

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PELAKU USAHA DAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI E-COMMERCE DENGAN SISTEM CASH ON DELIVERY

Shalman Fahmi, Fakultas Hukum Universitas Udayana,

e-mail: shalman.fahmi511@gmail.com

I Gusti Ngurah Dharma Laksana, Fakultas Hukum Universitas Udayana

e-mail: dharma_laksana@unud.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Perlindungan hukum konsumen dan pelaku usaha pada pembelian serta penjualan online melalui e-commerce cash-on-delivery. Metode penelitian yang dipergunakan merupakan metode penelitian hukum yuridis normatif dengan menggunakan pendekatan peraturan perundang-undangan yang berlaku saat ini terkait dengan penggunaan aturan-aturan yang diatur. Hasil penelitian Pelaku bisnis dan pembeli transaksi online dengan e-commerce seperti Tokopedia dan Shopee dalam sistem pembayaran Cash on delivery berhak atas perlindungan hukum jika salah satu pihak merasa dirugikan, seperti perlindungan hukum terhadap pelaku usaha jika konsumen tidak mau membayar barang pesanan melalui sistem Cash On Delivery. Konsumen menolak membayar barang pesanan kepada kurir menyebabkan munculnya wanprestasi karena konsumen telah melanggar empat ketentuan sah nya perjanjian seperti yang ada dalam KUHPER. Adanya salah satu pihak yang melakukan wanprestasi, maka penyelesaian Perselisihan antara pedagang dan konsumen dapat diselesaikan melalui peradilan/litigasi dan non litigasi/di luar pengadilan sesuai dengan keinginan dari para pihak. Perjanjian tentang bentuk dan besaran ganti rugi, dan/atau melakukan tindakan langsung agar tidak terulang kembali atau kerugian yang diderita konsumen tidak terulang kembali.

Kata Kunci: *Perlindungan hukum, Cash on Delivery, E-commerce.*

ABSTRACT

This study aims to determine the legal protection of consumers and business actors in buying and selling online through e-commerce cash-on-delivery. The research method used is a normative juridical legal research method using the current statutory regulation approach related to the use of regulated rules. The results of the research Business people and buyers of online transactions with e-commerce such as Tokopedia and Shopee in the Cash on delivery payment system are entitled to legal protection if one party feels disadvantaged, such as legal protection for business actors if consumers do not want to pay for goods ordered through the system Cash On Delivery. Consumers refusing to pay for ordered goods to the courier cause defaults because the consumer has violated the four legal provisions of the agreement as contained in the KUHPER. If one of the parties commits a default, the settlement of disputes between traders and consumers can be resolved through court/litigation and non-litigation/in out of court according to the wishes of the parties. Agreement regarding the form and amount of compensation, and/or taking direct action so that it does not recur or the losses suffered by consumers are not repeated.

Key Words: *Keywords: Legal protection, Cash on Delivery, E-commerce.*

1. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan kehidupan sangat berdampak pada perkembangan dunia digital yang telah membawa pengaruh yang masif terhadap berbagai lini kehidupan

manusia, sekarang ini internet tidak selalu untuk mendapatkan perkembangan informasi saja, namun dapat dipergunakan sebagai sarana perdagangan dengan membangun sebuah situs web.¹ Internet yang dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat dunia, hal ini menyebabkan muncul situs-situs jual beli perdagangan elektronik (*E-commerce*). *E-commerce* adalah sebuah transaksi usaha yang merubah model transaksi, dimana pelaku ekonomi serta konsumen bertemu langsung untuk melakukan transaksi. Dalam *e-commerce* di mana konsumen dan peserta berpartisipasi ekonomi melaksanakan transaksi tanpa harus bertemu secara langsung.²

Maraknya perdagangan elektronik (*E-commerce*) di dunia membuat hal tersebut juga terjadi di Indonesia. Minat masyarakat Indonesia terhadap transaksi *online/e-commerce* sangat tinggi sehingga sangat berpotensi besar dalam pemasaran secara *online* karena didukung oleh jumlah penduduk Indonesia dan Hal ini dilakukan karena pelaku usaha dan konsumen tidak bertemu dan berdagang secara langsung sehingga sangat memudahkan pelaku usaha atau penjual j dalam menjual produk sehingga dapat menekan biaya pemasaran. Demikian juga, konsumen menikmati kemudahan memilih dari berbagai produk pilihan mereka dan kemudahan pembayaran online. Di Indonesia, beberapa jenis *e-commerce* yang sedang tenar seperti Tokopedia dan Shopee

