak yang mengikat pihak lain mengirimkan barang dan pihak lain membayar harga yang dijanjikan. Perjanjian jual beli harus memenuhi persyaratan yang ditetapkan Pasal

1320 KUH Perdata menjelaskan dimana suatu perjanjian dianggap sah jika memenuhi 4 (empat) syarat yaitu persetujuan yang mengikat sendiri, keterampilan keterlibatan, masalah khusus dan alasan yang sah/halal. Tentunya perkembangan belanja online yang semakin modern juga mengikuti efek negatif yang semakin modern. Tindakan yang tidak kompatibel kontrak yang memungkinkan adanya potensi kerugian ke pesta Misalnya ada kasus yang dialami penjual dengan nama akun beeglowwhitening di platform Shopee dimana konsumen membeli beberapa produk senilai Rp. 245.000 (Rupiah Dua Ratus Empat Puluh Lima Ribu) metode pembayaran COD (Farida et al., 2023). Dalam hal ini penjual mengirimkan barang pesanan Sidoarjo dan barang dikirim oleh jasa angkutan J&T. untuk mengekspresikan Jika barang sudah diantar ke alamat rumah yang tertera, pembeli tidak ada di rumah Saat ditanya lewat aplikasi WhatsApp, ternyata pembeli masih ada di alamat tersebut luar kota dan mengambil barang dari titik pengiriman. Tapi nanti setelah menunggu beberapa hari, pembeli tidak membawa barangnya karena suatu alasan berada di luar kota. Contoh lainnya adalah vendor yang menerima pesanan pada 16 Mei 2022 Dengan sistem pembayaran Shopee COD, penjual mengirimkan produk ke alamat tersebut kata pembeli. Tapi kalau barang sudah sampai, baru ke pembeli menolak produk karena tidak berfungsi. Penjual kemudian mencoba untuk menuntut dengan mengirimkan email ke Shopee pada 16 Mei 2022, dari en deskripsi produk akan dikembalikan dan pesanan akan dibatalkan. Setelah itu, Shopee merespons melalui email, perkenankan 1-3 hari kerja. Namun sampai saat ini penjual belum menerimanya produk yang dapat dikembalikan. Akibatnya, penjual mengalami kerusakan tertentu, seperti ongkos kirim, kemasan, kerusakan barang, bahkan mengancam akan memasukkan aplikasi Shopee ke daftar hitam karena seharusnya tidak menawarkan pelayanan yang baik untuk pembeli (Sianturi et al., 2023).

Kurangnya pengetahuan tentang sistem COD dan peraturan perundang-undangan yang melindungi pelaku ekonomi di masyarakat menimbulkan permasalahan bagi pelaku ekonomi dalam menjalankan usahanya, khususnya yang berkaitan dengan sistem COD (Hanapi et al., 2023). Menurut Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pelaku ekonomi atau penjual memiliki hak. Dalam hal ini, hak untuk menerima pembayaran berdasarkan syarat-syarat barang dan/atau jasa yang diperdagangkan dan nilai tukar yang disepakati, serta perlindungan hukum terhadap perbuatan melawan hukum oleh konsumen, hak untuk membela diri dalam penyelesaian sengketa konsumen. Berdasarkan latar belakang diatas, penulis rangkum sebagai berikut dengan judul “Analisis Permasalahan Transaksi Cash on Delivery (CoD) Pada Sistem Online Marketplace”.

## **METHODS**

Metode pendekatan yang digunakan dalam penyusunan penelitian ini adalah metode penelitian Sosio-Legal (Hazmi & SH, 2023), yaitu gabungan pendekatan ilmu hukum maupun ilmu-ilmu sosial dalam mengkaji permasalahan hukum yang ada. Namun untuk yang dikaji pertama yaitu dari aspek hukumnya yang kemudian yang dikaji secara komprehensif dari kajian ilmu non-hukum

atau faktor – faktor diluar hukum seperti sejarah, ekonomi, sosial, politik, budaya, dan lain – lainnya (Efendi & Ibrahim, 2018).

