

PERLINDUNGAN HUKUM AKIBAT KONSUMEN TIDAK MEMENUHI KEWAJIBAN PEMBAYARAN SECARA BAYAR DI TEMPAT

Yolanda Sofiana Simbolon¹, Janus Sidabalok², Yohanes Suhardin³

^{1,2,3}Fakultas Hukum Universitas Katolik Santo Thomas

Email : janus_sidabalok@ust.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan hukum antara para pihak dalam jual beli *online* metode pembayaran *Cash on Delivery* dan perlindungan hukum yang diberikan kepada toko online karena konsumen tidak memenuhi kewajibannya. Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif dengan pendekatan peraturan perundang-undangan, literatur, dan studi kasus serta melakukan wawancara dengan pemilik toko *online*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan hukum dalam jual beli *online* lahir dari kesepakatan antara penjual, pembeli, dan pengelola platform atau *marketplace* yang melahirkan hak dan kewajiban dan harus dilaksanakan sesuai dengan kesepakatan. Perlindungan hukum terhadap toko online masih kurang efektif, dan spesifik sehingga masih menyisakan beberapa permasalahan, seperti konsumen yang tidak beritikad baik melaksanakan kewajibannya sehingga pelaku usaha tidak mendapatkan haknya.

Kata kunci: bayar di tempat; konsumen; pembayaran; pelaku usaha; perlindungan hukum.

ABSTRACT

This study aims to examine the legal relationship between parties involved in online transactions using the Cash on Delivery (COD) payment method, as well as the legal protection afforded to online stores when consumers fail to fulfill their obligations. The research employs a normative-juridical method, utilizing statutory, literature, and case study approaches, alongside interviews with online store owners. The findings indicate that the legal relationship in online transactions arises from an agreement among the seller, the buyer, and the platform or marketplace operator; this agreement establishes rights and obligations that must be fulfilled in accordance with the terms agreed upon. Legal protection for online stores remains insufficiently effective and specific, leaving unresolved issues—such as consumers failing to fulfill their obligations in good faith, thereby depriving business operators of their rights.

Keywords: business entity; cash on delivery; consumer; legal protection; payment.

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era globalisasi ini, kehidupan masyarakat dipengaruhi oleh kemajuan teknologi, khususnya teknologi informasi yang memudahkan masyarakat berinteraksi dalam memenuhi kebutuhannya. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Abdul Halim, keberadaan teknologi internet telah mengubah gaya hidup masyarakat tradisional Indonesia menjadi masyarakat modern. Seperti halnya internet, jejaring sosial tidak hanya

berfungsi sebagai media informasi dan komunikasi, tetapi juga membuka pasar baru untuk jaringan bisnis virtual tanpa batas antara pelaku usaha dan konsumen di berbagai sektor, salah satu di antaranya adalah sektor perdagangan yang

memungkinkan perdagangan dengan cara transaksi jual beli secara *online*.¹

Transaksi elektronik dapat digunakan dalam hal jual beli, antara penjual yang lazim disebut dengan Toko *Online* dengan masyarakat konsumen. Toko *online* ini ada dalam lingkup *marketplace* sebagai tempat konsumen atau pembeli memperoleh informasi tentang barang-barang yang diperjualbelikan. Selain itu ada juga kalangan perbankan yang menjadi sarana dalam melakukan pembayaran. Di sini juga bergabung perusahaan pengangkut sampai kurir yang melayani penterahan barang yang diperjualbelikan, Toko *Online* menawarkan barangnya melalui jaringan internet dan sebaliknya konsumen memperoleh informasi dan memberi pernyataan kesediaan membeli juga melalui internet. Dengan kata lain transaksi jual beli terjadi secara *online*.

Transaksi elektronik diatur dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). Pasal 9 UU ITE menyatakan bahwa pelaku usaha menawarkan produk melalui sistem elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan. Oleh karena itu, diterbitkannya UU ITE untuk memberikan kepastian hukum dan perlindungan bagi para pelaku sektor *e-commerce*.