E-commerce seperti Tokopedia, Shopee dapat dengan mudah diakses melalui smartphone. Kedua *e-commerce* tersebut termasuk dalam sistem elektronik operator sesuai dengan ketentuan UU ITE n. 1 angka 6 huruf a. Halaman rumput. 19 Tahun 2016 tentang ITE n. 11 Tahun 2011, pesatnya perkembangan *e-commerce* tidak dapat dilepaskan dari perusahaan jasa pengiriman barang yang menjadi pendukung utama karena sebagai penghubung antara konsumen dan pelaku usaha, sehingga berkembangnya bisnis online akan berjalan dengan perkembangan perusahaan jasa pengiriman barang yang menyebabkan tingkat persaingan yang tinggi, transaksi online melewati *e-commerce* seperti Tokopedia dan Shopee semakin memudahkan pedagang dan konsumen karena juru bayar dan konsumen tidak harus Bertemu langsung untuk menyelesaikan transaksi penjualan dan metode pembayaran, Tokopedia dan Shopee dapat dilakukan melalui minimarket terdekat seperti Alfamart atau Indomaret atau melalui transfer bank³ atas dasar pesanan, setelah konsumen melakukan pembayaran pesanan kepada kurir yang mengantarkan barang, sistem pembayarannya disebut sistem mekanisme pembayaran ditempat atau biasa disebut *cash on delivery*.

Pengertian dari mekanisme *Cash On delivery* atau pembayaran di tempat merupakan proses pelunasan konsumen mampu melunasi kiriman secara tunai ketika kiriman tiba. Pelunasan dbayarkan kepada pembawa yang mengangkat barang kiriman atau kurir. Pembayaran melalui kurir saja dengan proses pelunasan menggunakan *cash on delivery* (COD) terdapat metode pembayaran lain seperti membayar melalui minimarket alfamart atau indomaret atau transfers anter bank.⁴ Namun ada kerugian untuk konsumen dan pelaku usaha dalam sistem pengiriman *cash on delivery* (COD). Konsumen mengalami kerugian yaitu banyak pelaku usaha

¹ Siregar, Victor Marudut Mulia. "Perancangan Website Sebagai Media Promosi Dan Penjualan Produk." *Jurnal TAM (Technology Acceptance Model)* 9, no. 1 (2018):15-21.

² Berata, Bagus Made Bama Anandika, dan Widiatedja, IGN Parikesit. "Perlindungan Hukum terhadap Pelaku Usaha Terkait Wanprestasi yang Dilakukan Konsumen dengan Cara Hit and Run". *Kertha Semaya*, 4, No.01 (2016):3.

³ Wiryana, IWayan Gde." Urgensi Perlindungan Kurir Dalam Transaksi E-Commerce Dengan Sistem COD (Cash On Delivery)". *Jurnal Analisis Hukum*, 4 No 2 (2021): 189

⁴ Silvia Sari, "Penyelesaian Sengketa Konsumen dan Pelaku usaha dalam Transaksi E-commerce melalui sistem cash On delivery". *Media of Shari*, 1.1, No.3 (2020) 151-161.

yang tidak jujur dan tidak dapat memenuhi informasi dan kondisi barang yang dipesan untuk konsumen, namun konsumen juga dapat merugikan pelaku usaha. Konsumen tanpa tanggung jawab tidak membayar barang yang dipesan dengan system mekanisme pembayaran *cash on delivery* COD, padahal sebelumnya secara tidak langsung telah terjadi perjanjian seperti yang diatur dalam Pasal 1313 KUHP. Ini adalah perjanjian antara pelanggan dan perjanjian yang membayar barang-barang yang menyediakan barang yang menyediakan seseorang yang merupakan kontrak, dan perjanjian antara korporasi dan biaya penjualan seseorang. Dengan harga perjanjian yang disepakati. Dan esensi dari kontrak.

Perlindungan hukum terhadap konsumen dan pelaku usaha jika terjadi wanprestasi tersebut dalam dilihat dalam dua aspek yaitu :⁵

- Aspek hukum privat adalah aspek hukum yang berkaitan dengan hak dan kewajiban konsumen. Menurut "Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999, hak atas perlindungan konsumen yang harus dilindungi dan dihormati adalah hak atas ketenangan jiwa, hak atas informasi, hak mendengar, dan hak memilih, dan lingkungan.
- Aspek hukum publik adalah aspek hukum yang dapat digunakan oleh negara, suatu instansi pemerintah yang memiliki peran dan kemenangan yang dapat dimanfaatkan oleh para pihak untuk kepentingan subjektif.

