

## PEMBAHARUAN HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN MENGENAI TRANSAKSI *CASH ON DELIVERY* PADA *MARKETPLACE*

CANTIKA RAMADHANI BINTANG, ELFRIDA RATNAWATI GULTOM

Fakultas Ilmu Hukum, Universitas Trisakti  
cantikaramadhanibintang@gmail.com, elfrida.r@trisakti.ac.id

**Abstract:** *In the era of advances in digital technology, various problems arise related to the use of cash on delivery (COD). The use of this method in the buying and selling process can have a number of weaknesses that have the potential to be detrimental to all parties involved. The aim of this research is to examine the revitalization of cash on delivery transactions as a spur to economic development in the renewal of Business Law to reduce problems that occur in methods with payment systems. cash on delivery (COD). Research Method was carried out using a normative approach. The results of this research indicate the need for regulations governing online buying and selling transactions that use the COD payment method. Even though we are in a rapidly developing digital era, there are no regulations that specifically regulate the use of the COD method in online transactions. Therefore, legal reform efforts are needed in online buying and selling transactions using this method, in order to support future economic growth and reduce risks to achieve legal objectives which include justice, certainty and benefit.*

**Keywords:** *Revitalization, Legal Reform, Marketplace, COD system, Regulation*

**Abstrak:** Dalam era kemajuan teknologi digital, muncul berbagai masalah terkait dengan penggunaan pembayaran tunai saat pengantaran (COD). Penggunaan metode ini dalam proses jual beli dapat memiliki sejumlah kelemahan yang berpotensi merugikan semua pihak yang terlibat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji terkait revitalisasi transaksi cash on delivery sebagai pemacu pembangunan ekonomi dalam oembaharuan Hukum Bisnis untuk mengurangi permasalahan yang terjadi dalam metode dengan pembayaran sistem *cash on delivery* (COD). Metode Penelitian dilakukan dengan pendekatan yuridis normatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan perlunya adanya regulasi yang mengatur transaksi jual beli online yang menggunakan metode pembayaran COD. Meskipun kita berada di era digital yang berkembang pesat, belum ada regulasi yang secara khusus mengatur penggunaan metode COD dalam transaksi *online*. Oleh karena itu, diperlukan upaya pembaharuan hukum dalam transaksi jual beli *online* yang menggunakan metode ini, demi mendukung pertumbuhan ekonomi di masa depan dan mengurangi risiko untuk mencapai tujuan hukum yang meliputi keadilan, kepastian, dan kemanfaatan.

**Kata kunci :** *Revitalisasi, Pembaharuan Hukum, Marketplace, Sistem Cod, Regulasi*

### A. Pendahuluan

Dalam konteks penelitian pembaharuan hukum konsumen mengenai transaksi *cash on delivery* pada *marketplace* dikaitkan dengan Teori Gustav Radburch tentang kepastian hukum menjadi relevan. Radburch menegaskan bahwa hukum positif adalah aturan yang didasarkan pada fakta, jelas, dan stabil. Menurutnya, kepastian hukum merupakan hasil dari perundang-undangan dan mengatur kepentingan manusia dalam masyarakat. Dalam konteks transaksi bisnis online, kepastian hukum menjadi krusial untuk menghindari ketidakpastian dan kerugian bagi pihak yang terlibat. Transaksi seperti *cash on delivery* (COD) membutuhkan kejelasan hukum agar konsumen dan pelaku usaha dapat melakukan transaksi tanpa kekhawatiran akan masalah hukum (Fauziah, 2020). Oleh karena itu, penerapan kepastian hukum dalam transaksi COD

menjadi penting untuk memastikan keteraturan dalam masyarakat dan untuk melindungi semua pihak yang terlibat.

Perkembangan teknologi dalam era digital telah memajukan sistem jual beli secara *online* melalui berbagai aplikasi, memungkinkan konsumen untuk berbelanja tanpa perlu datang langsung ke toko. Namun, dalam kemajuan teknologi di ranah marketplace, masih terdapat beberapa kendala yang perlu diatasi. Salah satunya adalah masalah pengiriman. Pengiriman tersebut termasuk kesalahan barang yang diterima tidak sama dengan yang disampaikan oleh penjual, ada juga masalah terkait kurir yang tidak bertanggung jawab dalam mengantarkan barang ke tujuan akhir, serta tantangan yang dihadapi oleh kurir dan jasa ekspedisi, seperti tindakan kekerasan fisik maupun non-fisik dari konsumen, termasuk penipuan atau penggunaan alamat palsu yang tidak sesuai dengan pesanan. Semua ini dapat merugikan perusahaan ekspedisi, kurir, dan konsumen.