Proses jual beli umumnya melibatkan kesepakatan harga antara penjual dan pembeli. Harga ini merupakan nilai yang disepakati untuk pertukaran barang atau jasa tersebut. Selain itu, transaksi jual beli juga dapat melibatkan berbagai ketentuan lain seperti waktu pengiriman, metode pembayaran, dan kondisi barang. Unsur pokok dalam perjanjian jual beli adalah barang dan harga, antara penjual dan pembeli harus ada kata sepakat tentang harga dan benda yang menjadi objek jual beli. Suatu perjanjian jual beli yang sah

lahir apabila kedua belah pihak setuju tentang harga dan barang.

Selain Pasal 1457 dan Pasal 1458, terdapat pula berbagai pasal lain dalam KUH Perdata yang mengatur aspek-aspek lain dari jual beli, seperti pembayaran harga, risiko kepunahan, serta hak-hak pembeli dan penjual dalam hal barang yang cacat atau tidak sesuai dengan perjanjian. Paling tidak ada 2 (dua) pola pemenuhan hak dan kewajiban yang timbul karena transaksi jual beli secara *online* yaitu penyerahan barang dan pembayaran. Pertama, pembayaran dilakukan langsung melalui *online* ketika kesepakatan sudah dicapai, sedangkan barang akan dikirim ke alamat pembeli segera setelah pembayaran. Pola kedua ialah penjual menirinkan barang kepada pembeli dan pembeli akan membayar pada saat barang sudah diterima (*Cash on Delivery-COD*).

Dalam kedua pola ini timbul pertanyaan, benarkah barang dikirim dan diterima oleh pembeli yang sudah membayar terlebih dahulu sesuai dengan yang disepakati? Pertanyaan kedua ialah benarkah pembeli menerima barang dan membayar harganya pada waktu barang sudah sampai di alamat yang disepakati? Apabila salah satu dari kedua persoalan di atas tidak berjalan dengan baik, akan timbul kerugian tidak hanya dialami oleh konsumen tetapi juga bagi pelaku usaha. Kerugian yang dialami oleh pelaku usaha disebabkan karena tidak terpenuhinya prestasi yang seharusnya dilakukan oleh pihak konsumen. Ketika pesanan telah dikirim oleh pelaku usaha kepada konsumen, akan tetapi konsumen tidak melaksanakan kewajibannya yaitu tidak melakukan pembayaran, maka pesanan tersebut akan menyebabkan kerugian karena pelaku usaha yang seharusnya mendapatkan keuntungan dari pesanan tersebut tidak mendapatkannya.

Salah satu peristiwa yang kerap terjadi dalam jual beli *online* adalah tindakan

¹Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Transaksi Elektronik*, Nusa Media, Bandung, 2017, hlm. 3.

konsumen yang melakukan pemesanan dan telah disetujui namun saat pesanan siap, konsumen membatalkan pesanan dan pada saat pesanan telah diantar ke tempat tujuan, konsumen tidak melakukan pembayaran di tempat atau yang sering disebut dengan *cash on delivery* (COD) sehingga kurir yang mengantar barang tidak menerima uang tunai yang telah disepakati semula.

Sehubungan dengan kerugian yang dialami oleh pelaku usaha Azhar Muttaqin, menyatakan apabila pihak yang satu telah menyetujui pernyataan dari pihak yang lain secara elektronik, secara otomatis telah menimbulkan perikatan antara pihak penjual maupun pembeli untuk memenuhi suatu prestasi menyebabkan timbulnya hak dan kewajiban antara penjual dan pembeli.²

Pembeli atau konsumen dapat digugat dengan dasar melanggar hak pelaku usaha yang dijelaskan dalam Pasal 6 UUPK, dan melanggar ketentuan Pasal 5 UUPK yang menjelaskan bahwa konsumen berkewajiban membayar sesuai kesepakatan dan beritikad baik dalam melakukan transaksi jual beli. Gugatan juga dapat didasarkan pada perbuatan wanprestasi dari konsumen

Salah satu bentuk perlindungan dan kepastian hukum bagi pelaku usaha adalah dengan menerapkan Pasal 6 UUPK tentang kewajiban dan hak pelaku usaha sehingga, masyarakat juga tahu bahwa yang memiliki hak dan yang harus dilindungi bukan hanya konsumen, namun juga pelaku usaha.