State of the art dalam penelitian ini yaitu membandingkan penelitian yang sudah dilaksanakan sebelumnya. Penelitian pertama yang dilakukan oleh Putu Sri Bintang Sidhi Adnyani dan I Made Sarjana yang berjudul " Akibat Hukum Wanprestasi Dalam Transaksi Online Dengan Metode Cash On Delivery", dengan permasalahan yaitu bagaimanakah keabsahan perjanjian jual beli dengan transaksi online melalui system *Cash on Delivery* antara penjual dan pembeli dan bagaimanakah penyelesaian sengketa wanprestasi yang dilakukan oleh pembeli dalam transaksi jual beli online melalui *Cash On Delivery*.⁶ Penelitian selanjutnya Ni Putu Sri Wulandari dan I Made Sarjana yang berjudul "Tanggung Gugat Pembeli Akibat Wanprestasi Dalam Transaksi E-commerce Melalui Cash On Delivery", dengan permasalahan bagaimanakah bentuk wanprestasi yang dilakukan pembeli dalam transaksi e-commerce melalui metode *Cash On Delivery* dan bagaimanakah tanggung gugat pembeli dengan akibat wanprestasi dalam transaksi e-commerce melalui metode *Cash On Delivery*.⁷ Kedua penelitian tersebut sangat berbeda dengan penelitian ini karena artikel ini dirancang menggunakan pemikiran eksklusif penulis sebab dalam keadaan yang timbul, pelaku usaha dan konsumen tak jarang dirugikan sang sistem *Cash on delivery* (COD). Artikel tersebut berfokus di aturan untuk melindungi pedagang serta konsumen dari sistem cash on delivery (COD). sang sebab itu, diharapkan penelitian lebih lanjut tentang perlindungan hukum bagi pedagang serta konsumen yang melakukan pembalian melalui media *online* dengan menggunakan sistem mekanisme pembayaran ditempat atau bisa disebut *cash on delivery* (COD). sistem, pembelian dan penjual melalui media *online* sangat diminati.

⁵ Anwar, Moh & Moh Kurdi." Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Melakukan Transaksi Pembelian Secara Online". *Journal Missy (Management and Business Strategy)* 2 No 2 (2021):47.

⁶ Adnyani, Putu Sri Bintang Sidhi & I Made Sarjana." Akibat Hukum Wanprestasi Dalam Transaksi Online Dengan Metode Cash On Delivery Pada Aplikasi Shoope." *Kertha Semaya Journal Ilmu Hukum* 9, no 9(2021):535.

⁷ Wulandari, Ni Putu Sri & I Made Sarjana" Tanggung Gugat Pembeli Akibat Wanprestasi Dalam Transaksi E-commerce Melalui Metode Cash On Delivery." *Jurnal Kertha Wicara* 10, no 11(2021): 908.

1.2. Rumusan Masalah

Penjelasan di atas melatarbelakangi pembahasan hukum maka dirumuskan beberapa permasalahan antara lain:

1. Bagaimanakah perlindungan hukum bagi pelaku usaha dengan konsumen yang tidak mau membayar dalam transaksi *E-commerce* dengan sistem *cash on delivery*?
2. Bagaimanakah perlindungan hukum bagi konsumen tentang pelaku usaha yang mengirimkan barang tidak sesuai informasi dan cacat tersembunyi dalam transaksi *E-commerce* dalam sistem pembayaran *cash on delivery* (COD)?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan umum dari diadakannya penelitian ini yaitu untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap konsumen dan pelaku usaha dalam transaksi melalui *e-commerce* dengan mekanisme pembayaran *Cash On Delivery*. Sedangkan tujuan khusus penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui perlindungan hukum bagi pelaku usaha dalam transaksi *E-commerce* dengan system mekanisme *Cash On Delivery*.
2. Untuk mengetahui perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi *E-commerce* dengan system mekanisme *Cash On Delivery*.

