

**BAB IV**  
**MEKANISME PENYELESAIAN SENGKETA YANG MERUGIKAN**  
**KONSUMEN *E-COMMERCE* DALAM METODE PEMBAYARAN *CASH***  
***ON DELIVERY (COD)***

**A. Metode Pembayaran *Cash On Delivery (COD)* di Indonesia**

Menurut ketentuan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia (BI), Sebagai bank sentral negara, Bank Indonesia (BI) bertanggung jawab untuk memantau dan memastikan sistem pembayaran lancar. Metode pembayaran yang efisien, cepat, dan aman dan dapat diandalkan sangat penting untuk Bank Indonesia menjalankan tugasnya dengan baik. Hal ini menjadi dasar dari upaya Bank Indonesia dalam mengatur dan menjaga sistem pembayaran yang efisien<sup>80</sup>. Dalam memenuhi tanggung jawabnya untuk mengelola kebijakan moneter serta meningkatkan keamanan dan stabilitas industri keuangan, termasuk perbankan, Bank Indonesia memerlukan metode pembayaran yang aman dan dapat diandalkan. Oleh karena itu, sistem pembayaran sangat penting untuk kebijakan moneter bank sentral dan aktivitas perbankan.

Kemajuan sistem pembayaran digital, biasa disebut sebagai pembayaran *Cashless*, terpengaruh oleh evolusi gaya hidup masyarakat dan inovasi teknologi. dalam konteks kemajuan teknologi saat ini, metode pembayaran *Cashless* telah berkembang pesat dan memiliki dampak besar pada peserta dalam sistem pembayaran. Pelanggan dan penyedia layanan yang menggunakan sistem pembayaran non-tunai selalu berupaya mencari solusi pembayaran yang lebih efisien dan aman, didukung oleh kemajuan teknologi. Ditambah lagi, kemajuan dalam sarana telekomunikasi dan transportasi yang cepat telah mengurangi rintangan jarak dan waktu, yang penting untuk menyesuaikan dengan perubahan gaya hidup masyarakat

---

<sup>80</sup> Sri Mulyati Tri Subari dan Ascarya, 2003, *Kebijakan Sistem Pembayaran di Indonesia*, Pusat Pendidikan dan Studi Kebanksentralan (PPSK), Jakarta, hlm. 27.

yang mengutamakan efisiensi. Pertumbuhan dalam sektor transportasi dan telekomunikasi juga memengaruhi transaksi keuangan, terutama dalam hal cara pelaku transaksi melakukan pembayaran.<sup>81</sup>

Sistem *Cash On Delivery* (COD) atau membayar tunai di tempat sangat menguntungkan bagi konsumen karena memungkinkan mereka untuk berbelanja tanpa perlu transfer uang atau menggunakan *credit card*. Bahkan, metode ini sistem ini dapat digunakan di lokasi yang tidak memiliki layanan pembayaran digital, pengguna hanya perlu memiliki sejumlah uang tunai yang cukup untuk membayar. Banyak pembeli *e-commerce* memilih untuk menggunakan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) karena dianggap dapat mengurangi kemungkinan penjual melakukan penipuan. Melalui metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD), pembeli bisa menghindari kekhawatiran jika produk tidak sampai dan yang lebih penting lagi, pembeli tidak perlu membayar barang yang ingin mereka beli terlebih dahulu.<sup>82</sup>

Jika ada pembeli yang menghadapi kendala dalam menggunakan pembayaran via *online* (transfer bank/*virtual account*) atau memiliki kendala karena ingin transfer tapi bank-nya tidak bisa dijangkau dari rumah maka bisa menggunakan opsi pembayaran *Cash On Delivery* (COD). Fakta bahwa beberapa penjual telah berhasil menerapkan transaksi *Cash On Delivery* (COD) menunjukkan bahwa adanya kepercayaan pada sistem pengiriman tunai yang didukung oleh rasa aman. Hal ini juga menunjukkan bahwa penyedia jasa pengiriman (ekspedisi) yang telah memperoleh kepercayaan dari pelaku usaha *online* sebagai mitra *marketplace* melihat opsi pembayaran *Cash On Delivery* (COD) sebagai strategi untuk menarik

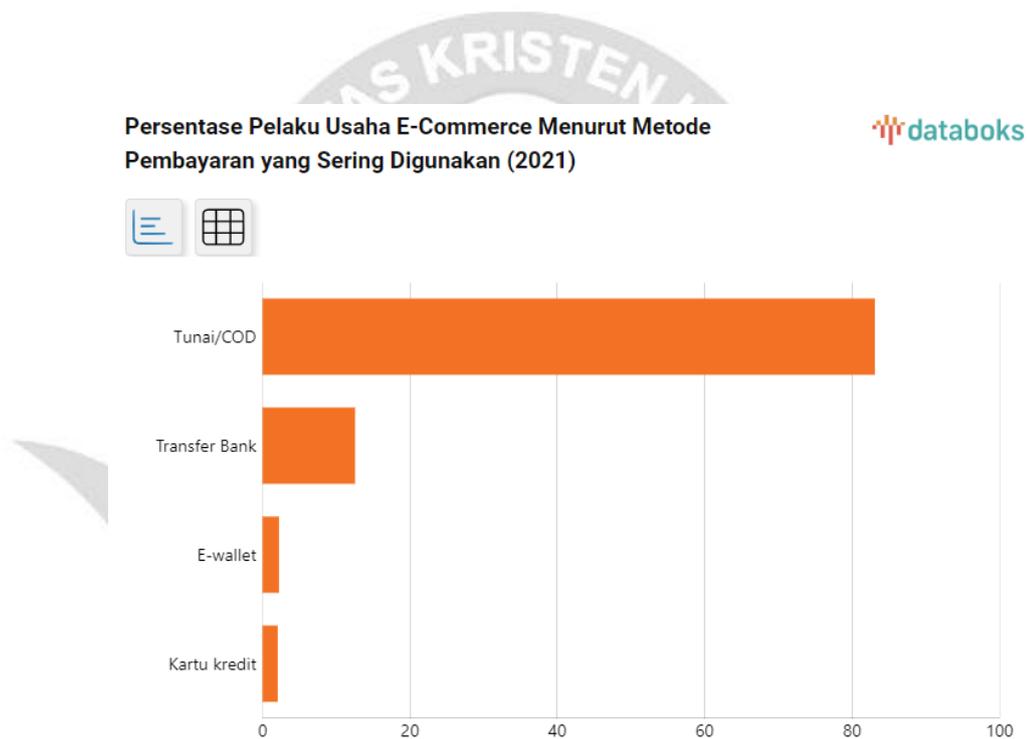
---

<sup>81</sup> Muhammad Sofyan Abidin, 2015, *Dampak Kebijakan E-Money di Indonesia sebagai Alat Sistem Pembayaran Baru*, *Jurnal Akuntansi UNESA*, Vol. 3, No. 2, hlm. 2, September 2015, available from: <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/jurnal-akuntansi/article/view/13212>, diakses pada tanggal 14 Januari 2024.

<sup>82</sup> Sharullah, 2023, *Sistem Pembayaran Cash On Delivery (COD) Pada E-commerce Ditinjau Dari Maqashi Syariah*, *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, Vol. 6, No. 1, Januari 2023, available from: <https://stiealwashliyahsibolga.ac.id/jurnal/index.php/jesya/article/view/1048>, diakses pada tanggal 14 Januari 2024.

pelanggan lokal agar lebih tertarik untuk berpartisipasi dalam perdagangan *online* dengan menggunakan pembayaran tunai.<sup>83</sup>

Menurut survei Badan Pusat Statistik (BPS), sebagian besar pelaku usaha *e-commerce* di Indonesia (83,11%) pada tahun 2021 masih menggunakan metode pembayaran tunai atau *Cash On Delivery* (COD) dalam hampir semua sektor usaha.<sup>84</sup>



Gambar I (Persentase Metode Pembayaran *E-commerce* 2021)

*Cash On Delivery* (COD) dilakukan dengan membayar pesanan secara tunai di lokasi pembelian atau saat pesanan tiba di tempat tujuan. Metode pembayaran lain yang sering digunakan adalah transfer bank melalui ATM, *internet banking*, atau *mobile banking* (*m-banking*) dengan

<sup>83</sup> Sukma Addryani Utami Bohalima, Pristiyono, dkk, 2022, *Implementasi Metode Pembayaran Cash On Delivery Melalui Kepuasan Konsumen Pada Aplikasi Tiktok*, *Journal of Education and Language Research*, Vol. 1, No. 12, Juli 2022, available from: <https://bajangjournal.com/index.php/JOEL/Article/view/3025>, diakses pada tanggal 14 Januari 2024.