## DISCUSSION AND RESULT

### Marketplace

Brun dkk. (2002) menggambarkan pasar online sebagai tempat dalam komunitas bisnis elektronik interaktif yang menyediakan tempat untuk membeli dan menjual di mana bisnis yang terlibat dalam perdagangan elektronik B2B (bisnis-ke-bisnis) atau kegiatan bisnis elektronik lainnya dapat berpartisipasi. Sedangkan (Opiidia 2014) mendefinisikan online marketplace sebagai platform berbasis internet di mana bisnis dan transaksi terjadi antara pembeli dan penjual. Di sini, pembeli dapat mencari berbagai pilihan supplier sesuai kebutuhan untuk memperoleh harga yang kompetitif di pasaran. Di sisi lain, pemasok/penjual dapat menemukan perusahaan yang membutuhkan produk/jasa mereka. Menurut para ahli, berdasarkan dua definisi pasar online, peneliti mengatakan bahwa pasar online memungkinkan pembeli untuk menemukan pemasok berdasarkan kriteria yang mereka inginkan, dan pemasok adalah sumber informasi yang dapat ditemukan dan dijual oleh konsumen (1) Pasar elektronik horizontal. Kategori pertama adalah pasar elektronik yang mencakup barang-barang umum seperti smartphone, PC, pakaian, dan produk lainnya. Sedangkan kategori kedua adalah pasar elektronik khusus yang memenuhi kebutuhan industri massal seperti baja, beton, dan bahan lainnya. Pasar ini efisien dalam biaya transaksi; Dari dua kategori tersebut, peneliti berspesialisasi dalam penelitian tentang Shopee. Shopee termasuk dalam pasar elektronik horizontal karena mencakup kebutuhan umum pasar elektronik. Pembelian online, seperti pembelian offline dan pembelian langsung, tentu saja dipengaruhi oleh perilaku konsumen. Perilaku pembelian konsumen didorong oleh pembelian akhir baik konsumen individu maupun rumah tangga yang membeli barang dan jasa untuk konsumsi pribadi.

E-commerce adalah kontrak online dan prinsipnya sama Kontrak biasanya diwujudkan dalam media elektronik. di dalam Dalam transaksi toko online, ada beberapa hal yang saling berkaitan. lainnya. Elemen pertama adalah keberadaan subjek hukum, yang terdiri dari pelaku ekonomi dan konsumen. Selanjutnya, elemen kedua adalah pelaksanaan transaksi melalui teknologi informasi dengan memanfaatkan layanan internet. Setelah itu, kontrak penjualan berdasarkan bukti elektronik lahir, Menciptakan akuntabilitas bagi para pihak. Saya punya bukti elektronik Hal ini penting untuk menghindari keberadaan dalam bentuk dokumen elektronik penyalahgunaan e-commerce atau kejahatan e-commerce; Sebagaimana diatur dalam Bagian 3 Pasal 1338 Kode Etik KUH Perdata (selanjutnya disebut KUH Perdata) menyatakan bahwa semua perjanjian adalah kewajiban. dilakukan dengan itikad baik. Meskipun tidak dijelaskan secara rinci dalam artikel tersebut, Niat baik diberikan arti yang eksplisit, tetapi niat baik adalah prinsip utama Dilakukan oleh pihak-pihak yang mengadakan kontrak. Berdasarkan Pasal 1338 KUH Perdata, “Semua perjanjian yang dibuat menurut undang-undang dianggap dibuat menurut undang-undang.” Hukum bagi mereka yang membuatnya.

### **Pelaku Usaha dalam Online Marketplace**

Istilah “Pelaku Ekonomi Produsen” umumnya merujuk pada individu atau perusahaan yang terlibat dalam produksi, grosir, pemasokan, dan penjualan barang atau jasa kepada konsumen. Dalam konteks ini, pelaku ekonomi produsen mencakup berbagai entitas yang berperan dalam menyediakan produk dan layanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, produsen dipahami tidak hanya produsen yang memproduksi produk, tetapi juga produsen yang terlibat dalam pengiriman/distribusi produk ke konsumen. Dengan kata lain, perlindungan konsumen dapat diartikan secara luas dalam kaitannya dengan perlindungan produsen. Misalnya, dalam hal makanan yang diproduksi (makanan olahan), produsen adalah orang-orang yang terlibat dalam proses pengadaan dari makanan yang diproduksi (makanan olahan) sampai ke tangan konsumen. Pelaku usaha marketplace online adalah setiap orang/badan yang ikut serta dalam pengiriman barang dari komunitas e-business interaktif yang menawarkan tempat jual beli. Sebagai penyelenggara perdagangan elektronik, transaksi jual beli Anda yang dilakukan secara online secara tidak langsung terikat oleh Undang-Undang ITE dan Peraturan Pemerintah No. 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (“PP PSTE”). Pengusaha memiliki kewajiban dalam perdagangan elektronik. Dalam hal transaksi elektronik, tuntutan ganti rugi dapat dilakukan jika penyelenggara ekonomi tidak memenuhi kewajibannya berdasarkan UUPK dan PP PSTE sebagai penyelenggara transaksi elektronik. Pasal 49 PP PSTE mengatur beberapa tanggung jawab bagi pelaku ekonomi, termasuk: (1) Wajib menyediakan informasi lengkap dan akurat tentang produk, termasuk syarat kontrak dan produsen; (2) Memberikan informasi yang jelas mengenai penawaran kontrak dan iklan; (3) Menentukan batas waktu pengembalian barang jika tidak sesuai kontrak atau mengandung cacat tersembunyi; (4) Menyediakan informasi tentang barang yang telah dikirim; (5) Tidak boleh memaksa konsumen membayar tanpa dasar kontrak.