Pelaku usaha sebagai pemilik toko *online* berhak mendapatkan perlindungan hukum dalam konteks menjalankan usaha penjualan barang. Perlindungan hukum ini penting diberikan agar pelaku usaha terhindar sebagai akibat dari perbuatan melanggar hukum dari pihak konsumen, seperti tidak melakukan pembayaran COD.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka yang menjadi pokok permasalahan adalah,

1. Bagaimana hubungan hukum antara para pihak dalam jual beli *online* metode pembayaran *Cash on Delivery* ? dan,
2. Bagaimana perlindungan hukum terhadap pelaku usaha toko *online* akibat konsumen yang tidak memenuhi kewajiban pembayaran secara *cash on delivery*?

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat normatif-empiris yang mengkaji secara sistematis mengenai norma-norma hukum tertulis yang mengatur kategori hukum tertentu dan menganalisis hubungan antara norma hukum, dengan menggunakan pendekatan teori/konsep dan metode analisis yang termasuk dalam disiplin hukum dogmatis.³

Pengumpulan data sekunder berupa syarat dan ketentuan yang berlaku, dokumen-dokumen penting yang mencakup jumlah pemasukan dan kerugian yang dialami oleh pemilik usaha toko *online shop* di Medan. Di Indonesia terdapat beberapa perusahaan *e-commerce* berupa *marketplace* yang sedang populer saat ini. Dalam pemelitan ini ditetapkan 2 sampel yaitu Shopee dan Tokopedia.

Untuk pengumpulan data primer dilakukan melalui wawancara pada hari yang sudah ditentukan/dijanjikan dan melakukan tanya jawab menggunakan daftar pertanyaan yang sudah disediakan. Untuk menganalisis data empiris dilakukan dengan pendekatan sosiologis. cara pengumpulan data dilakukan dengan cara meminta dan mengidentifikasi kemudian menyalin data mengenai potensi kerugian yang dialami oleh pemilik *toko online*.

²Azhar Muttaqin, "Transaksi E-Commerce Dalam Tinjauan Hukum Islam," *Journal of Islamic Economic and Banking*, (Vol. VI, 2009), hlm.6.

³Elisabeth Nurhaini Butarbutar, *Metode Penelitian Hukum. Langkah-langkah untuk*

Menemukan Kebenaran dalam Ilmu Hukum, Cetakan Pertama, (Bandung : PT Refika Aditama), 2018, hlm. 79.

III. PEMBAHASAN

A. Hubungan Hukum Para Pihak dalam Jual Beli Online

Sehubungan dengan hal tersebut, hubungan antara sesama subyek hukum dapat terjadi antara orang, orang dengan badan hukum, dan antara sesama badan hukum. Hubungan hukum antara subyek hukum dengan benda berupa hak apa yang dikuasai oleh subyek hukum itu atas benda tersebut, baik benda berwujud, benda bergerak, atau benda tidak bergerak.⁴

Hubungan antara pelaku usaha dan konsumen dalam proses jual beli *online* melalui aplikasi *maeketplace* melibatkan interaksi yang dilakukan melalui *platform* digital untuk memfasilitasi transaksi jual beli barang atau jasa. Pelaku usaha menyediakan produk atau layanan, sementara konsumen melakukan pembelian atau pemesanan. Beberapa perusahaan *e-commerce* berupa *marketplace* yang sedang populer saat ini di Indonesia seperti Tokopedia, Bukalapak, Lazada, Shopee. Shopee merupakan *mobile-platform* pertama di Asia Tenggara (Indonesia, Filipina, Malaysia, Singapura, Thailand, Vietnam, dan Taiwan) yang menawarkan transaksi jual-beli secara *online* yang menyenangkan, gratis, dan terpercaya via *mobile*. Dalam pemeliitan ini ditetapkan dua sampel yaitu Shopee dan Tokopedia.

Marketplace Shopee dan Tokopedia adalah dua di antara beberapa *marketpalce* yang beroperasi di Medan. Keduanya menerapkan fitur pembayaran *Cash on Delivery* (COD). Shopee menjual aneka macam produk, mulai dari pakaian, peralatan rumah tangga, produk kecantikan, hingga peralatan elektronik.