<sup>84</sup> Cindy Mutia Annur, 2022, *Survei: Mayoritas Pelaku Usaha E-commerce di Indonesia Gunakan Pembayaran Tunai COD*, Databoks, available from: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/12/19/survei-mayoritas-pelaku-usaha-e-commerce-di-indonesia-gunakan-pembayaran-tunai-cod>, diakses pada tanggal 15 Januari 2024.

persentase sebesar 12,57%. Penggunaan metode pembayaran *e-wallet* oleh pelaku usaha *e-commerce* mencapai 2,24%, sedangkan penggunaan kartu kredit hanya sebesar 2,08%. Menurut survei BPS, lebih dari separuh pelaku usaha *e-commerce* di Indonesia (58,79%) mengirimkan produk langsung kepada pembeli. Sebanyak 31,12% pelaku usaha memilih agar pembeli mengambil pesanan langsung di toko atau titik penjemputan tertentu. Hanya 9,30% yang memilih mengirimkan produk melalui jasa pengiriman, sementara hanya 0,79% yang menyediakan *link download* produk dari *website*, aplikasi, *software*, atau sumber lainnya. Survei ini dilakukan oleh BPS terhadap 15.677 sampel usaha *e-commerce* yang tersebar di 34 provinsi dan 159 kabupaten/kota. Sampel dalam survei ini adalah pelaku usaha yang menggunakan internet untuk menerima pesanan atau melakukan penjualan barang/jasa pada tahun 2021.<sup>85</sup>

Akan tetapi, terdapat beberapa hambatan yang terkait dengan penggunaan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD), semacam banyaknya frekuensi pengembalian barang yang telah dibeli kepada penjual. Salah satu masalah dalam menerapkan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) ialah keharusan bagi pelaku usaha untuk memiliki stok produk yang cukup atau ketidakmampuan untuk menggunakan sistem *dropship*. Selain itu, seringnya terjadi pengembalian barang yang sudah dibeli kepada penjual juga menjadi masalah yang perlu diatasi.<sup>86</sup>

Sebelum masuk ke kasus tentang *Cash On Delivery* (COD) yang merugikan konsumen, kita perlu memahami bagaimana sistem pembayaran ini seharusnya bekerja. *Cash On Delivery* (COD) seharusnya menjadi salah satu opsi yang memudahkan konsumen untuk melakukan pembayaran

---

<sup>85</sup> Cindy Mutia Annur, 2022, *Survei: Mayoritas Pelaku Usaha E-commerce di Indonesia Gunakan Pembayaran Tunai COD*, Databoks, available from: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/12/19/survei-mayoritas-pelaku-usaha-e-commerce-di-indonesia-gunakan-pembayaran-tunai-cod>, diakses pada tanggal 15 Januari 2024.

<sup>86</sup> Athellya Hasan dan TS Reza, 2021, *Analisis Penerapan Sistem Pembayaran Cash On Delivery (COD) Untuk Meningkatkan Penjualan Bisnis Online Pada Aplikasi Marketplace Toko Deals Of The Day*, Jurnal Administrasi Bisnis, Vol. 1, No. 2, April 2022, available from: <https://ojs.stiami.ac.id/index.php/JUMABI/article/view/1480>, diakses pada tanggal 14 Januari 2024.

secara langsung saat menerima barang yang dipesan secara *online*. Namun, dalam praktiknya, *Cash On Delivery* (COD) telah menjadi penghambat bagi banyak konsumen. Kasus-kasus di mana barang yang diterima tidak sesuai dengan pesanan, atau bahkan tidak dapat dikembalikan kepada kurir, semakin sering terjadi. Hal ini menimbulkan kerumitan dan ketidaknyamanan bagi para pembeli, yang pada akhirnya merugikan konsumen.

### **Contoh Kasus 1:**<sup>87</sup>

Dikutip dari berita harian KOMPAS.Com, pada 29 Maret 2023. Andika, seorang kurir ekspedisi berusia 22 tahun dari Kota Malang, diduga mengalami penganiayaan saat mengantar paket *Cash On Delivery* (COD) berisi alas kaki ke alamat penerima di Jalan Arif Margono, Gang I, Kecamatan Klojen, Kota Malang, Jawa Timur pada Minggu (26/3/2023). Setelah tiba di rumah penerima, Andika tidak menemui pemilik rumah dan memutuskan meletakkan paket di halaman. Namun, hingga siang harinya, Andika tidak menerima pembayaran. Pada sore hari, Andika kembali ke rumah penerima untuk menagih pembayaran sebesar Rp.200.000.- (Dua Ratus Ribu Rupiah). Namun, pemilik rumah menolak membayar dengan alasan tidak cocok dengan barang yang diterima.

Andika kemudian menjelaskan kepada penerima bahwa kurir hanya bertanggung jawab untuk menagih pembayaran dan tidak terlibat dalam isi atau kualitas paket. Namun, penerima memanggil suaminya yang kemudian menganiaya Andika dengan memukul dan menendangnya. Meskipun Andika berteriak meminta pertolongan kepada warga sekitar, tidak ada yang berani membantu.

---

<sup>87</sup> Nugraha Perdana dan Dheri Agriesta, 2023, *Gara-Gara COD, Kurir di Kota Malang Dianiaya Penerima Paket*, KOMPAS.Com, available from: <https://surabaya.kompas.com/read/2023/03/29/154642678/gara-gara-cod-seorang-kurir-di-kota-malang-dianiaya-penerima-paket?page=all#page2>, diakses pada tanggal 15 Januari 2024.

Akibat penganiayaan tersebut, Andika mengalami memar di bagian pahanya dan memutuskan untuk melakukan visum ke rumah sakit. Setelah itu, Andika melaporkan kejadian ini ke Polresta Malang Kota dengan harapan agar kasus ini dapat diusut lebih lanjut untuk mencegah kejadian serupa di masa mendatang. Meskipun telah menjadi kurir selama beberapa waktu, ini merupakan kali pertama Andika mengalami kejadian semacam ini.

### **Contoh Kasus 2.**<sup>88</sup>

Kembali terjadi insiden di mana seorang pelanggan marah kepada seorang kurir dalam sebuah transaksi *Cash On Delivery* (COD), kali ini di Palembang. Kejadian ini mendapat perhatian karena pelanggan tersebut menyiramkan air ke arah kurir. Sistem pembayaran *Cash On Delivery* (COD) belakangan ini sering menimbulkan masalah, dengan beberapa pelanggan menolak membayar atau bahkan mengancam dan melakukan kekerasan. Kejadian ini terjadi ketika barang yang diterima oleh pelanggan diklaim tidak sesuai dengan gambar yang tertera di toko *online*. Reaksi pelanggan dalam kejadian ini mirip dengan kejadian sebelumnya, di mana mereka mengomeli kurir *Cash On Delivery* (COD).

Kejadian ini dibagikan melalui akun @ndorobeii di Instagram pada Kamis, 10 Juni 2021. Dalam video yang berdurasi kurang dari satu menit tersebut, seorang pria dan perempuan yang diduga pasangan suami istri terlihat sedang mengomeli kurir. Pasangan tersebut adalah pelanggan toko *online* yang membeli bor dengan harga Rp.77.000,- (Tujuh Puluh Tujuh Ribu Rupiah). Namun, setelah diperiksa, barang tersebut ternyata hanya berisi kepala bor tanpa batangnya.

---

<sup>88</sup> Berita Viral, 2021, *Lagi dan Lagi Kurir COD Jadi Korban Kekerasan, Kali Ini Sampai Disiram Air*, Kumparan.com, available from: [https://kumparan.com/berita\\_viral/lagi-dan-lagi-kurir-cod-jadi-korban-kekerasan-kali-ini-sampai-disiram-air-1vujJ48d16T/full](https://kumparan.com/berita_viral/lagi-dan-lagi-kurir-cod-jadi-korban-kekerasan-kali-ini-sampai-disiram-air-1vujJ48d16T/full), diakses pada tanggal 15 Januari 2024.