Metode pembayaran via bayar di tempat atau COD merupakan salah satu media bayar yang digunakan di tempat atau secara langsung dapat dilakukan Ketika barang itu diterima (dari kurir), dengan memperhatikan ketentuan dan aturan yang berlaku dalam sistem COD. Dalam sistem pembayaran bayar di tempat (COD), jasa kurir bertanggung jawab untuk mengumpulkan pembayaran dari konsumen dan menyampaikannya ke marketplace yang bersangkutan. Namun, terdapat sejumlah masalah yang timbul antara penjual dan konsumen dalam metode pembayaran ini. Dari perspektif penjual, pembayaran COD sering kali tidak sesuai dengan pesanan yang dikirim, menyebabkan kerugian bagi kurir dan marketplace. Di sisi konsumen, barang yang didapat kurang mirip, bahkan juga tidak sama dengan pesanan, dan pihak penjual sering kali tidak bertanggung jawab atas hal ini.

Kasus penipuan dalam transaksi COD telah terjadi di Kota Bogor, di mana seorang konsumen menipu ekspedisi pengiriman dan jasa pengiriman dengan cara memberikan alamat yang tidak valid untuk pesanan barang senilai Rp. 1.000.000. Kejadian serupa telah mengakibatkan kerugian bagi kurir dan *marketplace* selama tiga tahun terakhir. Karena itu, menerapkan undang-undang Perlindungan Konsumen menjadi sangat penting untuk mengatur dinamika hak dan tanggung jawab antara penjual dan pembeli. Dalam skema pembayaran tunai saat pengiriman (COD), penting bagi produsen untuk mengecek bahwa dagangannya sama dan cocok dengan yang ditawarkan. Jika terjadi perbedaan antara yang diharapkan dan yang diterima, penjual harus siap untuk memberikan kompensasi kepada pembeli yang mungkin merasa dirugikan.

Tidak hanya itu, kasus pembatalan transaksi secara sepihak juga harus mendapatkan perhatian dalam kerangka undang-undang Perlindungan Konsumen, sebagai bagian dari tanggung jawab moral pembeli untuk bertindak dengan integritas dalam setiap transaksi jual beli. Sementara Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) menawarkan beberapa opsi penyelesaian jika ada hal hal yang melanggar penjual maupun pembeli yang berkaitan dengan hak mereka, termasuk melalui negosiasi, mediasi, melalui lembaga perlindungan konsumen, atau bahkan melalui jalur pengadilan. Perbedaan yang mencolok antara penelitian saat ini dengan studi sebelumnya yang berjudul "Ritme Bisnis Digital: Dinamika Transaksi Online Jesika *Shop* Kebonagung dalam Konteks Ekonomi Islam" yang disusun oleh Agus Tohawi, Juni Iswanto, Subekan, Alfin Yuli Dianto, dan Bhaswarendra Guntru

Hendratri terletak dibagian fokus lokasi penelitian dan preferensi konsumen dalam penjualan dengan menggunakan platform Jesika Shop. Namun, kedua penelitian tersebut menggali fenomena transaksi online dengan menggunakan metode COD, yang menyoroiti keperluan akan regulasi yang lebih ketat terhadap sistem ini.

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan dalam menggunakan transaksi dengan metode pembayaran *cash on delivery* (COD) yang ternyata masih perlu dikaji karena masih terdapat ketidakseragaman pengaturan mengenai transaksi dengan metode *cash on delivery* (COD). Sehingga penelitian ini disusun dengan tujuan untuk mengkaji urgensi pembaharuan hukum dalam transaksi jual beli dengan metode *cash on delivery* pada *marketplace* dengan harapan tidak ada lagi pihak-pihak yang dapat dirugikan baik dari pihak penjual, konsumen, jasa kurir, marketplace, jasa ekspedisi. Karena dengan adanya pembaharuan hukum ini maka seluruh pihak yang terlibat dalam sistem transaksi dengan metod pemabyaran *cash on delivery* (COD) akan dilindungi kepentingannya demu hukum dan demi kesejahteraan baik hak maupun kewajibannya. Berdasarkan pemamaparan dari Latar belakang diatas rumusan masalah yang digunakan adalah : Bagaimana urgensi pembaharuan hukum perlindungan konsumen dalam penyelesaian sengketa dengan menggunakan metode *Cash On Delivery* (COD) pada Marketplace? kedua bagaimana solusi yang dapat dilakukan pada *marketplace* dalam penyelesaian sengketa transaksi dengan metode *Cash on delivery*?