Sistem yang digunakan pada aplikasi Shopee yakni penjual akan menjelaskan mengenai detail produk yang mereka jual dalam kolom rincian produk seperti bahan dasar pembuatannya, warna yang tersedia, ukuran yang tersedia, dan jika pembeli

masih tidak yakin dengan rincian produk yang sudah ditampilkan dalam kolom rincian, tersedia fitur chat antara penjual dan pembeli sehingga pembeli dapat menanyakan dengan lebih jelas mengenai barang tersebut kepada penjual. Ketika pembeli telah menemukan barang yang diinginkan dan berniat untuk membeli barang tersebut, selanjutnya pembeli akan diarahkan pada kolom *checkout* yang berisi alamat pengiriman, opsi pengiriman, total harga keseluruhan, serta sistem pembayaran yang ingin digunakan.

Hubungan hukum dalam jual beli *online* lahir dari kesepakatan antara penjual, pembeli, dan pengelola platform atau *marketplace* didasarkan pada kesepakatan. Kesepakatan ini melahirkan perikatan yang melahirkan hak dan kewajiban supaya setiap pihak dapat melaksanakan transaksi dengan adil dan aman.

Dalam penggunaan aplikasi tersebut, pilihan pembayaran yang disediakan oleh sistem Shopee antara lain: ShopeePay, ShopeePay Later, Transfer Bank, Kartu Kredit, Pembayaran melalui Indomaret dan Alfamart, serta dengan cara *Cash on Delivery* (COD). Pembayaran *Cash on Delivery* (COD) merupakan metode pembayaran pembeli membayar pesanan mereka secara tunai kepada kurir atau pengiriman saat pesanan tersebut tiba di tempat tujuan. Di Shopee, pembayaran COD memungkinkan pembeli untuk membayar pesanan mereka ketika barang telah diterima.

Berikut ketentuan pembayaran pada *Marketplace* Shopee dan Tokopedia sebagaimana disebutkan dalam Tabel 1.

⁴ Peter Mahmud Marzuki, 2012, *Pengantar Ilmu Hukum*, Prenada Media Grup, Jakarta, hlm. 254.

Tabel 1 : Ketentuan Pembayaran pada Maeketplace Shopee dan Tokopedia

No		SHOPEE	TOKOPEDIA
1	Ketentuan Pembayaran	1. Metode pembayaran yang tersedia: ShopeePay, kartu kredit/debit (visa, mastercard), spaylater, transfer bank, Alfamart/Indomaret, dan COD (bayar di tempat) 2. Penjual setuju bahwa biaya layanan akan dilakukan dengan cara yang dikelola shopee memotong langsung biaya layanan dan setiap pajak yang berlaku dari dompet penjual. Pemotongan akan dilakukan pada minggu pertama setelah tagihan diterbitkan. 3. Penjual harus membayar kepada shopee jumlah PPN terkait dengan biaya layanan yang dipersyaratkan berdasarkan peraturan PPN di Indonesia	1. Metode pembayaran yang tersedia: gopay, gopay-later, OVO, virtual account, transfer bank, BRI ceria, BCA klikpay dan COD (bayar di tempat) 2. Fitur COD (bayar di tempat) digunakan pada situs/aplikasi tokopedia versi terbaru. 3. Satu akun Pembeli hanya boleh bertransaksi menggunakan fitur COD (bayar di tempat) maksimal 5 (lima) kali dalam 1 (satu) minggu dengan frekuensi maksimal 2 (dua) kali sehari.
2	Jika konsumen tidak melakukan pembayaran COD	1. Shopee harus menerima dan memproses pengembalian produk dari pembeli yang melakukan pesanan dikelola shopee. Dengan hasil validasi shopee, produk yang dikembalikan akan: ✓ Dikembalikan ke inventori produk dikelola	1. Konsekuensi pada Akun Konsumen: Konsumen yang sering tidak melakukan pembayaran COD dapat menerima peringatan dari Tokopedia. 2. Akun konsumen bisa dibatasi dari penggunaan metode pembayaran COD di masa mendatang. 3. Pelanggaran berulang dapat menyebabkan