Pelanggan tersebut mengaku memesan barang sesuai dengan foto yang tertera di katalog penjual. Dari gambar yang ditampilkan, tampaknya kepala bor tersebut lengkap dengan batangnya. Namun, ketika kurir membuka laman penjual melalui aplikasi *online* shop, tertera bahwa yang dijual hanya kepala bor, dan gambar yang tertera hanyalah contoh jika bor tersebut dipasangkan pada batangnya.

Meskipun demikian, pelanggan tetap tidak puas dan terus mengomeli kurir. Bahkan, dalam video tersebut, perempuan itu terlihat menyiramkan air ke kurir. Kejadian ini menjadi viral setelah diunggah dan dibagikan oleh berbagai akun media sosial, dan mendapat ratusan ribu penonton. Warganet memberikan beragam komentar, kebanyakan mengecam sikap pasangan tersebut.

### **Contoh Kasus 3:**<sup>89</sup>

Situasi di mana seorang kurir COD dimaki-maki oleh seorang pelanggan karena paket yang diterima diduga tidak sesuai dengan pesanan kembali terjadi. Pelanggan kali ini adalah seorang ibu, ia memarahi kurir dengan kata-kata kasar. Ibu tersebut mengaku merasa ditipu karena isi paket tidak sesuai dengan yang dipesan.

Video intimidasi ini menjadi viral di media sosial setelah diunggah oleh beberapa akun gosip seperti @lambe\_turah. Dalam video tersebut, kurir yang merekam kejadian berusaha menjelaskan prosedur belanja *online* dengan sistem *Cash On Delivery* (COD). Dia menekankan bahwa pembukaan paket tidak diizinkan karena barang tersebut tidak dapat dikembalikan.

---

<sup>89</sup> Ade Indra Kusuma, 2021, Kurir COD Kembali Dimaki Customer, *Ibu Ini Tolak Bayar Paket Karena Tak Sesuai Pesanan*, KOMPAS.TV, available from: <https://www.kompas.tv/entertainment/174323/kurir-cod-kembali-dimaki-customer-ibu-ini-tolak-bayar-paket-karena-tak-sesuai-pesanan>, diakses pada tanggal 15 Januari 2024.

#### **Contoh Kasus 4:<sup>90</sup>**

Seorang kurir pengiriman yang menggunakan sistem *Cash On Delivery* (COD) mengalami perlakuan kasar dari seorang pembeli di Kecamatan Kresek, Kabupaten Tangerang. Kejadian ini terekam dalam video berdurasi 46 detik dan viral di media sosial. Dalam video tersebut, seorang pria berbaju hitam terlihat marah-marah dan berteriak kepada kurir. Diduga, pembeli tersebut tidak puas dengan barang yang diterimanya dan menyalahkan kurir atas ketidakpuasannya.

Insiden cekcok antara pembeli dan kurir ini menjadi viral pada Rabu, 16 Juni 2021. Pembeli tersebut bahkan mengancam akan memborgol kurir jika tidak mengembalikan uangnya. Meskipun kurir menolak dengan alasan sudah sesuai dengan prosedur, pembeli tetap menuntut pengembalian uangnya.

Kapolres Kabupaten Tangerang, Kombes Pol Wahyu Sri Bintoro, mengungkapkan bahwa pria berinisial RA (50 tahun) telah berdamai dengan kurir berinisial AA (25 tahun). Menurut Wahyu, masalah antara keduanya telah diselesaikan secara damai. Kedua belah pihak sepakat untuk tidak melanjutkan masalah ini ke proses hukum. Mereka saling meminta maaf dan membuat surat pernyataan sebagai tanda damai.

Seperti yang diketahui, prosedur *Cash On Delivery* (COD) mengharuskan pelanggan untuk membayar paket kepada kurir terlebih dahulu. Jika barang yang diterima tidak sesuai dengan pesanan, pelanggan dapat mengurusnya dan mengajukan komplain langsung ke penjual melalui aplikasi tempat pembelian *online* tersebut.

Perkembangan zaman seringkali membuat hukum kesulitan menangani permasalahan-permasalahan yang muncul. Hal ini menimbulkan

---

<sup>90</sup> Ega Elfreda, 2021, Viral Kurir COD Diancam akan Diborgol oleh Pembeli, Polisi: Sudah Berakhir Damai, *Tribun-Video.com*, available from: <https://video.tribunnews.com/view/238832/viral-kurir-cod-diancam-akan-diborgol-oleh-pembeli-polisi-sudah-berakhir-damai>, diakses pada tanggal 18 Januari 2024.

kesan bahwa hukum selalu tertinggal dari peristiwa yang terjadi, seperti ungkapan hukum yang dikenal dengan "*Het Recht Inackhter de Feiten Aan*."<sup>91</sup> Hukum memiliki peran yang sangat penting dalam menciptakan keteraturan dalam masyarakat. Oleh karena itu, hukum seharusnya bersifat dinamis dan dapat beradaptasi dengan perkembangan zaman untuk tetap relevan.<sup>92</sup> Seharusnya, hukum harus mampu mengatur setiap aspek kehidupan dan terus beradaptasi dengan perubahan yang terjadi dalam masyarakat, terutama dalam konteks evaluasi terhadap kelemahan dalam transaksi *online* yang menggunakan metode *Cash On Delivery* (COD) yang menjadi fokus dalam penulisan ini. Ada beberapa langkah yang dapat diambil untuk mengatasi masalah ini, antara lain:<sup>93</sup>

#### 1. Meningkatkan Perlindungan Hukum bagi Pengantar Barang

Kurir sering menjadi sasaran kekecewaan konsumen yang kurang memahami metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD), bahkan dalam beberapa kasus, kurir dapat mengalami ancaman kekerasan yang merupakan tindakan pidana dari konsumen yang memaksa pengembalian barang.<sup>94</sup> Mengacu pada fenomena yang terjadi, dapat dipertimbangkan bahwa perusahaan bertanggung jawab atas perlindungan hukum terhadap kurir, karena dalam situasi ini melibatkan aspek kesehatan dan keselamatan kerja.

Pada banyak kasus, hubungan kerja antara kurir dan perusahaan pemberi kerja masih sering menggunakan sistem

---

<sup>91</sup> Hansel Kalama dan Hery Firmansyah, 2017, *Urgensi Sistem Hukum Berbasis Legal Community Empowerment dalam Upaya Meminimalisasi Korban Perdagangan untuk Tujuan Seksual Terhadap Perempuan*, Jurnal Era Hukum, Vol. 2, No. 2, November 2017, available from: <https://journal.untar.ac.id/index.php/hukum/article/view/107>, diakses pada tanggal 15 Januari 2024.

<sup>92</sup> Romli Atmasasmita, 2014, *Hukum Kejahatan Bisnis Teori dan Praktik di Era Globalisasi*, Prenada Media Group, Jakarta, hlm. 5.

<sup>93</sup> Nabil Abduh Aqil, Chelsea Mutiara Putri dan Dinda Yunisa, 2022, *Evaluasi Sistem Cash On Delivery Demi Meningkatkan Kepastian Hukum Dalam Perkembangan Transaksi Elektronik di Indonesia*, Ikatan Penulis Mahasiswa Hukum Indonesia (*Law Journal*), Vol. 2, No. 2, Juli – Desember 2022, available from: <https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/ipmhi/article/view/55074>, diakses pada tanggal 15 Januari 2024.

<sup>94</sup> Muhammad Yanuar Rizky, 2020, *Yuk, Pahami Sistem COD Belanja Online yang Tepat*, available from: [Yuk, Pahami Sistem COD Belanja Online yang Tepat \(hukumonline.com\)](http://Yuk.PahamiSistemCODBelanjaOnlineyangTepat(hukumonline.com)), diakses pada tanggal 15 Januari 2024.

kemitraan. Sistem kemitraan ini sering kali tidak mencerminkan hubungan sejajar antara kedua belah pihak, melainkan lebih mirip hubungan hierarkis antara buruh dan majikan. Akibatnya, perlindungan hak-hak kurir cenderung lebih terbatas dibandingkan dengan hak-hak pekerja lainnya, meskipun kewajiban yang harus dipenuhi oleh kurir tidak jauh berbeda dengan kewajiban pekerja lainnya. Diperlukan pemahaman yang lebih baik dari perusahaan terkait penggunaan sistem kemitraan untuk menghindari penyalahgunaan hubungan kemitraan dalam jenis pekerjaan yang seharusnya menggunakan hubungan kerja. Kurir memiliki peran penting dalam mendukung kesuksesan transaksi *online* di *e-commerce*.<sup>95</sup> Oleh karena itu, penting untuk mengklarifikasi peran dan tanggung jawab kurir yang seharusnya juga menjadi bagian dari substansi pembahasan Peraturan Pemerintah Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP PSTE).