## B. Metodologi Penelitian

Metode yang digunakan adalah pendekatan yuridis normatif, yang berfokus di aspek hukum terkait dengan sistem transaksi menggunakan metode transaksi *cash on delivery* (COD). Selain itu, dalam tulisan ini juga mengandalkan data sekunder, termasuk data primer berupa UUD dan peraturan, dan data skunder seperti penelitian sebelumnya yang ada pada jurnal. Penelitian ini melibatkan metode wawancara dengan konsumen yang menggunakan platform Lazada dan para kurir dari Lazada *Express*. Melalui wawancara ini, peneliti bertujuan untuk mendapatkan wawasan langsung dari para pemangku kepentingan utama dalam transaksi COD, baik dari perspektif konsumen maupun kurir.

## C. Hasil dan Pembahasan

Di zaman digital ini, metode pembayaran di tempat atau COD telah menimbulkan banyak masalah bagi berbagai pihak, mulai dari konsumen, pelaku usaha, hingga kurir ekspedisi. Sejumlah masalah muncul ketika konsumen melakukan transaksi melalui *platform* Lazada dengan metode pembayaran COD. Dalam transaksi tersebut, konsumen sering kali tertarik dengan promosi dan barang yang terlihat bagus dan sesuai dengan budget mereka. Namun, setelah melakukan pembayaran kepada kurir dengan metode COD, konsumen seringkali menemukan bahwa yang dipesan tidak cocok dengan yang diinginkan atau ditawarkan oleh pembeli di Lazada. Ini membuat konsumen merasa dirugikan sebab telah mengeluarkan biaya yang sangat mahal, bahkan mencapai satu juta rupiah. Sebagai contoh, konsumen seperti Rismawati merasa menjadi korban dari praktik ini dan ingin mengembalikan dana dan barang yang telah dibeli. Namun, sayangnya, tidak ada tanggapan yang diterima dari pihak Lazada terkait masalah ini.

Permasalahan kedua yang terjadi di Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor yang dialami oleh jasa kurir pengiriman si Cepat dengan marketplae Lazada, dari permasalahan ini kurir si Cepat dan *marketplace* yang bernama mamydadyshop merasa dirugikan karena adanya

konsumen yang memesan sejumlah barang yaitu memesan Lampu *Emergency* seharga Rp1.500.000 (satu juta Lima Ratus ribu), Dalam kegiatan transaksi jual beli ini konsumen tidak menerima dan membayar pesanan yang diantar oleh jasa kurir tersebut, menilai adanya kejadian tidak terjadi hanya satu kali saja bahkan sudah beberapa kali sampai para kurir mendapatkan laporan dan penilaian yang jelek dari pihak *marketplace* dan *marketplace* yang dituju pun merasa dirugikan dengan adanya unsur kesengajaan ini.

Dari kasus ini menimbulkan banyak kerugian terutama dari kasus pertama dari pembeli barang via bayar di tempat akibat ketidaksesuaian produk yang dibeli dengan barang yang diantarkan. Kedua, kerugian yang dialami oleh penjual atau pelaku usaha mamydadyshop dengan *marketplace* lazada beserta kurir si cepat yang merasa adanya unsur penipuan dari metode bayar di tempat atau COD ini. Dengan hadirnya sistem bayar di tempat atau COD ini banyak pandangan masyarakat tentunya menilai buruk dan negatif serta tidak efektifnya metode pembayaran dengan metode bayar di tempat atau COD, serta ada juga yang mengusulkan sistem pembayaran dengan metode bayar di tempat atau COD ini dihapuskan atau ditiadakan karena banyak merugikan para pihak misalnya : penjual atau pelaku usaha, *marketplace*, ekspedisi pengiriman, jasa kurir, dan pembeli (Citra, 2013).