### **Jual Beli Online**

Jual beli online merupakan suatu mekanisme menjual dan membeli barang-barang secara elektronik, kegiatan jual beli online ini memiliki keunggulan yaitu kemudahan untuk mencari barang dengan harga murah. Menurut R. Wirjono Prodjodikoro, perjanjian merupakan tindakan hukum yang terlibat dalam pertukaran harta benda antara dua belah pihak. Dalam hal ini, salah satu pihak berkomitmen untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu, sementara pihak lainnya memiliki hak untuk menuntut pelaksanaan komitmen tersebut (Gunadi & Zakaria, 2018).

Dalam bukunya berjudul "Hukum Perlindungan Konsumen," Ahmadi Miru & Sutarman Yodo menekankan bahwa meskipun disebut sebagai Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), bukan berarti kepentingan pelaku usaha diabaikan (Simbolon & Rosando, 2023). Hal ini penting karena dalam konteks perekonomian nasional, peran para pelaku usaha memiliki dampak besar terhadap keseluruhan ekonomi.

### **Perlindungan Hukum Pelaku usaha dalam online Marketplace**

Perlindungan hukum adalah perlindungan atas penghormatan dan pengakuan harkat dan martabat badan hukum, berdasarkan setiap ketentuan hukum atau sebagai seperangkat aturan atau aturan yang dapat melindungi satu hal dari yang lain. Dalam kaitannya dengan konsumen, hal ini berarti bahwa hukum melindungi hak-hak konsumen terhadap setiap pelanggaran atas hak-hak tersebut. Menurut Paul Scholten, perlindungan hukum tidak dapat dipisahkan dari hukum subyektif. Artinya, hukum tidak diarahkan pada satu otoritas saja, tetapi beberapa otoritas dalam satu kelompok yang harus diperlakukan sebagai satu kesatuan tanpa pemisahan. Phillips M. Hadjon berpendapat bahwa asas perlindungan hukum warga negara Indonesia adalah asas pengakuan dan perlindungan harkat dan martabat manusia berdasarkan Pancasila dan hukum juga berdasarkan Pancasila (Guswandi et al., 2022).

Dasar filosofis perlindungan hukum dapat ditemukan dalam sila kelima Pancasila, "keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia," yang menegaskan hak setiap warga negara untuk diperlakukan adil dalam sistem hukum. Menurut Philipus M. Hadjon, ada dua jenis sarana perlindungan hukum yang dapat diidentifikasi:

Sarana Perlindungan Hukum Kehati-hatian Perlindungan hukum preventif ini memberikan kesempatan kepada badan hukum untuk mengajukan keberatan dan komentar sebelum keputusan pemerintah menjadi final. Tujuannya untuk mencegah konflik (Saputra et al., 2022). Perlindungan hukum kehati-hatian sangat penting untuk tindakan negara kebebasan bertindak, karena mewajibkan negara untuk membuat keputusan yang disengaja berdasarkan kebijaksanaan mereka. Tidak ada peraturan khusus untuk perlindungan hukum preventif di Indonesia.

Tindakan Perlindungan Hukum Represif Perlindungan hukum represif ditujukan untuk menyelesaikan sengketa. Perlakuan perlindungan hukum oleh pengadilan umum dan tata usaha negara di Indonesia termasuk dalam kategori perlindungan hukum ini. Asas perlindungan hukum dari tindakan negara didasarkan dan bersumber pada konsep pengakuan dan perlindungan hak asasi manusia (Kurniasari & Rahman, 2023). Sebab, menurut sejarah Barat, munculnya konsep pengakuan dan perlindungan HAM ditujukan untuk membatasi dan mendefinisikan. Kewajiban masyarakat dan hubungan pemerintah. Prinsip kedua yang mendasari perlindungan hukum dari tindakan pemerintah adalah aturan hukum. Dalam kaitannya dengan pengakuan dan perlindungan hak asasi manusia, pengakuan dan perlindungan hak asasi manusia memiliki tempat sentral dan dapat dikaitkan dengan tujuan negara hukum.