## 2. Menerapkan Tanggung Jawab Ketat dan Pembalikan Beban Pembuktian dalam Perlindungan Konsumen *E-commerce*

Penerapan prinsip tanggung jawab yang ketat dalam konteks perlindungan konsumen dalam transaksi *E-commerce* adalah hasil dari perkembangan hukum global yang menempatkan lebih banyak perhatian pada kepentingan konsumen daripada pada prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan. Dalam hal perselisihan antara konsumen dan produsen atau penjual, prinsip ini menetapkan bahwa secara *default*, produsen atau penjual bertanggung jawab atas kerugian yang timbul. Mereka hanya bisa dibebaskan dari tanggung jawab jika mampu membuktikan bahwa kerugian tersebut disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian dari pihak konsumen.

---

<sup>95</sup> Nabil Abduh Aqil, Chelsea Mutiara Putri dan Dinda Yunisa, 2022, *Evaluasi Sistem Cash On Delivery Demi Meningkatkan Kepastian Hukum Dalam Perkembangan Transaksi Elektronik di Indonesia*, Ikatan Penulis Mahasiswa Hukum Indonesia (*Law Journal*), Vol. 2, No. 2, Juli – Desember 2022, available from: <https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/ipmhi/article/View/55074>, diakses pada tanggal 14 Januari 2024.

Pendekatan ini juga mengubah beban pembuktian, yang awalnya menjadi tanggung jawab konsumen, menjadi tanggung jawab produsen atau penjual. Hal ini menunjukkan orientasi hukum yang lebih memihak kepada kepentingan konsumen yang umumnya lebih rentan, selama konsumen tersebut bertindak dengan itikad baik dan tidak melakukan kesalahan atau kelalaian.<sup>96</sup>

Dalam konteks hukum Indonesia, ketika konsumen mengalami kerugian dan mengajukan gugatan, konsumenlah yang bertanggung jawab untuk membuktikan bahwa terdapat kesalahan. Hal ini sesuai dengan prinsip hukum di Indonesia yang menempatkan beban pembuktian pada pihak yang mengajukan gugatan. Namun, penerapan prinsip ini dapat merugikan konsumen yang umumnya memiliki posisi yang lebih lemah. Oleh karena itu, dengan mengacu pada perkembangan hukum di negara lain yang menerapkan tanggung jawab yang ketat dan pembalikan beban pembuktian kepada produsen atau penjual, maka kepentingan konsumen yang bertindak dengan itikad baik dalam transaksi *E-commerce* dapat lebih terlindungi.<sup>97</sup>

Dalam transaksi elektronik dengan metode *Cash On Delivery* (COD), sering terjadi masalah ketika pembeli menolak membayar karena barang yang diterima tidak sesuai dengan ekspektasi. Hal ini biasanya disebabkan oleh keharusan pembeli untuk membayar uang kepada kurir dalam sistem *Cash On Delivery* (COD), meskipun barang tidak sesuai dengan pesanan, sehingga pembeli merasa tidak adil. Meskipun pengelola *marketplace* memberikan opsi pengembalian barang yang tidak sesuai, proses

---

<sup>96</sup> Nataliya Hitsevich, 2015, *Intellectual Property Rights Infringement on the Internet: An Analysis of the Private International Law Implications*, The City Law School, City University London, hlm. 13-23.

<sup>97</sup> I.B Rahmayadi Supanca, 2020, *Cyber Ethics dan Cyber Law: Kontribusinya dalam Dunia Bisnis*, Universitas Katolik Atma Jaya, Jakarta, hlm. 124.

pengembalian yang memakan waktu lama dapat menimbulkan ketidaknyamanan bagi pembeli.

Meskipun beberapa *marketplace* telah menyediakan layanan pengembalian barang tanpa pembayaran jika barang belum dibuka oleh pembeli, langkah ini masih belum optimal dalam menyederhanakan aturan pengembalian barang.<sup>98</sup> Salah satu cara untuk memperbaiki aturan pengembalian barang, khususnya dalam metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD), adalah dengan memberikan akses kepada pembeli untuk mengembalikan barang kepada kurir dengan syarat-syarat tertentu:

- a) Sebelum mengembalikan barang dalam sistem *Cash On Delivery* (COD) kepada kurir, pembeli harus mengisi formulir barang dan menyetujui biaya kerusakan kemasan/barang.
- b) Jika pembeli hanya membuka kemasan barang tanpa merusak barangnya dan menolak membayar, maka pembeli akan dikenai denda pengganti biaya kemasan penjual yang ditentukan oleh *marketplace*.
- c) Jika pembeli merusak barang sehingga menurunkan nilai jual atau tidak bisa dijual kembali oleh penjual, maka pembeli akan dikenai denda sebesar harga barang yang dibeli.
- d) Pembayaran denda dapat dilakukan melalui *website* atau aplikasi *marketplace* atau dibebankan pada transaksi selanjutnya.<sup>99</sup>

---

<sup>98</sup> Athellya Hasan dan T.S Reza, *Op.Cit.*, hlm. 114.

<sup>99</sup> Nabil Abduh Aqil, Chelsea Mutiara Putri dan Dinda Yunisa, 2022, *Evaluasi Sistem Cash On Delivery Demi Meningkatkan Kepastian Hukum Dalam Perkembangan Transaksi Elektronik di Indonesia*, Ikatan Penulis Mahasiswa Hukum Indonesia (*Law Journal*), Vol. 2, No. 2, Juli – Desember 2022, available from: <https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/ipmhi/article/View/55074>, diakses pada tanggal 14 Januari 2024.

## **B. Kelemahan Sistem Transaksi Elektronik dengan Metode Pembayaran *Cash On Delivery* (COD)**

Kemajuan transaksi elektronik dalam masyarakat harus disertai dengan peraturan hukum yang jelas di suatu negara. Peraturan hukum terkait transaksi elektronik ditegaskan dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi *Online* di Indonesia, Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, dan Undang-Undang Nomor 7 tahun 2014 tentang Perdagangan. Transaksi elektronik merupakan jenis transaksi yang dilakukan secara *online*, tanpa adanya pertemuan langsung antara penjual dan pembeli. Dengan adanya transaksi *online*, terbentuklah pasar yang memiliki potensi besar di mana konsumen dapat berinteraksi dengan distributor atau produsen di berbagai belahan dunia dengan biaya yang lebih efisien.<sup>100</sup>

Pertumbuhan besar dalam transaksi elektronik harus diimbangi dengan sistem pembayaran yang dapat diandalkan dan memberikan rasa aman dalam industri *e-commerce*. Salah satu opsi yang sering digunakan oleh konsumen adalah metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD). *Cash On Delivery* (COD) adalah sistem pembayaran di mana pembayaran dilakukan secara langsung di tempat setelah barang diterima oleh pembeli dari kurir. Metode ini populer karena dapat diakses oleh mereka yang tidak memiliki rekening bank dan dianggap dapat mengurangi risiko penipuan yang sering terjadi.<sup>101</sup>

Pada dasarnya, sistem transaksi *Cash On Delivery* (COD) menawarkan pembayaran yang dilakukan oleh pembeli kepada kurir setelah

---

<sup>100</sup> Ahmad M. Ramli, 2005, *Naskah Akademik Rancangan Peraturan Pemerintah tentang Transaksi Elektronik*, Badan Pembinaan Hukum Nasional Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia, Jakarta, hlm. 9.

<sup>101</sup> Abdullah Barkatullah, 2017, *Hukum Transaksi Elektronik Sebagai Pedoman dalam Menghadapi Era Digital Bisnis E-commerce di Indonesia*, Nusa Media, Bandung, hlm. 86.

barang sampai ke tangan pembeli. Dalam transaksi ini, terdapat empat pihak yang terlibat, yaitu:<sup>102</sup>

1. Penjual

Penjual adalah individu atau entitas yang menawarkan produk atau layanan untuk dijual di sebuah *platform e-commerce*. Penjual bertanggung jawab untuk memberikan informasi yang jelas, akurat, dan lengkap tentang produk atau layanan yang mereka tawarkan.

2. Pembeli

Pembeli adalah individu atau entitas yang membeli produk atau layanan dari penjual melalui *platform e-commerce*. Pembeli memiliki kewajiban untuk membayar harga produk atau layanan yang mereka beli dan memiliki hak untuk menerima produk atau layanan sesuai dengan deskripsi yang diberikan oleh penjual.