2. Metode Penelitian

Penulisan artikel ini menggunakan metode penelitian studi kepustakaan (*library study*) yang diklaim studi hukum normatif atau studi aturan doktrinal, mencakup materi normatif (*primer* serta *sekunder*) non-aturan. hukum berfungsi sebagai asal hukum *primer*. buat analisis hukum, digunakan data aturan *sekunder* berupa literatur hukum terkait, serta merupakan metode buat mengevaluasi dan bersaing buat aturan yang berlaku atau aturan kepatuhan ihwal penggunaan hukum. Bahan aturan *primer* yg dipergunakan yaitu peraturan perUUan. buat kepentingan analisis aturan, digunakan bahan aturan *sekunder* berupa literatur hukum yang relevan, itu adalah pendekatan yg dipergunakan dengan cara menilai serta berpacu di regulasi atau peraturan perUUan yang berlaku berkaitan memakai hukum yang ditangani.⁸

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Tentang Konsumen Yang Tidak Mau Membayar Dalam Transaksi *E-commerce* Dalam Sistem Pembayaran *Cash on delivery* (COD)

Sebagian besar pelaku usaha atau pengusaha berpindah dari transaksi konvensional ke transaksi online untuk memasarkan produk yang dijualnya. Transaksi berbasis online adalah transaksi yang dijalankan oleh pelaku usaha dan calon pembeli secara online dengan menggunakan platform media internet, sangat sulit untuk saling bertatap muka antara pelaku usaha dan seorang pembeli. Mekanisme Penjualan secara

⁸ Marzuki, Peter Mahmud. *Penelitian Hukum.*, (Jakarta Kencana Prenada Media Group (2010).93.

online termasuk kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan pemasaran, promosi satuan harga, serta pengiklanan atau melalui platform yang lazim disebut *E-commerce*.⁹

E-commerce didefinisikan sebagai transaksi usaha antara entitas ekonomi dan konsumen sehubungan dengan penyediaan barang atau jasa dan/atau pengalihan hak dengan menggunakan komputer elektronik atau media *online*. Dalam dunia perdagangan, internet banyak digunakan sebagai sarana komunikasi dalam kegiatan bisnis karena membantu meningkatkan efisiensi.¹⁰ Transaksi *online* melalui *e-commerce* semakin diminati karena transaksi *online* melalui *e-commerce* sangat mudah diakses dan nyaman sehingga memudahkan banyak pelaku usaha untuk membuka bidang usahanya melalui *e-commerce*. Dalam transaksi *e-commerce* seperti Tokopedia dan Shopee terdapat fitur *Cash on delivery* (COD) yang sangat memudahkan konsumen ketika dengan sistem *Cash on delivery* (COD), pembayaran konsumen ditempat pengambilan, uang itu dibayarkan, diberikan kepada kurir, pengangkut barang, dan kemudian kurir menyerahkan kepada agen usaha. Namun pelaku usaha dengan sistem *cash-on-delivery* (COD) masih memiliki banyak celah, masih banyak konsumen yang belum sepenuhnya memahami sistem *cash-on-delivery* (COD). Setelah kesepakatan tercapai dilakukan sebelumnya. Menurut Profesor Subekti, dalam jual beli ada kewajiban masing-masing pihak, di mana penjual berkewajiban menyerahkan barang dan pembeli wajib membayar dengan harga beli yang disepakati agar tidak mengalami kerugian usaha.¹¹

Perjanjian terjadi atas dasar kesepakatan, karena dalam transaksi *e-commerce* terdapat asas mufakat, asas musyawarah dan mufakat merupakan mekanisme perjanjian atau kesepakatan antara penjual dan pembeli. Perjanjian atau kesepakatan adalah penawaran dan penerimaan oleh penjual dan pembeli. Penerapan prinsip kebulatan suara karena setiap transaksi *online* harus dilakukan sesuai dengan prinsip itikad baik dan berbagai prinsip kontrak. Karena suatu perjanjian harus diawali dengan itikad baik, maka diatur dalam KUHPER 1338 ayat 3 yang menyatakan bahwa "suatu perjanjian harus dibuat dengan itikad baik. Suatu perjanjian dibuat, dilakukan dengan itikad baik. sebagaimana tertuang dalam UU ITE pasal 17 ayat 2 yang menyatakan bahwa "subyek yang melakukan transaksi elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus beritikad baik dalam berinteraksi dan/atau bertukar informasi elektronik, dokumen elektronik dan/atau elektronik pada saat melakukan transaksi. "Selain itu, transaksi *online* melalui *e-commerce* harus tunduk pada ketentuan kontrak untuk mewakili keabsahan kontrak.