Indonesia sebagai Negara hukum menjamin pengakuan dan perlindungan terhadap fundamental right bagi seluruh rakyatnya, tak terkecuali pula dalam melakukan suatu transaksi baik secara konvensional maupun online. Pemerintah Indonesia mengeluarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen atau UUPK guna melindungi konsumen yang sering dirugikan (Natha et al., 2022). Mengingat lemahnya kedudukan konsumen pada umumnya dibandingkan dengan kedudukan pelaku usaha yang lebih kuat dalam banyak hal. Yang mana pada hal ini konsumen selaku pihak yang memerlukan

barang dan/atau jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha diharuskan mengikuti aturan yang telah ditetapkan sepihak oleh pelaku usaha. Namun faktanya dalam bertransaksi secara online, kerugian tidak hanya dapat dialami oleh konsumen. Saat ini juga sering terjadi kerugian yang dialami oleh pelaku usaha yang disebabkan oleh konsumennya. Kerugian dalam hukum dapat dipisahkan menjadi dua klasifikasi, yakni: Pertama, kerugian material yakni kerugian yang dapat dihitung jumlahnya berdasarkan nominal, kerugian ini biasanya terjadi dalam kasus Wanprestasi; Kedua, kerugian immaterial yakni kerugian yang tidak dapat dihitung jumlahnya berdasarkan nominal, kerugian ini biasanya terjadi dalam kasus PMH (Ardhya, 2020:189) Dalam melakukan transaksi secara online para pihak diharapkan tetap memperhatikan UU ITE yang merupakan UU yang mengatur mengenai informasi dan transaksi elektronik. Selain UU ITE, UUPK juga memiliki hubungan hukum dengan hukum lainnya, salah satunya adalah hubungan perlindungan hukum dengan hukum pidana (Merah & Hutabarat, 2022). Hal tersebut tercermin pada BAB 13 Undang-Undang ini mengenai sanksi. Salah satu pihak yang melakukan pelanggaran terhadap ketentuan-ketentuan yang ada di dalam UUPK ini tentunya akan dikenakan sanksi sesuai dengan pasal yang dilanggar.

Kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan-ketentuan dalam UUPK maka akan mengacu ke BAB 13, sedangkan terhadap konsumen yang melakukan pelanggaran tidak diatur di dalam BAB 13 tersebut. Maka ketentuan yang berlaku adalah ketentuan hukum pidana bilamana konsumen tidak melakukan ganti kerugian terhadap tindakannya yang telah merugikan pelaku usaha. Hal tersebut sesuai dengan asas hukum "*Lex specialis derogate lex generalis*" yang artinya aturan hukum yang khusus akan mengesampingkan aturan hukum yang umum. Dimana ketentuan Pasal 378 KUHP yang merupakan *lex generalis* dari ketentuan pidana yang terdapat dalam BAB 13 UUPK (Wardhana & Tarina, 2021). Dalam bukunya, Yahman (Yahman, 2014) menggolongkan unsur-unsur tindak pidana penipuan yang diatur dalam Pasal 378 KUHP menjadi dua unsur pokok yaitu :

- a. Unsur-unsur objektif yaitu membujuk/menggerakkan orang lain dengan alat pembujuk/penggerak: (1) Memakai nama palsu.; (2) Martabat/keadaan palsu; (3) Rangkaian kata bohong, tipu muslihat; (4) Menyerahkan sesuatu barang; (5) Membuat utang; (6) Menghapuskan piutang.
- b. Unsur-unsur subjektif yang terdiri dari: (1) Dengan maksud untuk menguntungkan diri sendiri atau orang lain; (2) Dengan melawan hukum Tindakan konsumen yang memberikan alamat serta nomor handphone palsu serta memalsukan bukti transaksi berupa bukti transefer ATM kepada pihak pelaku usaha telah memenuhi unsur-unsur dari tindak pidana penipuan.