3. *Marketplace*

*Marketplace* adalah *platform online* di mana penjual dan pembeli dapat bertemu dan melakukan transaksi. *Marketplace* berfungsi sebagai perantara yang menghubungkan penjual dan pembeli serta menyediakan infrastruktur untuk transaksi *E-commerce*.

4. Penyedia Jasa Pengantaran Barang (Ekspedisi)

Penyedia jasa pengantaran barang adalah pihak ketiga yang bertanggung jawab untuk mengantarkan produk dari penjual kepada pembeli. Tugas mereka adalah memastikan produk yang dipesan oleh pembeli sampai dengan aman dan sesuai dengan pesanan yang dibuat.

Meskipun metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) dapat meningkatkan kepercayaan pembeli terhadap *marketplace*, masih ada

---

<sup>102</sup> Nabil Abduh Aqil, Chelsea Mutiara Putri dan Dinda Yunisa, 2022, *Evaluasi Sistem Cash On Delivery Demi Meningkatkan Kepastian Hukum Dalam Perkembangan Transaksi Elektronik di Indonesia*, Ikatan Penulis Mahasiswa Hukum Indonesia (*Law Journal*), Vol. 2, No. 2, Juli – Desember 2022, available from: <https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/ipmhi/article/View/55074>, diakses pada tanggal 14 Januari 2024.

beberapa kekurangan yang sering menimbulkan masalah di masyarakat, antara lain:<sup>103</sup>

1. Salahnya Pemahaman Pembeli Terhadap Sistem *Cash On Delivery* (COD)

Pembeli seringkali masih memandang metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) sebagai proses "tatap muka langsung," di mana mereka dapat memeriksa barang saat tiba dan membayar kurir saat barang sesuai, atau mengembalikan barang tanpa membayar jika paket sudah dibuka. Miskonsepsi ini dapat berdampak buruk bagi pihak lain, padahal *marketplace* telah menyediakan prosedur khusus untuk pengembalian barang yang tidak sesuai atau rusak.<sup>104</sup> Pembeli seringkali mengajukan keluhan dan mengekspresikan ketidakpuasan kepada kurir pengantar barang, padahal kurir sebenarnya tidak memiliki pengetahuan tentang kondisi barang yang diantarkan. Tugas utama kurir adalah hanya untuk mengantarkan barang hingga tujuan. Meskipun begitu, pembeli tetap memiliki kewajiban untuk membayar barang yang telah dibuka sebelumnya kepada kurir. Jika tidak, kurir akan bertanggung jawab atas barang tersebut. Situasi ini sangat merugikan bagi kurir, yang pada umumnya tidak mendapatkan perlindungan hukum yang memadai. Bahkan dalam beberapa kasus, kurir seringkali menerima perlakuan yang tidak pantas dari sebagian pembeli yang salah dalam memahami sistem *Cash On Delivery* (COD).

---

<sup>103</sup> Nabil Abduh Aqil, Chelsea Mutiara Putri dan Dinda Yunisa, 2022, *Evaluasi Sistem Cash On Delivery Demi Meningkatkan Kepastian Hukum Dalam Perkembangan Transaksi Elektronik di Indonesia*, Ikatan Penulis Mahasiswa Hukum Indonesia (*Law Journal*), Vol. 2, No. 2, Juli – Desember 2022, available from: <https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/ipmhi/article/view/55074>, diakses pada tanggal 14 Januari 2024.

<sup>104</sup> Rochati Maghfiroh, 2020, *Perlindungan Hukum Terhadap Barang Kiriman Konsumen Pengguna Jasa Go-Send Instant Courier Melalui Tokopedia*, *Jurnal Lex Renaissance*, Vol. 5, No. 1, November 2020, available from: <https://journal.uin.ac.id/Lex-Renaissance/article/view/16808>, diakses pada tanggal 14 Januari 2024.

## 2. Informasi yang Tidak Akurat Mengenai Kondisi Barang

Masalah yang sering muncul dalam penggunaan sistem *Cash On Delivery* (COD) saat bertransaksi mayoritasnya disebabkan oleh ketidaksesuaian antara barang yang diterima dengan yang ditawarkan di *marketplace* atau ketidaksesuaian antara harapan pembeli dengan barang yang diterima. Penjual sering kali menampilkan informasi yang membesar-besarkan kualitas barang dan tidak memberikan informasi yang jelas. Di sisi lain, pembeli juga sering tidak memperhatikan dengan baik informasi mengenai barang yang akan dibeli dan hanya terfokus pada gambar barang yang ditampilkan, yang pada akhirnya dapat menyebabkan ketidakpuasan dalam berbelanja. Hal ini juga menjadi penyebab utama masalah dalam *Cash On Delivery* (COD), di mana beberapa orang yang salah memahami metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) mencoba untuk memastikan kualitas dan kuantitas barang yang diterima dari kurir, dan memilih untuk tidak membayar jika barang tidak sesuai dengan harapan.

Secara hukum, persyaratan mengenai informasi barang yang dijual melalui sistem elektronik telah diatur dalam “Pasal 48 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP PSTE)”. Pasal tersebut menetapkan bahwa setiap pelaku usaha wajib memberikan informasi yang lengkap dan akurat mengenai produk yang ditawarkan. Informasi yang lengkap dan akurat mencakup identitas serta status hukum dan kualifikasi subjek hukum, baik sebagai produsen, pemasok, penyelenggara, maupun perantara; serta informasi lain yang menjelaskan persyaratan yang diperlukan untuk sahnya perjanjian serta deskripsi barang dan/atau jasa yang ditawarkan, seperti nama, alamat, dan deskripsi barang/jasa. Meskipun telah ada dasar hukum yang memadai, namun dalam praktiknya, persyaratan ini sering diabaikan. Hal ini

terbukti dengan adanya 1879 pengaduan konsumen pada tahun 2019 akibat ketidaksesuaian informasi dalam transaksi *E-commerce*.<sup>105</sup>

### 3. Prosedur Pengembalian Barang yang Sulit dan Cenderung Merugikan Konsumen

Hak konsumen untuk menerima barang sesuai pesanan dalam transaksi *E-commerce* dilindungi oleh PP PSTE. Para pelaku usaha diwajibkan memberikan batas waktu kepada konsumen atau penerima kontrak untuk mengembalikan barang atau jasa yang tidak sesuai dengan kontrak atau mengandung cacat tersembunyi. Tingginya jumlah pengembalian barang dalam sistem transaksi *Cash On Delivery* (COD) disebabkan oleh proses pengembalian yang rumit dan memakan waktu. Konsumen juga harus memberikan bukti-bukti terkait, yang akan diverifikasi oleh pihak *marketplace*. *Marketplace* memiliki kekuasaan penuh dalam menilai apakah pengembalian barang yang diajukan oleh konsumen layak atau tidak, sehingga posisi konsumen cenderung lebih lemah dalam perjanjian tersebut.

Karena maraknya kasus *Cash On Delivery* yang merugikan beberapa pihak mulai dari konsumen, kurir maupun pihak pelaku usaha, Ketua Pengurus Harian Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) memberikan saran agar layanan metode *Cash On Delivery* (COD) tersebut dihapus.<sup>106</sup> Dikutip dari materi Refleksi Pengaduan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) 2022 menyebutkan bahwa pengetahuan konsumen terkait *Cash On Delivery* (COD) masih rendah dan juga masih

---

<sup>105</sup> Fransisca Christy, 2020, *Banyak Dikeluhkan Lewat YLKI, Perusahaan E-commerce Angkat Bicara*, available from: [Banyak Dikeluhkan Lewat YLKI, Perusahaan E-commerce Angkat Bicara– Bisnis .Tempo.co](#), diakses pada tanggal 15 Januari 2024.

<sup>106</sup> Elsa Catriana, Yoga Sukmana, 2022, YLKI Sarankan Layanan COD Dihapus, Ini Respon Tokopedia hingga Shopee, Kompas.Com, available from: <https://money.kompas.com/read/2022/06/24/144825926/yki-sarankan-layanan-cod-dihapus-ini-respons-tokopedia-hingga-shopee?page=all>, diakses pada tanggal 23 Januari 2024.

banyak konsumen yang terjebak dengan iklan produk dengan iming-iming harga yang murah.