Persyaratan menuju syarat sahnya perjanjian transaksi *online* melalui *e-commerce* wajib mematuhi syarat dan ketentuan yang diatur dalam Kitab UU Hukum Perdata (KUHPER). syarat-syarat perjanjian seperti yang diatur pada kitab UU hukum Perdata (KUHPER) pada Pasal 1320 yang berbunyi " Suatu perjanjian hukum harus memiliki empat syarat, yaitu syarat-syarat antara lain.

- 1) Menyetujui perjanjian antara para pihak;
- 2) Kemampuan untuk menyelesaikan misi;

⁹ Arya Wiguna, Putu & Anak Agung Sri Indrawati, "Perlindungan Konsumen Atas Pembelian Produk Kamara Yang Mengandung Cacat Tersembunyi Pada Market Place Online". *Jurnal Kertha Semaya*, 10 No 11 (2022):2452.

¹⁰ Astuti, Desak Ayu Lila & Wirasila, A.A Ngurah. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Transaksi E-Commerce Dalam Hal Terjadinya Kerugian". *Jurnal Kertha Semaya*, 01, No 10(2013):3.

¹¹ Subekti. R., *Aneka Perjanjian*. (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2014).

- 3) Masalah yang sangat serius
- 4) Alasan yang sah

Jika 4 syarat tersebut terpenuhi maka perjanjian antara pelaku usaha dan konsumen telah sah. Namun pada dasarnya masih banyak konsumen yang melanggar perjanjian padahal telah terjadi kesepakatan sebelumnya yaitu konsumen enggan membayar pesanan *online* kepada kurir yang sudah mengirim paket kepada pemesan atau konsumen hal tersebut menyebabkan terjadinya wanprestasi. Dinyatakan wanprestasi secara default karena ketika konsumen setuju untuk membeli barang atau jasa dengan karena saat konsumen menyetujui untuk membeli suatu barang atau jasa melalui *e-commerce* Tokopedia dan Shopee berdasarkan Pasal 1320 KUHPerdara, maka konsumen sudah melakukan perikatan dengan pelaku usaha.¹² Pada dasarnya pelaku usaha atau penjual dapat sama-sama meminta mengganti rugi seperti dikemukakan di dalam KUHPER Pasal 1267 yang berbunyi "Pihak yang terhadapnya perikatan tidak dipenuhi, dapat memilih; memaksa pihak yang lain untuk memenuhi persetujuan, jika hal itu masih dapat dilakukan, atau menuntut pembatalan persetujuan, dengan penggantian biaya, kerugian dan bunga".¹³ Pada dasarnya konsumen dapat menolak untuk membayar barang yang dipesan dengan sistem *cash delivery* (COD) jika agen usaha mengirimkan barang yang tidak sesuai dengan informasi dan kondisi barang yang diberikan oleh konsumen. Konsumen berhak untuk dikompensasikan dan dikompensasikan, namun pada kenyataannya masih banyak konsumen yang belum memahami dengan jelas tentang cara pembayaran padahal pengiriman merugikan badan usaha, sehingga konsumen Pengguna perlu memiliki pemahaman yang jelas tentang metode pembayaran *cash on delivery* (sistem pembayaran COD).

3.2. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Tentang Pelaku Usaha Yang Mengirimkan Barang Tidak Sesuai Informasi Dan Cacat Tersembunyi Dalam Transaksi *E-commerce* Dalam Sistem Pembayaran *Cash on delivery* (COD)

Sistem metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) pada *e-commerce* menyampaikan kemudahan kepada konsumen karena metode *Cash on delivery* di *e-commerce* seperti pada Tokopedia serta Shopee, konsumen bisa membayar barang ditempat atau sesuai alamat yang dituju yang dibayarkan pada kurir. namun masih banyak terjadi masalah dalam transaksi *online* melalui *e-commerce* menggunakan metode pembayaran *cash on delivery* yang merugikan konsumen misal, pesanan barang yang datang tidak cocok untuk faktor-faktor yang ditunjukkan sesuai dengan informasi agen dan barang-barang bisnis yang dikirim oleh kesalahan, dalam artian cacat secara tersembunyi yang sangat merugikan konsumen dan menyebabkan wanprestasi karena barang yang dipesan tak sinkron info serta syarat yang dituliskan pelaku usaha saat disebarkan di *e-commerce* seperti Tokopedia dan Shopee. Kejujuran informasi dari barang yang posting atau yang dijual pelaku usaha sangat dibutuhkan konsumen dalam pembelian barang *online* melalui *e-commerce* karena dalam transaksi *online* baik penjual atau pembeli dengan bertambah pesatnya teknologi penjual dan pembeli tidak harus bertemu atau membuat janji unuk bertemu cukup dengan melalui

¹² Oktriadi Kurniawan, Aria Zurnetti, & Suharizal "Penyelesaian Sengketa Wanprestasi Dalam Perjanjian Jual Beli Online (E-Commerce) Yang Mengarah Pada Penipuan", *Jurnal Syntax Transformation*. 1 No. 7, (2020), 355.