Dengan menggunakan rangkaian kebohongan dengan menggunakan informasi atau data yang isinya tidak benar atau palsu dapat mengakibatkan kerugian bagi orang lain. Ancaman hukuman yang didapatkan terhadap konsumen yang terbukti telah melakukan penipuan maka akan terjerathukuman

pidana penjara selama-lamanya empat tahun sesuai dengan bunyi Pasal 378 KUHP. Namun jika kerugian yang ditimbulkan akibat tindak pidana tersebut kurang dari Rp. 250.000 (dua ratus lima puluh ribu rupiah), maka tindak pidana penipuan tersebut termasuk dalam golongan penipuan ringan, sehingga konsumen yang melakukan tindakan penipuan dapat terjerat hukuman pidana penjara paling lama 3 (tiga) bulan atau dikenakan denda paling banyak Rp. 900. Hal tersebut telah diatur dalam Pasal 379 KUHP yang menjelaskan tentang tindak pidana penipuan ringan yang berbunyi : “Perbuatan yang diterangkan pada Pasal 378 KUHP, jika barang yang diberikan bukan ternak dan harga barang itu atau hutang atau piutang itu tidak lebih dari dua ratus lima puluh rupiah dihukum sebagai penipuan ringan dengan hukuman penjara selama-lamanya tiga bulan atau denda sebanyak-banyaknya 15 kali enam puluh rupiah” (Balweel, 2022).

Terlepas dari tindak pidana penipuan yang dilakukan oleh konsumen tersebut termasuk dalam tindak pidana penipuan ringan atau tidak. Tetap saja suatu tindakan yang menyebabkan kerugian terhadap orang lain tidak dapat dibenarkan dalam melakukan suatu transaksi jual beli. Setiap orang yang melakukan tindakan yang merugikan terhadap orang lain perlu mendapatkan hukuman agar mendapatkan efek jera agar tidak melakukan tindakan serupa kembali di kemudian hari. Langkah yang dapat diambil oleh pelaku usaha untuk mendapatkan haknya kembali dapat diawali dengan cara kekeluargaan. Namun apabila konsumen tidak menghiraukan atau bahkan tidak dapat dihubungi untuk menyelesaikan permasalahan tersebut secara kekeluargaan dengan adanya unsur tidak beritikad baik, maka konsumen tersebut dapat digugat secara perdata dan/atau dilaporkan ke pihak kepolisian untuk dapat diproses secara pidana (Wiguna et al., 2021).

### **Upaya Hukum Mengatasi Problematika Dalam Transaksi COD**

Dalam jual beli online dengan cara cash on delivery, banyak kasus dimana penjual mengalami kerugian karena kedengkian konsumen atau kelalaian pihak dalam transaksi cash on delivery. Nama COD memperjelas bahwa transaksi ini dilakukan melalui media sosial/online dan dapat diartikan tidak dilakukan secara langsung. Dalam praktiknya, cash-on-delivery ini dibayar di tempat atau setelah konsumen menerima barang, yang memiliki risiko lebih tinggi. Penjual dan konsumen secara tidak langsung setuju untuk melakukan kewajibannya. Semua transaksi harus memiliki perjanjian tertulis untuk memastikan akuntabilitas. Namun banyak orang sering mengabaikannya. Setiap orang berhak membuat perjanjian atau kontrak. Hak kebebasan berkontrak diatur dalam Pasal 1338 KUH Perdata (Fatarib & Hayati, 2020). Prinsip kebebasan berkontrak memungkinkan para pihak untuk mengadakan kontrak secara bebas. Sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 1338 KUH Perdata: Segala perjanjian yang dibuat menurut undang-undang, bagi orang yang membuatnya dianggap undang-undang. Sebaliknya, perjanjian yang mereka buat harus memenuhi unsur-unsur yang memenuhi syarat sahnya perjanjian, yaitu:

- a. Menurut Pasal 1321 KUH Perdata, kesepakatan tidak sah jika terjadi karena kekhilafan, paksaan, atau penipuan.
- b. Pasal 1329 KUH Perdata menyebutkan bahwa setiap orang berwenang membuat perjanjian, kecuali tidak cakap secara hukum.
- c. Pasal 1333 KUH Perdata mengatakan bahwa obyek perjanjian harus mencakup barang dengan jenis yang dapat ditentukan. Barang yang dapat diperdagangkan bisa menjadi pokok perjanjian (Pasal 1332).
- d. Sebab yang halal, bahwa isi dari perjanjian itu sendiri tidak bertentangan dengan undang-undang, kesusilaan maupun ketertiban umum. Perjanjian berlaku sebagai undang-undang bagi pihak-pihak yang membuat perjanjian, artinya pihak-pihak harus menaati perjanjian itu, dengan demikian juga menaati undang-undang.