### **C. Mekanisme Penyelesaian Sengketa yang Merugikan Konsumen E-commerce Dalam Metode Pembayaran Cash On Delivery (COD)**

Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), proses penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha, baik yang bersifat pemerintah maupun swasta diatur secara khusus. Hal ini disebabkan karena dalam konteks ini, penyelesaian sengketa konsumen memiliki ciri khas yang unik, yaitu pihak yang bersengketa memiliki opsi untuk memilih penyelesaian melalui berbagai mekanisme, baik di pengadilan maupun di luar pengadilan. Penyelesaian sengketa baik melalui proses peradilan maupun di luar peradilan merupakan bagian integral dari sistem hukum yang mengatur Perlindungan Konsumen. Ketentuan “Pasal 45 ayat 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK)” menyebutkan bahwa terdapat beberapa metode penyelesaian tuntutan hukum yang dapat digunakan, antara lain sebagai berikut:<sup>107</sup>

1. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan salah satu cara untuk menyelesaikan sengketa konsumen.
2. Penyelesaian konflik melalui pengadilan (*Litigasi*) merupakan salah satu opsi yang dapat dipilih oleh konsumen. Majelis yang menangani sengketa antara pembeli dan penjual harus membuat keputusan sesuai dengan prosedur yang berlaku di pengadilan umum.

---

<sup>107</sup> Silviasari, 2020, *Penyelesaian Sengketa Konsumen dan Pelaku Usaha Dalam Transaksi E-Commerce Melalui Sistem Cash On Delivery*, *Media of Law and Sharia*, Vol. 1, No. 3, Agustus 2020, available from: <https://journal.umy.ac.id/index.php/mlsj/article/view/9192/6169>, diakses pada tanggal 24 Desember 2023.

### 3. Alternatif Penyelesaian Sengketa (Non-Litigasi)

Berdasarkan ketentuan “Pasal 1 angka (10) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, menyatakan bahwa *Alternatif Penyelesaian Sengketa adalah lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yakni penyelesaian di luar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau penilaian ahli.*” Berikut adalah definisi umum dari bentuk-bentuk Alternatif Penyelesaian Sengketa:

#### a. Konsultasi

Konsultasi adalah tindakan yang melibatkan interaksi "*personal*" antara klien dan konsultan, di mana konsultan memberikan pandangannya kepada klien sesuai dengan kebutuhan dan permintaan klien. Dalam konteks ini, konsultasi bertujuan untuk memberikan nasihat atau arahan yang relevan dengan situasi yang dihadapi oleh klien.<sup>108</sup>

#### b. Negosiasi

Negosiasi adalah proses di mana pihak yang terlibat dalam sengketa bertemu untuk mendiskusikan penyelesaiannya tanpa adanya mediator atau pihak ketiga yang terlibat. Dalam negosiasi, tidak ada prosedur baku yang harus diikuti, melainkan prosedur dan mekanisme penyelesaian disesuaikan dengan kesepakatan para pihak yang terlibat. Penyelesaian sengketa sepenuhnya bergantung pada keputusan para pihak, dan prosesnya bersifat informal. Selain itu, dalam negosiasi, tidak hanya aspek hukum yang dibahas, tetapi juga berbagai aspek lain yang relevan dengan

---

<sup>108</sup> Frans Hendra Winarta, 2011, *Hukum Penyelesaian Sengketa-Arbitrase Nasional Indonesia & Internasional*, Sinar Grafika, Jakarta, hlm. 7.

sengketa tersebut.<sup>109</sup>

c. Konsiliasi

Konsiliasi merupakan cara penyelesaian sengketa yang melibatkan intervensi pihak ketiga (konsiliator), di mana konsiliator berperan lebih aktif dengan menginisiasi penyusunan dan perumusan langkah-langkah penyelesaian yang ditawarkan kepada para pihak yang bersengketa. Jika para pihak tidak dapat mencapai kesepakatan, konsiliator akan mengajukan usulan penyelesaian sengketa. Namun, konsiliator tidak memiliki kewenangan untuk membuat keputusan, melainkan hanya memberikan rekomendasi, yang pelaksanaannya bergantung pada kesediaan para pihak yang bersengketa.<sup>110</sup>

d. Mediasi adalah metode penyelesaian sengketa yang umumnya bersifat informal dan melibatkan peran pihak ketiga yang netral untuk membantu para pihak yang sedang bersengketa mencapai kesepakatan. Tujuan mediasi adalah untuk membantu menyelesaikan sengketa antara para pihak yang terlibat.<sup>111</sup>

e. Penilaian Ahli

Penilaian ahli adalah hasil dari pendapat seorang ahli yang dapat dimengerti dan diterima oleh para pihak yang sedang

---

<sup>109</sup> Muryati, Dewi Tuti dan B.Rini Heryanti, 2011 *Pengaturan dan Mekanisme Penyelesaian Sengketa Nonlitigasi di Bidang Perdagangan*, Jurnal Dinamika Sosbud, Vol. 13, No. 1, Juni 2011, available from: <https://repository.usm.ac.id/files/journalnas/A002/20170518102458-PENGATURAN-DAN-MEKANISME-PENYELESAIAN-SENGKETA-NONLITIGASI-DI-BIDANG-PERDAGANGAN.pdf>, diakses pada tanggal 17 Januari 2024.

<sup>110</sup> Winda Rizky Febrina, Salvatia Dwi M, Ros Angesti Anas Kapindha, 2014, *Efektifitas dan Efisiensi Alternative Dispute Resolution (ADR) Sebagai Salah Satu Penyelesaian Sengketa Bisnis di Indonesia*, Jurnal Privat Law, Vol. 2, No. 4, 2014, available from: <https://www.neliti.com/id/publications/26551/efektivitas-dan-efisiensi-alternative-dispute-resolution-adr-sebagai-salah-satu>, diakses pada tanggal 17 Januari 2024.

<sup>111</sup> Revy S.M. Korah, 2013, *Mediasi Merupakan Salah Satu Alternatif Penyelesaian Masalah Dalam Sengketa Perdagangan Internasional*, Jurnal Hukum UNSRAT, Vol. 21, No. 3, April-Juni 2013, available from: <https://media.neliti.com/media/publications/872-ID-mediati-merupakan-salah-satu-alternatif-penyelesaian-masalah-dalam-sengketa-perd.pdf>, diakses pada tanggal 17 Januari 2024.

bersengketa. Dalam konteks hukum acara, istilah ini sering merujuk kepada saksi ahli, yaitu seseorang atau sekelompok orang yang memberikan kesaksian berdasarkan pengetahuan atau keahliannya untuk membantu menyelesaikan pokok perselisihan yang sedang dihadapi.<sup>112</sup>

Penyelesaian sengketa merupakan salah satu hambatan yang perlu diatasi agar *e-commerce* dapat berkembang. Umumnya, saat terjadi sengketa, pihak yang terlibat memiliki dua opsi dalam tindakan hukum yaitu melalui pengadilan (*litigasi*) atau di luar pengadilan (*non litigasi*). Penyelesaian sengketa dalam *e-commerce* harus diurus dengan hati-hati karena melibatkan teknologi dan barang-barang dalam transaksi. Namun metode ini memiliki keterbatasan, seperti tidak dapat memaksa pelaksanaan kesepakatan antara pihak-pihak terkait. Konsumen dan pelaku usaha dapat menggunakan kedua metode ini untuk menyelesaikan sengketa. Untuk mencegah penipuan di masa depan, Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 “Pasal 45 A ayat (1) mengatur bahwa pelanggaran peraturan dalam bisnis *e-commerce* dapat dikenai sanksi pidana, administratif dan ganti rugi.”<sup>113</sup>

Dikarenakan proses yang rumit sebelum mencapai keputusan yang efektif, serta beban pembuktian yang harus ditanggung, konsumen kecil yang melakukan pembelian sederhana atas barang atau jasa harus meluangkan banyak waktu, uang, tenaga dan sumber daya lainnya untuk mempertahankan hak-hak mereka. Hal ini membuat sulit bagi mereka untuk menggunakan hak-hak tersebut dalam memperoleh perlindungan dan akses terhadap keadilan. Sebagai hasilnya, banyak pihak saat ini memilih untuk menyelesaikan perselisihan di luar pengadilan karena kelemahan yang

---

<sup>112</sup> Idris Talib, 2013, *Bentuk Putusan Penyelesaian Sengketa Berdasarkan Mediasi*, Jurnal UNSRAT, Vol. 1, No. 1, Januari-Maret 2013, available from: <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/lexetsocietatis/article/view/1295/1053>, diakses pada tanggal 17 Januari 2024.