Menurut Edy Chandra yang dikutip dari Kompasiana.com, dalam menghadapi permasalahan transaksi jual beli secara COD atau bayar di tempat kini terjadi belakangan ini di kalangan masyarakat menengah ke bawah, perlu diambil keputusan apakah akan mempertahankan atau menghentikan penggunaan metode ini di marketplace. Alasannya adalah karena metode ini telah menimbulkan banyak kasus permasalahan yang membutuhkan penanganan lebih lanjut oleh berbagai pihak yang terlibat, sesuai dengan Peraturan Pemerintah (PP) tahun 2019 tentang perdagangan melalui sistem Elektronik.

Oleh karena itu, *marketplace* dan pihak-pihak terkait perlu mengambil tindakan yang lebih konsisten dalam memberikan edukasi mengenai proses perdagangan online, termasuk metode transaksi dengan sistem COD, kepada seluruh masyarakat yang menggunakan transaksi digital. Hal ini diharapkan dapat membantu mengurangi permasalahan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap transaksi online. Dengan adanya transaksi dengan metode *cash on delivery* ini dapat meningkatkan perekonomian di Indonesia terutama dalam sektor bisnis dan usaha, serta meningkatkan umkm di Indonesia. Dengan adanya metode *cash on delivery* dapat merubah mekanisme pembayaran ke arah digital yang maju maka, perlu adanya uji coba terlebih dahulu untuk mengetahui kekurangan dan kelebihan agar tidak merugikan banyak pihak yang melakukan transaksi digital tersebut

Maka diperlukan adanya aturan dalam proses jual beli yang dilakukan dengan metode bayar di tempat atau *Cash on delivery* (COD) dengan tujuan sebagai regulasi yang dapat mengatasi permasalahan dari semua pihak yang terlibat seperti penjual atau pelaku usaha, ekspedisi jasa pengiriman, jasa kurir, dan konsumen (Ricardo, 2016). Dengan adanya regulasi yang mengatur transaksi pembelian dengan metode *cash on delivery* (COD), tujuannya adalah untuk memberikan perlindungan hukum agar dapat mencegah peningkatan jumlah kasus yang terkait dengan metode ini di masa depan. Saat ini, regulasi terkait transaksi online, termasuk transaksi COD, telah diatur dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 tahun 2019 tentang penyelenggaraan sistem dan transaksi online, Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik, serta Undang-undang Nomor 7 tahun 2014 tentang perdagangan adalah tiga undang-undang yang menjadi landasan hukum dalam mengatur transaksi online di Indonesia. Undang-undang tersebut mengatur berbagai aspek termasuk keamanan transaksi, perlindungan konsumen, dan regulasi perdagangan elektronik secara umum.

Meskipun telah ada upaya regulasi, masih terdapat kekurangan terutama dalam pengaturan mekanisme pembayaran COD dalam platform marketplace. Diharapkan regulasi yang baru dapat mengatasi permasalahan yang ada agar para penjual maupun pembeli dapat menggunakan haknya dalam transaksi COD, termasuk penjual, konsumen, jasa ekspedisi, dan

platform marketplace. Strategi yang dapat diterapkan dalam pengaturan transaksi COD termasuk meminta konsumen untuk mengunggah data identitas seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), nomor telepon, alamat lengkap, dan bahkan sidik jari sebagai bukti identitas. Data ini akan menjadi syarat dalam transaksi dan dapat disimpan oleh kurir dan platform marketplace untuk keperluan verifikasi. Konsumen yang melanggar aturan harus menerima konsekuensi yang pantas sesuai pelanggaran yang dilakukan.

Di sisi lain, toko online yang ingin beroperasi di platform marketplace harus dapat menyerahkan bukti sertifikasi dan mendapatkan penilaian baik dari masyarakat. Langkah ini bertujuan untuk mengurangi risiko rugi yang bisa saja terjadi pada konsumen yang membeli produk tersebut. Ketika melakukan proses jual beli secara COD, baik konsumen maupun platform marketplace harus tetap berhati-hati dan waspada. Perlu dibuat aturan baru untuk mencegah terjadinya kerugian di masa depan. Dengan demikian, transaksi jual beli dengan metode COD dapat dilakukan dengan lebih aman dan efisien. Regulasi yang ketat dan strategi implementasi yang tepat akan membantu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap transaksi online, serta melindungi hak-hak mereka sebagai konsumen. Ini juga akan menciptakan lingkungan perdagangan yang lebih stabil dan dapat memperkuat ekosistem bisnis online secara keseluruhan.