Jika salah satu dari pihak ada yang tidak menaati perjanjian, maka ia dianggap melanggar undang-undang yang mempunyai akibat hukum tertentu yaitu sanksi hukum. Menurut undang-undang, pihak yang melanggar perjanjian diharuskan membayar ganti rugi sesuai dengan ketentuan Pasal 1243 KUH Perdata, selain itu juga perjanjian dapat diputuskan sesuai dengan Pasal 1266 KUH Perdata, serta diatur dalam Pasal 1337 KUH Perdata. Dalam melakukan transaksi COD seorang penjual dan konsumen mendapati hak dan kewajibannya masing-masing (Rusman, 2020). Hal ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Meskipun Undang-undang tersebut merupakan undang-undang perlindungan konsumen, namun didalamnya juga tertuang mengenai penjual yang juga dapat memperjuangkan haknya ketika masalah menghampiri. Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama, berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional yaitu:

1. Asas kemanfaatan bertujuan untuk menetapkan bahwa segala upaya harus dilakukan untuk melindungi konsumen dan pelaku ekonomi secara keseluruhan.
2. Asas keadilan harus memaksimalkan partisipasi semua pihak dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku ekonomi untuk menggunakan hak dan kewajibannya secara adil.
3. Asas kepastian hukum yang ada ini tentu saja sangat berperan penting dalam kegiatan jual-beli. Mengingat proses dalam transaksi jual beli merupakan kegiatan-kegiatan umum yang dilakukan antar dua pihak yakni penjual dan pembeli menggunakan metode yang menyatakan kepemilikan untuk selamanya serta didasari dengan saling merelakan.

Dalam praktik jual beli online menggunakan sistem COD penjual seringkali mengalami kerugian yang ditimbulkan dari itikad tidak baik dari konsumen dan kelalailan pihak yang terlibat dalam transaksi COD tersebut. Dari nama COD sudah dapat diketahui bahwa transaksi ini terjadi melalui media sosial/media online sejenisnya, dan dapat diartikan bahwa transaksi ini terjadi tidak dengan bertatap muka secara langsung (Mas'udah, 2024). Dalam prakteknya, COD ini dilakukan pembayaran ditempat atau setelah konsumen

menerima barang, sehingga dari hal ini menimbulkan banyak resiko. Penjual dan konsumen secara tidak langsung telah melakukan kesepakatan untuk sama-sama melakukan kewajiban. Dalam setiap transaksi hendaknya dibuat kesepakatan tertulis, sehingga dapat dipertanggungjawabkan. Namun, seringkali banyak yang mengabaikannya. Siapapun orang berhak atas segala perjanjian atau perikatan. Hak atas kebebasan berkontrak ini diatur dalam Pasal 1338 KUHPerdata. Berdasarkan pada asas kebebasan berkontrak, para pihak bebas membuat perjanjian. Sedangkan ketentuan mengenai perjanjian yang mereka lakukan harus memenuhi unsur-unsur yang memenuhi syarat sahnya suatu perjanjian yaitu:

- a. Kesepakatan para pihak, berdasarkan Pasal 1321 KUH Perdata, tiada suatu persetujuan pun mempunyai kekuatan jika diberikan karena kekhilafan atau diperoleh dengan paksaan atau penipuan. Dalam hal ini, akad batal jika didasarkan pada kesalahan, paksaan atau penipuan.
- b. Kecakapan para pihak, menurut Pasal 1329 KUH Perdata tiap orang berwenang untuk membuat perikatan, kecuali ia dinyatakan tidak cakap untuk hal itu. Cakap disini adalah seseorang tersebut telah dikatakan dewasa menurut hukum.
- c. Mengenai suatu hal tertentu, menurut Pasal 1333 KUH Perdata obyek perjanjian harus mencakup pokok barang tertentu yang sekurangnya dapat ditentukan jenisnya. Jumlah barang itu tidak perlu pasti, asal saja jumlah itu dapat ditentukan atau dihitung. Pasal 1332 KUH Perdata menentukan bahwa hanya barang yang dapat diperdagangkan saja yang dapat menjadi pokok persetujuan.
- d. Alasan yang sah adalah bahwa isi perjanjian itu sendiri tidak melanggar hukum, kesusilaan, atau ketertiban umum dan kesusilaan. Hal ini diatur dalam Pasal 1337 KUH Perdata.