<sup>113</sup> Ida Ayu Eka Pradnyaswari dan I Ketut Westa, 2022, *Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Menggunakan Jasa E-commerce*, Jurnal Kertha Semaya, Vol. 8, No. 5, Mei 2020, available from: <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/59414>, diakses pada tanggal 09 Januari 2024.

signifikan dalam sistem peradilan. Secara umum, penyelesaian konflik di luar pengadilan memberikan lembaga dan pihak yang terlibat fleksibilitas untuk mengontrol proses atau metode penyelesaian. Namun demikian, penyelesaian alternatif sengketa yang baik minimal harus memenuhi sejumlah persyaratan tertentu, metode penyelesaian alternatif sengketa harus memenuhi beberapa syarat berikut ini:

- a. Konsisten dalam memberikan hasil yang efektif dari waktu ke waktu.
- b. Ekonomis dalam hal biaya dan sumber daya yang dibutuhkan.
- c. Dapat diakses oleh semua pihak yang terlibat dalam sengketa.
- d. Menghormati hak-hak dari setiap pihak yang terlibat dalam perselisihan.
- e. Mampu membuat penilaian yang obyektif dan adil terhadap konflik yang dihadapi.
- f. Masyarakat dan pihak yang terlibat dalam sengketa harus memiliki keyakinan pada lembaga atau individu yang menangani penyelesaian sengketa.
- g. Keputusan yang dihasilkan harus jelas dan dapat dilaksanakan dengan lancar.
- h. Proses penyelesaian sengketa harus mudah dipahami dan diikuti oleh semua pihak yang terlibat.
- i. Pilihan penyelesaian konflik harus sesuai dengan pandangan keadilan yang dipegang oleh masyarakat.<sup>114</sup>

Dalam konteks hukum elektronik, dokumen, informasi atau hasil elektronik diakui sebagai sumber hukum yang sah. Ketentuan “Pasal 5 angka (1) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) mengharuskan identifikasi pihak-pihak

---

<sup>114</sup> Pudjo Utomo, dkk. 2021, *Online Dispute Resolution Untuk Meningkatkan Akses Keadilan Bagi Konsumen*, Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum QISTIE, Vol. 14, No. 2, November 2021, available from: <https://publikasiilmiah.unwahas.ac.id/index.php/QISTIE/article/view/5596/0>, diakses pada tanggal 25 Desember 2023.

yang terlibat dalam transaksi elektronik melalui saluran elektronik.” Selain itu, ketentuan “Pasal 28 angka (1) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) dapat dikenai hukuman pidana penjara maksimal 6 tahun dan/atau denda maksimal Rp. 1 miliar sesuai ketentuan Pasal 45 angka (2) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 (UU ITE).” Dalam konteks wanprestasi dalam transaksi elektronik, kewajiban pelaku usaha dapat timbul berdasarkan kesalahan atau praduga tanggung jawab. Konsep dasar tanggung jawab hukum yang dapat dipertimbangkan mencakup praduga tidak bertanggung jawab, kesalahan mutlak (*strict liability*) dan pembatasan kewajiban.

Saat ini, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) tidak mengatur transaksi yang dilakukan melalui *e-commerce*. Penyelesaian sengketa yang melibatkan perusahaan *e-commerce* diatur didalam Peraturan Pemerintah tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PP PMSE), yang termasuk didalam ketentuan Pasal 72 Bab XV. *Online Dispute Resolution* (ODR) adalah metode penyelesaian perselisihan antara pihak-pihak yang menggunakan alat-alat teknis. *Online Dispute Resolution* (ODR) diciptakan untuk memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap *e-commerce* dengan menyediakan cara yang ekonomis, efektif dan cepat untuk menjamin perlindungan hak-hak konsumen serta memberikan kepastian hukum. *Online Dispute Resolution* (ODR) mengacu pada penggunaan mekanisme penyelesaian alternatif sengketa diluar pengadilan yang berbasis *internet*. Kebutuhan akan akses keadilan yang terjangkau menjadi alasan utama dibalik pengembangan mekanisme *Online Dispute Resolution* (ODR) karena tidak semua sengketa transaksi *e-commerce* lebih murah jika diselesaikan melalui proses hukum formal di pengadilan.<sup>115</sup>

---

<sup>115</sup> Riyadus Solikhin, 2023, *Perkembangan dan Urgensi Penerapan Online Dispute Resolution (ODR) dalam Penyelesaian Sengketa Perdagangan Elektronik di Indonesia*, *Padjajaran Law Review*, Vol. 11, No. 1, Juli 2023, available from: <https://jurnal.fh.unpad.ac.id/index.php/plr/article/view/1235/611>, diakses pada tanggal 25 Desember 2023.

Berdasarkan ketentuan “Pasal 1 angka (11) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) menjelaskan bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha”, BPSK mempunyai kewenangan untuk menangani permasalahan antara pelanggan dan penyedia jasa atau barang. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) mengatur tanggung jawab khusus Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Pasal 52 dari Undang-Undang tersebut memberikan 3 (tiga) pilihan penyelesaian sengketa konsumen, diantaranya:

- a. **Mediasi**, di mana seorang mediator membantu para pihak untuk mencapai kesepakatan. Mediator hanya berperan dalam menyelesaikan kasus yang telah mereka terima.
- b. **Arbitrase**, yang melibatkan arbiter untuk membuat keputusan atas suatu kasus sesuai dengan pertimbangan atau dengan itikad baik. Dalam arbitrase, para pihak dapat menyelesaikan sengketa tanpa melalui sistem hukum biasa. Namun, pertemuan langsung tidak boleh diadakan selama proses arbitrase tanpa persetujuan kedua belah pihak. Hasil dari arbitrase harus dilaporkan kepada pengadilan yang bersangkutan.
- c. **Negosiasi**, yang merupakan penyelesaian sengketa yang melibatkan konsiliator untuk membantu para pihak yang berselisih mencapai kesepakatan. Dalam negosiasi, konsiliator tidak memiliki kewenangan untuk membuat keputusan atas sengketa tersebut. Hasil dari negosiasi harus diakui sepenuhnya oleh para pihak yang berselisih sesuai dengan perjanjian yang

telah disepakati.<sup>116</sup>

*Online Dispute Resolution* (ODR) atau biasa disebut sebagai Penyelesaian Sengketa *Online* merupakan sebuah pendekatan praktis dalam memberikan solusi yang dapat diterima, menghemat waktu dan menghemat biaya kepada pelanggan yang terlibat dalam sengketa transaksi *e-commerce*, terutama yang berhubungan dengan nilai kecil dan jumlah kasus putusan nasional yang terbatas. Proses penyelesaian sengketa secara *online* dianggap sebagai inovasi atau kemajuan hukum yang bertujuan untuk melindungi para pihak dalam transaksi perdagangan elektronik. Perlindungan konsumen saat menyelesaikan transaksi sangat tergantung pada proses penyelesaian sengketa *online* ini. ODR lahir sebagai alternatif penyelesaian sengketa yang menggunakan *Information of Computer Technology*(ICT) sebagai sarana dalam menyelesaikan sengketa yang terjadi diantara para pihak sebagai akibat dari adanya aktivitas transaksi *e-commerce*. Ketika transaksi tersebut menggunakan sarana atau objeknya adalah ICT, maka cara-cara penyelesaian sengketa yang diterapkan juga harus berbeda dengan cara-cara penyelesaian sengketa yang diterapkan dalam perdagangan konvensional.<sup>117</sup>

Undang-undang Perdagangan dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dianggap tidak memberikan pengawasan yang memadai terhadap transaksi *E-commerce*. Untuk mengatasi hal ini, diperlukan Peraturan Pemerintah (PMSE) yang bertujuan untuk mengatur pengawasan dan pembinaan transaksi elektronik. PMSE ini merupakan peraturan pemerintah yang mengacu pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dengan tujuan mencegah penipuan dan mengatasi masalah yang mungkin

---

<sup>116</sup> Silviasari, 2020, *Penyelesaian Sengketa Konsumen dan Pelaku Usaha Dalam Transaksi E-Commerce Melalui Sistem Cash On Delivery*, *Media of Law and Sharia*, Vol. 1, No. 3, Agustus 2020, available from: <https://journal.umy.ac.id/index.php/mlsj/article/view/9192/6169>, diakses pada tanggal 28 Desember 2023.