Dalam konteks meningkatnya kasus-kasus yang terkait dengan metode pembayaran COD di era digital, diperlukan langkah-langkah konkret untuk menangani masalah ini secara menyeluruh. Suatu tindakan yang bisa diambil adalah meningkatkan pengawasan terhadap platform marketplace dan layanan pengiriman yang menerapkan metode COD. Langkah ini dimaksudkan untuk memastikan bahwa setiap transaksi berjalan sesuai dengan standar yang ketat dan mematuhi peraturan yang berlaku. Kemudian, edukasi kepada konsumen memiliki nilai sangat penting dalam meminimalisir risiko yang terkait dengan transaksi menggunakan metode COD. Konsumen perlu diberikan pemahaman yang lebih baik tentang hak-hak mereka, prosedur pengembalian barang, serta cara untuk melaporkan masalah yang mungkin terjadi selama proses transaksi. Dengan demikian, konsumen dapat lebih waspada dan mampu melindungi diri mereka sendiri dari kemungkinan kerugian.

Selanjutnya, peran pemerintah dalam mengawasi dan mengatur transaksi online juga tidak boleh diabaikan. Pemerintah perlu aktif terlibat dalam membentuk kebijakan yang mendukung pertumbuhan ekosistem perdagangan digital yang sehat dan berkelanjutan. Ini termasuk dalam hal meningkatkan keamanan dan kepercayaan konsumen terhadap metode pembayaran COD, serta melayangkan peringatan secara bijak untuk penjual yang tidak sesuai prosedur. Terakhir, kolaborasi antara berbagai pihak terkait seperti pemerintah, platform marketplace, jasa pengiriman, dan konsumen juga sangat diperlukan dalam mengatasi permasalahan yang terkait dengan transaksi COD. Dengan bersama-sama, mereka dapat saling mendukung dan bekerja sama agar tercipta jual beli yang sesuai peraturan, aman, terpercaya, terjamin, Amanah, dan transparan.

#### **D. Penutup**

Setelah mempertimbangkan berbagai aspek terkait transaksi *cash on delivery*, ditemukan bahwa ada kekurangan dan kelebihan yang mempengaruhi semua pihak terlibat, termasuk penjual, konsumen, ekspedisi pengiriman, dan jasa kurir. Untuk mengatasi masalah ini, diperlukan strategi perubahan yang dapat mengurangi dampak negatifnya dan memberikan manfaat bagi semua pihak. Dengan melakukan pembaharuan hukum melalui pengaturan regulasi yang memperhatikan nilai-nilai keadilan dan manfaat hukum, kita dapat memberikan perlindungan hukum yang lebih baik dan mengurangi kemungkinan terjadinya kasus-kasus yang merugikan terkait transaksi *cash on delivery*. Perubahan dalam peraturan ini bertujuan untuk mengurangi risiko penipuan dan kerugian untuk orang yang memiliki hubungan jual beli. Penting untuk memastikan tentang perubahan aturan ini selaras dengan nilai-nilai Pancasila,

konstitusi, dan peraturan yang berlaku sebelumnya, serta dapat diimplementasikan dengan baik dan efisien dalam menghadapi tantangan zaman yang terus berkembang.

#### **Daftar Pustaka**

- Citra Yustisia Serfiani, Serfianto D. Purnomo Iswi Hariyani ;. (2013). *Buku Pintar Bisnis Online Dan Transaksi Elektronik* . Jakarta: Gramedia Pustaka Utama .
- Fauziah ; (2020). Strategi Komunikasi Bisnis Online Shop “Shoppe” Dalam Meningkatkan Penjualan. *Jurnal Vokasi Adminsitrasi Bisnis* , 5-10.
- Hasil wawancara dengan konsumen Marketplace Lazada Express Rismawati pada hari Jumat,26 April 2024 Pukul 09.00 WIB.
- Hasil wawancara dengan Jasa Kurir si Cepat Marketplace Lazada Express Ardiansyah pada hari Jumat,26 April 2024 Pukul 12.00 WIB.
- Johan , Ricardo;. (2016). Analisis Pengaruh Pertumbuhan Hukum Bisnis . *Jurnal Progresif Manajemen Bisnis* , 20-25.