Sumber: Syarat dan ketentuan yang berlaku pada Shopee dan Tokopesia

Hubungan hukum dapat terjadi sesama antara subyek hukum dan subyek hukum dengan benda. Hubungan hukum antara sesama subyek hukum dapat terjadi antara orang, orang dengan badan hukum, dan antara sesama badan hukum. Hubungan antara subyek hukum dengan benda berupa

hak apa yang dikuasai oleh subyek hukum itu atas benda tersebut.⁵

Berdasarkan hasil penelitian penulis, dalam transaksi jual beli online dengan metode pembayaran *Cash on Delivery* (COD) tercipta hubungan hukum antara pelaku usaha dengan konsumen karena hak dan kewajiban kedua pihak tersebut saling berhadapan, dan diantara pelaku usaha dan konsumen terjadi peristiwa hukum berupa perjanjian yang diatur dalam Pasal 1457 KUH Perdata yaitu jual beli adalah suatu persetujuan dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu barang, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang dijanjikan.

Hubungan hukum memiliki 3 unsur yaitu adanya orang-orang yang hak dan kewajibannya saling berhadapan, adanya obyek yang berlaku berdasarkan hak dan kewajiban, adanya hubungan antara pemilik hak dan pengembalian kewajiban atau adanya hubungan atas obyek yang bersangkutan. Hubungan hukum akan muncul ketika telah dipenuhinya syarat-syarat hubungan hukum antara lain adanya dasar hukum ialah peraturan-peraturan hukum yang mengatur hubungan hukum itu, dan timbulnya peristiwa hukum.

Ketika unsur-unsur dan syarat-syarat hubungan hukum tersebut telah terpenuhi maka dikatakan adanya hubungan hukum. Pada transaksi jual beli *online* dengan menggunakan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) melalui terdapat unsur-unsur dan syarat-syarat sesuai uraian di atas.

Akibat hukum jika terjadi wanprestasi atau ingkar janji yaitu pembatalan perjanjian menurut Pasal 1266 KUH Perdata yang menentukan bahwa syarat batal dianggap selalu dicantumkan dalam persetujuan yang timbal balik, Ketika jual beli *online* metode pembayaran *Cash on Delivery* (COD) melalui Shopee, lalu konsumen tidak memenuhi kewajibannya atau ingkar janji, seringkali perlindungan

hukum yang didapatkan oleh pelaku usaha berupa jual beli itu secara langsung dibatalkan dengan barang dikirimkan kembali kepada pelaku usaha, dengan dalih agar pelaku usaha mendapatkan barangnya kembali, namun hal ini masih menyisakan beberapa permasalahan, yakni pelaku usaha terugikan karena barangnya tidak jadi terjual, padahal pelaku usaha sudah melaksanakan sesuai kewajibannya dan memberikan hak-hak konsumen sesuai Pasal 5 UUPK, dan kebijakan ini juga belum memberikan efek jera terhadap konsumen.

Akibat hukum yang lainnya yaitu membayar ganti rugi menurut Pasal 1243 KUH Perdata yang berbunyi penggantian biaya, kerugian dan bunga karena tak dipenuhinya suatu perikatan mulai diwajibkan, bila debitur, walaupun telah dinyatakan lalai, tetapi lalai untuk memenuhi perikatan itu, atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dilakukannya hanya dapat diberikan atau dilakukannya dalam waktu yang melampaui waktu yang telah ditentukan. Dalam jual beli online melalui Shopee dengan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD), ganti rugi akan diberikan kepada pelaku usaha ketika terjadi barang tersebut hilang atau rusak, karena barang tersebut sudah terdaftar asuransi oleh Shopee, sehingga Shopee akan mengganti rugi. Namun menurut hasil wawancara dengan pelaku usaha, diantara empat pelaku usaha tersebut belum pernah ada yang mengalami penggantian biaya saat barang dagangannya rusak atau hilang.