¹³ Aisyiyah, Nasyiatul, Hartoyo, Krisnatuti, Diah. (2019). "Analisis Perilaku Komplain Konsumen Online Shopping", *Jurnal Ilmu Keluarga & Konsumen, Departemen Ilmu Keluarga dan Konsumen, Institut Pertanian Bogor*. 12(3), 257

smartphone atau handphone melalui *e-commerce* mirip Tokopedia dan Shopee. Masih banyak pelaku perjuangan memanfaatkan transaksi *online* melalui *e-commerce* mencari keuntungan maksimal dengan menggunakan niat jahat dalam pemasaran barang.¹⁴

Hal Ini digunakan oleh organisasi usaha oleh pelaku usaha untuk menipu pembeli transaksi *online* melalui *e-commerce* yang merugikan konsumen. Kecurangan tadi kentara sudah melanggar KUHPerdara Pasal 1474 yang berbunyi "Kewajiban penjual menanggung barang harus mengklaim dua (dua) hal yaitu penguasaan barang yang dijual secara aman dan tenteram, dan tidak ada cacat tersembunyi pada barang tersebut".

Pesanan pembeli yang bisa dianggap tidak sempurna jika memenuhi kriteria berikut:

- a) Pertama, barang merupakan bukan sempurna adalah anomali produk yang tidak sesuai dengan keinginan konsumen selama proses pembelian.
- b) Kedua, bercela pernyataan ialah produk pesanan konsumen tidak sempurna karena merupakan barang tanpa Peringatan penggunaan eksklusif Dapat merugikan konsumen
- c) Ketiga, bercela bentuk ialah produk nan diterima konsumen berbeda dengan produk yang dilihat konsumen

Kecurangan yang sering dilakukan oleh pelaku perjuangan pada transaksi *Online* melalui *e-commerce* menggunakan sistem pembayaran *Cash on delivery* ialah cacat tersembunyi. cacat tersembunyi umumnya terjadi pada transaksi *online*, pelaku usaha yang tidak berlaku jujur atau tidak memberikan gosip secara jujur dan kentara dalam memasarkan barang pada *e-commerce*, sebagai akibatnya Jika produk yang diterima konsumen tidak sesuai dengan produk yang terdaftar di *e-commerce*.¹⁵ Seharusnya kewajiban pelaku perjuangan memberikan gosip yang sah dan amanah mengenai syarat barang mirip yang diatur pada Pasal 7 alfabet b Undang -Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 yang berbunyi: "memberikan gosip yang benar serta amanah mengenai kondisi barang".Perlindungan Konsumen hukum terhadap konsumen Jika mendapatkan barang cacat tersembunyi dan syarat barang yang tidak sinkron yang tertera pada *e-commerce* diatur pada UU Perlindungan Konsumen Nomer delapan tahun 1999 pasal huruf c yang berbunyi sebagai berikut: "hak untuk mengoreksi keterangan yang ditampilkan dan yang sebenarnya mengenai keadaan dan jaminan barang dan/atau jasa. Selain UU Perlindungan Konsumen, kewajiban pihak usaha untuk menyampaikan informasi yang sah dan jelas tentang kondisi barang diatur dalam UU No. 19 Tahun 2016 Perubahan atas UU Informasi dan Transaksi Elektronik Nomor 11 Tahun 2008 Pasal 9 isinya "pelaku usaha yang menjual produk melalui sistem elektronika wajib memberikan informasi secara lengkap serta benar". Secara hukum, badan usaha yang telah melanggar kepentingan konsumen berhak atas ganti rugi menurut UUNomor 8 Tahun 1999 pasal huruf h yang mengatur tentang hak konsumen untuk menjadi "hak buat mendapatkan kompensasi, ganti rugi serta/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai menggunakan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya".

¹⁴ N.K., Ayu Nira Relies Rianti. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Dalam Hal Terjadinya Shortweighting Ditinjau Dari UURINo.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen", *Jurnal Magister Hukum Udayana* 6 No 4, (2017),3.