Dalam melakukan transaksi COD seorang penjual dan konsumen mendapati hak dan kewajibannya masing-masing. Hal ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Meskipun Undang-undang tersebut merupakan undang-undang perlindungan konsumen, namun didalamnya juga tertuang mengenai penjual yang juga dapat memperjuangkan haknya ketika masalah menghampiri. Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai upaya bersama dan berlandaskan pada lima prinsip yang terkait dengan pembangunan nasional, yaitu

- a. Asas kemanfaatan dimaksudkan untuk memandu segala upaya untuk mencapai perlindungan konsumen dan pelaku ekonomi secara keseluruhan.
- b. Prinsip keadilan bertujuan untuk meningkatkan partisipasi semua individu dan memberikan kesempatan adil bagi konsumen dan pelaku ekonomi untuk menggunakan hak dan memenuhi kewajiban mereka.
- c. Asas keseimbangan bertujuan menciptakan harmoni antara kepentingan konsumen, pelaku ekonomi, dan negara, baik dari segi materi maupun spiritual.

- d. Prinsip Keselamatan Konsumen bertujuan untuk menjamin keselamatan dan perlindungan konsumen dalam penggunaan barang dan jasa yang mereka konsumsi.
- e. Prinsip kepastian hukum menyiratkan bahwa semua pelaku ekonomi dan konsumen harus patuh pada hukum dan memperoleh perlindungan yang adil saat negara menjamin kepastian hukum dan melindungi hak konsumen.

## CONCLUSION

Tidak ada hukum positif yang secara definitif mengatur berkaitan dengan perlindungan hukum terhadap pelaku usaha yang majual dagangannya di marketplace. Namun, ada beberapa aturan yang mungkin relevan dalam kasus ini. Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, hal ini diatur dalam Pasal 5 (c) dan (d). Huruf (a), (b), (c) dan (d) dari Bagian 6. bagian 7, huruf f bagian 34, dan bagian 45(2). Menurut Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik diatur dalam Pasal 45A (1). Terakhir, mengenai KUH Perdata, hal ini diatur dalam Pasal 1513, 1514, 1517, 1243 dan 1267 KUH Perdata.

Ada solusi yang dapat menyelesaikan litigasi merchant Shopee terkait hilangnya layanan COD, khususnya upaya untuk mencapai penyelesaian yudisial dan ekstrasudisial serta mengaktifkan layanan asuransi pengiriman. Dalam praktiknya, signifikansi hukum dari masalah ganti rugi kepada penjual oleh layanan cash-on-delivery terletak pada kenyataan bahwa hukum positif tidak memuat pertanyaan khusus tentang hal ini, yang dapat menyebabkan celah hukum yang ada. Survei menunjukkan bahwa pemerintah perlu menetapkan aturan yang jelas tentang perlindungan hukum bagi penjual e-commerce. Seiring berjalannya waktu, jumlah pedagang e-commerce semakin banyak dibandingkan dengan pedagang offline. Dalam pandangan penulis, hubungan antara hukum perlindungan konsumen, hukum ITE, dan hukum acara pidana hanyalah sebuah norma hukum. Namun, karena semakin banyaknya kasus yang terkait dengan layanan e-commerce, maka diperlukan peraturan yang didedikasikan untuk perlindungan hukum pedagang dalam e-commerce.

## REFERENCES

- Balweel, S. F. (2022). *Perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli produk kosmetik ilegal melalui marketplace menurut Hukum Ekonomi Syari'ah*. UIN Sunan Gunung Djati Bandung.
- Efendi, J., & Ibrahim, J. (2018). *Metode Penelitian Hukum: Normatif dan Empiris* (1st ed.). Prenadamedia Group. [http://senayan.iain-palangkaraya.ac.id/index.php?p=show\\_detail&id=12632](http://senayan.iain-palangkaraya.ac.id/index.php?p=show_detail&id=12632)
- Farida, A., Nizar, M., Maghfur, I., & Lailanuh, L. (2023). PENGARUH KUALITAS PRODUK, SISTEM PEMBAYARAN COD DAN KEPERCAYAAN KONSUMEN TERHADAP MINAT BELI PRODUK SECARA ONLINE DI MARKETPLACE SHOPEE DALAM ISLAM. *IQTISODINA*, 6(1), 66-75.
- Fatarib, H., & Hayati, S. (2020). Praktik Jual Beli Pada Marketplace Shopee Dan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen. *Istinbath: Jurnal Hukum*, 17(1), 285-

298.