Dalam jual beli online terutama metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) melalui Shopee, perlindungan hukum pelaku usaha yang sering terjadi adalah berupa pembatalan perjanjian ketika konsumen tidak dapat ditemui. Dengan melihat kondisi seperti demikian, ada baiknya kita selaku pelaku usaha ataupun konsumen lebih selektif dalam melakukan

⁵ Peter Mahmud Marzuki, *Pengantar Ilmu Hukum* (Jakarta: Prenada Media Grup, 2012), hlm, 254.

transaksi jual beli online dan selalu mengedepankan itikad baik dalam menjual ataupun membeli barang. Penting adanya perlindungan hukum bagi pelaku usaha, perlindungan hukum adalah suatu perbuatan yang sifatnya melindungi dan/atau memberi pertolongan terhadap si penderitanya yang haknya dirampas atau dirugikan.

Pelaku usaha selalu mengedepankan hak-hak konsumen yaitu diantaranya menjual barang dan/atau jasa yang berkualitas dan aman ketika digunakan, kepuasan konsumen juga diukur dari tanggungjawab pelaku usaha. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 yang dikatakan tidak hanya mengatur konsumen tetapi juga mengatur pelaku usaha, namun sanksi terhadap konsumen yang telah melanggar belum diatur dan tidak dijelaskan didalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

B. Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Toko Online Akibat Konsumen Wanprestasi

Pada *marketplace* Shopee dijelaskan jika terdapat pembeli yang membatalkan pesanan COD sebanyak 2 kali dalam 60 hari maka metode pembayaran COD pembeli dinonaktifkan sementara dan dapat digunakan kembali secara otomatis setelah 60 hari kalender terhitung dari tanggal metode pembayaran COD dinonaktifkan. *Marketplace* Tokopedia juga memberikan peraturan yang serupa terhadap pembatalan pesanan COD yang dilakukan oleh pembeli yaitu apabila dalam 60 hari pembeli melakukan pembatalan pembatalan transaksi yang menggunakan fitur COD "Bayar Di Tempat" sebanyak 2 kali atau pembeli tidak ada ditempat pada saat kurir melakukan pengiriman paket sebanyak 2 (dua) kali maka fitur bayar di tempat pembeli akan dinonaktifkan dari pilihan

metode pembayaran pembeli oleh Tokopedia.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui jika konsumen tidak memenuhi kewajiban pembayaran COD, beberapa konsekuensi dapat terjadi:

1. Pengembalian Barang: Barang dikembalikan ke penjual atau gudang *marketplace*.
2. Biaya Pengembalian: *Marketplace* atau penjual dapat membebankan biaya pengembalian kepada konsumen jika hal tersebut diatur dalam kebijakan mereka.
2. Pembatasan Akun: Konsumen yang sering tidak memenuhi kewajiban pembayaran COD mungkin akan dibatasi aksesnya ke metode pembayaran COD di masa depan atau bahkan diblokir dari penggunaan platform tersebut.

Konsekuensi sebagaimana dimaksud di atas berupa perlindungan terhadap *marketplace* dan toko *online* sebagai penjual. Kegiatan jual beli online ini termasuk peristiwa hukum, karena adanya peristiwa hukum maka terjadi hubungan hukum. Hubungan hukum ialah hubungan antara dua atau lebih subyek hukum. Dalam hubungan hukum ini hak dan kewajiban pihak yang satu berhadapan dengan hak dan kewajiban pihak yang lain. Semua hubungan dalam masyarakat tidak mungkin terlepas dari hukum.⁶

Jual beli online dengan metode pembayaran *Cash on Delivery* (COD) melalui Shopee, melibatkan setidaknya empat subyek hukum atau para pihak yaitu Shopee, pelaku usaha, konsumen, dan kurir. Dalam praktiknya, hampir semua pelaku usaha pernah mengalami kerugian dalam jual beli online dengan metode pembayaran *Cash on Delivery* (COD). Alasan tidak membayar karena pengiriman barang yang lama sedangkan konsumen harus segera bepergian, sehingga ketika barang tersebut tiba di alamat konsumen tidak bertemu dengan konsumen.