¹⁵ Bulan Tri Laksmi Devi Komang, & Ni Ketut Supasti Dharmawan, "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Terkait Cacat Tersembunyi Pada Barang Elektronik Dalam Transaksi Online," *Kertha Semaya*, 4, No.1(2016) 6.

Konsumen yang telah dirugikan dalam transaksi *online* menggunakan sistem pembayaran *Cash on delivery* berhak atas ganti rugi atau hak kompensasi Bila barang yang dipesan melalui *e-commerce* tersebut tidak sesuai yang dipasarkan oleh pelaku usaha, seperti yang tertuang pada Pasal 4 huruf h UU perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999. Pelaku usaha telah melanggar hak konsumen dan pelaku usaha harus mematuhi kewajiban yang harus dipenuhi. UU Perlindungan Hak Konsumen mensyaratkan bahwa, jika hak konsumen dilanggar oleh pelaku perjuangannya, produk harus diganti dengan yang baru atau uang yang disumbangkan konsumen harus dikembalikan ke badan usaha sejenis telah dikeluarkan seperti diatur pada UU perlindungan Konsumen Pasal 7 huruf f, serta g berbunyi:

- Memberikan tuntutan ganti rugi, ganti rugi kerugian atau kerusakan diakibatkan oleh penggunaan barang serta jasa yang dipertukarkan;
- Kompensasi, kerusakan atau penggantian Bila barang atau jasa yang diterima atau dipergunakan tidak sinkron menggunakan kontrak.

Penyelesaian konkurensi konsumen dan pelaku usaha tidak mau mengubah barang yang tidak sinkron pesanan konsumen berhak buat menggugat pelaku ekonomi melalui instansi penanggung jawab menuntaskan konkurensi konsumen serta pelaku usaha yaitu BPSK (Badan Penyelesaian konkurensi) mirip diatur pada UU perlindungan Konsumen No. 8 tahun 1999 Pasal 45 ayat 1 yg berbunyi : “bahwa setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui forum yang bertugas menuntaskan konkurensi antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada pada lingkungan peradilan umum”. tetapi Jika konsumen dan para pihak penyelesaian sengketa usaha menemukan titik temu tanpa kewajiban untuk menempuh jalur hukum dan telah mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan jumlah ganti rugi yang diatur pada UU perlindungan Konsumen No. 8 tahun 1999 yg berbunyi: “penyelesaian konkurensi pembeli di luar pengadilan harus menyetujui bentuk dan remunerasi dan / atau beberapa pelacakan untuk memastikan bahwa ini tidak diulang atau kerugian pembeli tidak terulang lagi. “. Kewajiban pelaku perjuangannya buat membarui barang stigma ataupun tidak sesuai yang ditampilkan dalam beranda *e-commerce* pada konsumen adalah galat satu bentuk tanggung jawab pelaku usaha pada bertransaksi *online* melalui *e-commerce*, dimana dalam transaksi *online* kejujuran dan itikad baik pelaku perjuangannya sangat diperlukan demi kelancaran bertransaksi *online* dengan metode *Cash On Delivery*.

4. Kesimpulan

Berdasarkan uraian diatas bahwa Pelaku bisnis dan pembeli transaksi *online* dengan *e-commerce* seperti Tokopedia dan Shopee dalam sistem pembayaran *Cash on delivery* berhak atas perlindungan hukum jika salah satu pihak merasa dirugikan, seperti perlindungan hukum terhadap pelaku usaha jika konsumen tidak mau membayar barang pesanan melalui sistem *Cash On Delivery*. Konsumen menolak membayar barang pesanan kepada kurir menyebabkan munculnya wanprestasi karena konsumen telah melanggar empat ketentuan sahnya perjanjian seperti yang ada dalam KUHPER. Pada dasarnya konsumen boleh menolak untuk membayar barang pesanan dengan sistem *Cash on delivery* (COD) jika Perusahaan pengiriman tidak sesuai dengan informasi dan kondisi barang yang dipesan oleh konsumen. Konsumen berhak atas ganti rugi dan uang kompensasi, namun pada kenyataannya masih banyak konsumen yang tidak paham dengan metode pembayaran *Cash on delivery* sehingga merugikan pelaku usaha. Sedangkan jika pelaku usaha melakukan kecurangan tidak memberikan

informasi secara jujur sesuai dengan kondisi barang, konsumen berhak atas ganti rugi atau uang kompensasi. Adanya salah satu pihak yang melakukan wanprestasi, maka penyelesaian Perselisihan antara pedagang dan konsumen dapat diselesaikan melalui peradilan/litigasi dan non litigasi/di luar pengadilan sesuai dengan keinginan dari para pihak. Perjanjian tentang bentuk dan besaran ganti rugi, dan/atau melakukan tindakan langsung agar tidak terulang kembali atau kerugian yang diderita konsumen tidak terulang kembali.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Marzuki, Peter Mahmud. *"Penelitian Hukum"*. Cet.IV, Kencana Prenada Media Group, Jakarta (2010).
- Subekti. R., *Aneka Perjanjian* (Bandung Penerbit PT Citra Aditya Bakti, 2014)