- Gunadi, D. C. A., & Zakaria, T. M. (2018). Perancangan E-Marketplace Sewa-Menyewa sebagai Alternatif Bisnis di Era Digital. *Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi*, 4(2), 281-294.
- Guswandi, D., Syahputra, H., Hafizh, M., & Kartika, D. (2022). Analisis Metode Weighted Product dalam menentukan Order Barang Terbaik pada Marketplace Shopee. *Jurnal KomtekInfo*, 55-60.
- Hanapi, E. H. Y., Karnawati, T. A., & Bukhori, M. (2023). Pengaruh Onlinecustomerreview, Onlinecustomer Rating Dan Layanan Cashondelivery (Cod) Terhadap Keputusan Pembelian Pada Pengguna Marketplace Shopee di Kota Tasikmalaya. *Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan*, 3(1), 1-9.
- Hazmi, R. M., & SH, M. H. (2023). PENELITIAN HUKUM EMPIRIS Oleh Raju Moh Hazmi, SH, MH. *METODE PENELITIAN HUKUM*, 66.
- Kurniasari, T. W. K., & Rahman, A. (2023). Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Umkm Terhadap Penyalahgunaan Posisi Dominan Platform Digital: Marketplace Melalui Penetapan Harga Dan Penguasaan Pasar. *REUSAM: Jurnal Ilmu Hukum*, 10(2), 131-153.
- Lim. M. (2006). Cyber-urban Activism and Political Change in Indonesia. Eastbound. *Jurnal Komunikasi Indonesia*, 1(1), 18-19.
- Mas'udah, A. (2024). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Marketplace Pada Paket Hilang. *JUSTITIABLE-Jurnal Hukum*, 6(2), 87-105.
- Merah, N. A. P., & Hutabarat, S. M. D. (2022). Perlindungan hukum bagi konsumen marketplace terhadap pencantuman berat bersih dalam produk makanan kemasan. *Jurnal Cakrawala Hukum*, 13(1), 48-67.
- Natha, K. D. R., Budiarta, N. P., & Astiti, N. G. K. S. (2022). Perlindungan Hukum atas Kebocoran Data Pribadi Konsumen pada Perdagangan Elektronik Lokapasar (Marketplace). *Jurnal Preferensi Hukum*, 3(1), 143-148.
- Putriana, A. (2022). Daya Ikat Perjanjian Jual Beli dalam Marketplace Shopee Dengan Sistem Pembayaran Cash On Delivery (COD). *MUKASI: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 1(4), 365-373.
- Rahardja, S. (2021). Pertanggungjawaban Perdata Konsumen Terhadap Pelaku Usaha Jual Beli Online Di Marketplace Secara Cash On Delivery (Cod). *Wacana Paramarta: Jurnal Ilmu Hukum*, 20(2), 82-96.
- Reza, N. S. (2020). *Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Dalam Jual Beli Online Dengan Metode Pembayaran Cash On Delivery (COD) di PT. Shopee Indonesia*.
- Rusman, R. S. (2020). Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Hak Merek Dalam Perdagangan Elektronik Di Marketplace (Platform). *National Conference on Law Studies (NCOLS)*, 2(1), 170-181.
- Saputra, I. P. Y., Budiarta, I. N. P., & Ujianti, N. M. P. (2022). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Kerugian Yang Ditimbulkan Oleh Pelaku Usaha Toko Online Di Facebook. *Jurnal Preferensi Hukum*, 3(1), 26-30.
- Sianturi, F., Aisyah, S., Simamora, M. C., Nurfachrina, N., & Perdana, R. A. (2023). Tingkat Kepuasan Hak Dan Kewajiban Pelanggan E-Commerce Shopee Pada Sistem COD. *Jurnal Bidang Penelitian Advertising Dan Desain Grafis*, 1(1), 7-14.
- Simbolon, F. A., & Rosando, A. F. (2023). Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Online Dalam Retur Barang Sistem Cash On Delivery (COD).

- Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(6), 10509-10526.
- Wardhana, R., & Tarina, D. D. Y. (2021). Perlindungan Konsumen Jual Beli Online Masker Di Marketplace Facebook. *Jurnal Justitia: Jurnal Ilmu Hukum Dan Humaniora*, 8(5), 1259-1268.
- Wiguna, I. M. A., Budiarta, I. N. P., & Widiati, I. A. P. (2021). Kebijakan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Online Market Place Akibat Dampak Covid-19. *Jurnal Analogi Hukum*, 3(2), 135-141.
- Wijayanto, W., Ardianto, H., Astuti, E. S. (2020). *Campaigning Online and Offline: The use of YouTube Movie in the Movement Against Environmental Destruction in the Movie "Samin vs Semen."* Proceedings of the 4th ICIPSE 2019.