⁶ R. Soeroro, *Pengantar Ilmu Hukum* (Jakarta: Sinar Grafika, 2017), hlm. 26.9

Alasan tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan jual beli *online* dengan metode pembayaran *Cash on Delivery* (COD) masih mengalami beberapa kendala dan hambatan yang berkaitan dengan situasi dan kondisi yang terjadi di masyarakat. Oleh karena itu diperlukan kebijakan-kebijakan baru untuk mengatasi kendala dan hambatan tersebut, untuk sekarang ini kebijakan yang sudah diberikan oleh pihak Shopee untuk melindungi pelaku usaha ialah berupa pemblokiran akun konsumen jika telah melakukan pembatalan pesanan sebanyak 2 kali dalam 60 hari, namun akun tersebut akan diaktifkan kembali setelah 60 hari terhitung dari tanggal dinonaktifkan.

IV. KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah diuraikan di atas, dapat diketahui bahwa hubungan hukum antara para pihak dalam jual beli *online* metode pembayaran *Cash on Delivery* (COD) merupakan hubungan hukum dalam perjanjian jual beli *online* lahir dari kesepakatan antara penjual dan pembeli, dan pengelola platform atau *marketplace*. Ikatan ini diatur oleh hak dan kewajiban setiap pihak agar transaksi berjalan dengan adil dan aman. tibal balik yang saling berhak dan berkewajiban, dan pada dasarnya, terdapat perlindungan hukum terhadap pelaku usaha dalam perjanjian jual beli *online* dengan metode pembayaran *Cash on Delivery* (COD). namun belum ada aturan tentang perlindungan secara praktis dan spesifik sehingga masih menyisakan beberapa permasalahan, seperti konsumen yang tidak beritikad baik melaksanakan kewajibannya sehingga pelaku usaha tidak mendapatkan haknya.

B. Saran

Terkait dengan itu, disarankan agar melalui situs jual beli *online* ada upaya memastikan bahwa calon pembeli adalah orang yang cakap hukum dan mengetahui benar tentang jual beli online terutama dalam metode pembayaran *Cash on*

Delivery (COD) agar menghindari sengketa hukum dikemudian hari. Selain itu untuk melindungi pelaku usaha dalam mendapatkan hak-haknya, perlu adanya kesadaran akan pentingnya beritikad baik dalam melakukan jual beli *online*. adanya peningkatan edukasi hukum kepada konsumen mengenai kewajiban pembayaran dalam transaksi COD, serta revisi kebijakan yang lebih tegas untuk memberikan perlindungan yang lebih baik kepada toko *online*. Dengan demikian, diharapkan toko *online* dapat menjalankan usahanya dengan lebih aman dan konsumen lebih bertanggungjawab dalam memenuhi kewajibannya melakukan pembayaran.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Asari, Andi dkk, *Konsep E-commerce*, Mafy Media Literasi Indonesia, Padang, 2023.
- Barkatullah, Abdul Halim *Hukum Transaksi Elektronik*, (Bandung : Nusa Media, 2017.
- Butarbutar, Elisabeth Nuraini, *Metode Penelitian Hukum*, PT Refika Aditama, Bandung, 2018.
- Marzuki, Mahmud Peter, *Pengantar Ilmu Hukum*, Prenada Media Grup, Jakarta, 2012.
- Muttaqin, Azhar "Transaksi E-Commerce Dalam Tinjauan Hukum Islam," *Journal of Islamic Economic and Banking*, (Vol. VI, 2009) Sidabalok, Janus, "Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia" PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2022.
- Sidabalok, Janus, dkk, *Hukum Kontrak & Perancangan Kontrak*, Yayasan Kita Menulis, Medan, 2023
- , *Hukum Perdagangan (Perdagangan Nasional Dan Perdagangan Internasional)* "Yayasan Kita Menulis, Medan, 2020.
- Soekanto, Soerjono, "Pengantar Peneliti Hukum", Cetakan ke-3 (Jakarta : Universitas Indonesia), 2014.
- , *Pengantar Penelitian Hukum*, Penerbit Universitas Indonesia (Jakarta: UI-

Press), 1986. Soeroso, R, *Pengantar Ilmu Hukum*, (Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada), 2006.

B. Peraturan Perundang-Undangan

Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

-----, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Informasi dan Transaksi Elektronik.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (*Burgerlijk Wetboek voor Indonesie*)