<sup>117</sup> Meline Gerarita Sitompul, dkk, 2016, *Online Dispute Resolution (ODR) Prospek Penyelesaian Sengketa E-commerce di Indonesia*, *Jurnal Renaissance*, Vol. 1, No. 2, Agustus 2016, available from: <https://journal.trunojoyo.ac.id/rechtidee/article/view/7703/pdf>, diakses pada tanggal 29 Desember 2023.

muncul dalam transaksi komersial elektronik. Untuk mencapai harmonisasi dalam perdagangan *E-commerce*, adopsi transaksi elektronik harus disertai dengan pengawasan yang ketat. Semua pelaku usaha wajib menjual barang sesuai dengan standar dan ketentuan hukum yang ditetapkan oleh Kementerian Perdagangan untuk mengembangkan perdagangan. Selain itu, proses pemenuhan persyaratan sangat penting dalam memastikan keberhasilan Standar Nasional Indonesia (SNI) dan kelangsungan produk, serta untuk memastikan bahwa produk sesuai dengan hak-hak yang seharusnya dimiliki pembeli dari penjual dalam transaksi jual beli barang.

Metode penyelesaian masalah dapat dilakukan dalam berbagai situasi salah satunya termasuk membeli produk menggunakan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD). Jika telah menerima permintaan pengembalian barang atau uang karena ketidaksesuaian, kerusakan ataupun cacat barang, *Platform E-commerce* (Shopee) akan meninjau situasi tersebut dan menyelesaikan masalah setelah mempertimbangkan dokumen yang disediakan oleh pembeli atau penjual. Waktu penyelesaian dapat bervariasi tergantung pada penyebab pengembalian, namun biasanya membutuhkan waktu sekitar 5 hari kerja (tidak termasuk *weekend* atau tanggal merah) mulai dari saat permintaan pengembalian barang atau pengembalian dana diajukan, yang bisa berubah tergantung pada alasan pengembalian:<sup>118</sup>

a. Produk tidak lengkap/barang hilang

Dalam situasi di mana pembeli menerima produk yang kurang bagian atau paket yang kurang barang, mereka diberi pilihan antara pengembalian dana tanpa pengembalian barang atau pengembalian barang dan dana. Setelah meninjau kasus tersebut maka pihak Shopee akan menyetujui atau menolak permintaan pengembalian atau pengembalian dana dari pembeli.

---

<sup>118</sup> Shopee, 2024, *Pusat Bantuan*, available from: <https://help.shopee.co.id/portal/category/18-Info-Informasi-Umum/371-Akun-Shopee?page=1>, diakses pada tanggal 14 Januari 2024.

1) Shopee menyetujui permintaan pengembalian dana saja  
Setelah permintaan pengembalian dana saja telah disetujui oleh Shopee, penjual memiliki opsi untuk menerima atau menolak keputusan tersebut. Apabila penjual mengajukan keberatan, Shopee akan melakukan penyelidikan lebih lanjut terhadap kasus tersebut dalam jangka waktu 5 hari kerja untuk menentukan solusi yang tepat.

2) Shopee menyetujui permintaan pengembalian barang dan dana

Sebelum proses pengembalian dana dilakukan, Shopee akan mengharuskan pembeli untuk mengembalikan produk kepada penjual. Produk yang dikembalikan akan diperiksa kualitasnya oleh penjual untuk memastikan bahwa produk tersebut memenuhi syarat untuk pengembalian. Jika produk yang dikembalikan dianggap tidak memenuhi syarat untuk pengembalian dana, pembeli dapat mengajukan banding. Shopee akan melakukan investigasi terhadap kasus tersebut dan menentukan solusinya dalam waktu 5 hari kerja.

b. Produk rusak, cacat atau salah

Setelah permintaan pengembalian barang atau dana disetujui, pembeli akan diminta untuk mengembalikan produk. Sebelum pengembalian produk, penjual memiliki opsi untuk menawarkan pengembalian dana sebagian kepada pembeli. Jika pembeli memilih untuk berkomunikasi langsung dengan penjual, Shopee tidak akan terlibat dalam komunikasi tersebut. Pembeli harus memutuskan apakah akan menerima penawaran tersebut atau melanjutkan proses untuk pengembalian dana penuh.

Jika tidak ada tanggapan dari pembeli atau penjual, negosiasi akan dihentikan dan pembeli akan diminta untuk melanjutkan proses pengembalian. Produk yang dikembalikan akan dikirimkan ke penjual dan akan diperiksa untuk memastikan bahwa produk

tersebut memenuhi syarat untuk pengembalian. Jika produk tidak memenuhi syarat, penjual dapat mengajukan banding. Shopee akan melakukan investigasi terhadap terhadap kasus tersebut dan menentukan solusi dalam waktu 5 hari kerja.

c. Produk Palsu

Semua permintaan pengembalian dana atau barang untuk produk palsu akan diselidiki secara cermat oleh Shopee. Dalam proses ini, bukti pendukung akan diminta dari pembeli dan penjual sebelum keputusan akhir diambil. Terdapat tiga kemungkinan hasil dari penyelidikan ini:

1) Shopee menyetujui permintaan pengembalian dana saja

Setelah Shopee menyetujui permintaan pengembalian dana, pembeli akan menerima pengembalian dana tersebut. Setelah produk dikembalikan oleh pembeli, penjual memiliki opsi untuk mengajukan banding. Shopee akan melakukan penyelidikan terhadap banding tersebut dan menentukan penyelesaian dalam jangka waktu 5 hari kerja.

2) Shopee menyetujui permintaan pengembalian barang dan dana

Setelah permintaan pengembalian dana disetujui, pembeli akan diminta untuk mengembalikan produk kepada penjual. Penjual akan memeriksa kualitas produk untuk memastikan bahwa produk tersebut memenuhi syarat untuk pengembalian. Jika produk dianggap tidak memenuhi syarat untuk pengembalian, penjual dapat mengajukan banding. Shopee akan melakukan penyelidikan terhadap kasus tersebut dan menentukan penyelesaian dalam waktu 5 hari kerja.

3) Shopee menolak permintaan

Apabila bukti awal yang diajukan pihak konsumen tidak valid atau tidak mendukung alasan pengembalian barang

atau dana yang dipilih, shopee akan menolak permintaan tersebut.

Setelah penyelesaian dicapai, pihak Shopee akan menginformasikan hasilnya kepada pembeli dan penjual melalui email. Penjual memiliki waktu tiga hari kerja untuk mengajukan banding jika mereka tidak setuju dengan keputusan Shopee untuk mengembalikan uang pembeli. Namun, dalam kasus di mana pelanggan menolak pesanan, kebijakan tersebut tidak berlaku, sehingga penjual tidak dapat mengajukan banding dalam situasi ini.<sup>119</sup>

a. Memberikan penjelasan pada proses banding

Dalam proses banding di Shopee, penjual memiliki kesempatan untuk menjelaskan mengapa mereka tidak setuju dengan keterangan pembeli yang tercantum di bagian "Deskripsi". Mereka juga dapat memberikan data tambahan untuk membantu posisi mereka dengan menjelaskan mengapa mereka tidak setuju dengan keputusan Shopee.

b. Membuktikannya pada proses banding

Pihak Shopee perlu memiliki data/bukti yang cukup guna menentukan apakah pihak Shopee perlu melakukan pengembalian dana atau mengabaikan permintaan pengembalian dana. Untuk menyediakan bukti yang sesuai dengan petunjuk yang ada, penjual dapat mengikuti instruksi yang muncul dalam kotak pop-up "Unggah Bukti" untuk memastikan bahwa bukti yang disampaikan sesuai dengan format yang diminta. Di halaman "Tanggapan", penjual dapat melihat hasil dari keputusan yang dibuat oleh staf Shopee. Jika ingin melihat hasilnya, penjual dapat memilih "Balas/Cek Status Pengembalian". Namun, perlu dicatat bahwa tidak mungkin untuk menyanggah keputusan tim Shopee.

c. Memeriksa hasil banding penjual

Penjual akan menerima pemberitahuan mengenai hasil dari proses banding melalui alamat *email* dan pemberitahuan dalam aplikasi Shopee.

---

<sup>119</sup> Shopee, 2023, Pusat Edukasi Penjual, *available from:*  
<https://seller.shopee.co.id/edu/article/19046>, diakses pada tanggal 18 Januari 2024.