Jurnal:

- Anwar, Moh & Moh Kurdi. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Melakukan Transaksi Pembelian Secara Online". *Journal Missy (Management and Business Strategy)* 2 No 2 (2021):47
- Adnyani, Putu Sri Bintang Sidhi, & Sarjana, I Made, "Akibat Hukum Wanprestasi Dalam Transaksi Online Dengan Metode Cash on delivery Pada Aplikasi Shopee". *Jurnal Kertha Semaya*, 9, No.9 (2021):1532-1543.
- Arya Wiguna, Putu & Anak Agung Sri Indrawati., "Perlindungan Konsumen Atas Pembelian Produk Kamara Yang Mengandung Cacat Tersembunyi Pada Marker Place Online". *Jurnal Kertha Semaya*, 10 No 11 (2022):2452.
- Astuti, Desak Ayu Lila & Wirasila, A.A Ngurah. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Transaksi E-Commerce Dalam Hal Terjadinya Kerugian". *Jurnal Kertha Semaya*, 01, No 10 (2013): 3.
- Aisyiyah, Nasyyatul, Hartoyo, Krisnatuti, Diah. (2019). "Analisis Perilaku Komplain Konsumen Online Shopping", *Jurnal Ilmu Keluarga & Konsumen, Departemen Ilmu Keluarga dan Konsumen, Institut Pertanian Bogor*. 12(3),257
- Berata, Bagus Made Bama Anandika, dan Widiatedja, IGN Parikesit. "Perlindungan Hukum terhadap Pelaku Usaha Terkait Wanprestasi yang Dilakukan Konsumen dengan Cara Hit and Run". *Kertha Semaya*, .4, No.01 (2016) h.3.
- Bulan Tri Laksmi Devi Komang, & Ni Ketut Supasti Dharmawan, "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Terkait Cacat Tersembunyi Pada Barang Elektronik Dalam Transaksi Online," *Jurnal Kertha Semaya*, 4, No.1(2016) 6
- N.K., Ayu Nira Relies Rianti. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Dalam Hal Terjadinya Shortweighting Ditinjau Dari UU RI No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen", *Jurnal Magister Hukum Udayana* 6 No 4, (2017),3.
- Oktriadi Kurniawan, Aria Zurnetti, & Suharizal "Penyelesaian Sengketa Wanprestasi Dalam Perjanjian Jual Beli Online (E-Commerce) Yang Mengarah Pada Penipuan", *Jurnal Syntax Transformation*. 1 No. 7, (2020), 355.
- Siregar, Victor Marudut Mulia. "Perancangan Website Sebagai Media Promosi Dan Penjualan Produk." *Jurnal TAM (Technology Acceptance Model)* 9, no. 1 (2018) :15-21

- Wiryan, I Wayan Gde. "Urgensi Perlindungan Kurir Dalam Transaksi E-Commerce Dengan Sistem COD (Cash On Delivery)". *Jurnal Analisis Hukum (JAH)*, 4, No. 2 (2021), 188-202.
- Wulandari, Ni Putu Sri & I Made Sarjana" Tanggung Gugat Pembeli Akibat Wanprestasi Dalam Transaksi E-commerce Melalui Metode Cash On Delivery." *Jurnal Kertha Wicara* 10, no 11(2021): 908.
- Silvia Sari, "Penyelesaian Sengketa Konsumen dan Pelaku usaha dalam Transaksi E-commerce melalui sistem cash On delivery". *Media of Sharia*, 1.1, No.3 (2020) 151-161.

Peraturan Perundangan-Undangan:

- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Nomor 22. Tahun 1999, Lembaran Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 3821
- UU No.11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Nomor 58 Tahun 2008, Lembaran Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 4843
- UU No.19 Tahun 2016 Perubahan atas UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Nomor 251 Tahun 2008, Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 5952