

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Gaya hidup masyarakat telah dipengaruhi secara signifikan oleh perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, terutama yang berkaitan dengan kegiatan berbelanja. Di era teknologi digital seperti sekarang ini, cara berbelanja yang paling umum dilakukan adalah melalui belanja online. Transaksi yang melibatkan pembelian barang atau jasa dapat dilakukan oleh pelanggan melalui internet dari lokasi manapun dan kapanpun. Di sisi lain, transaksi e-commerce memiliki tingkat risiko yang lebih tinggi dibandingkan dengan pembelian secara langsung atau tradisional. Ancaman yang umum terjadi adalah pencurian dan penipuan. Oleh karena itu, perlindungan hukum yang kuat diperlukan untuk menjaga hak-hak konsumen dalam konteks transaksi yang melibatkan e-commerce. (Khatimah, 2023)

Dalam ranah pembelian e-commerce, cash on delivery (juga dikenal sebagai COD) adalah salah satu opsi pembayaran yang paling sering digunakan. Melalui penggunaan ini, pelanggan dapat mengirimkan uang untuk barang atau jasa secara langsung kepada petugas pengiriman atau kurir tertentu. Meskipun cash on delivery dianggap lebih aman bagi pelanggan, namun tetap saja ada beberapa risiko yang terkait dengannya. Risiko-risiko tersebut antara lain penipuan dan kerugian yang terjadi akibat barang yang tidak sesuai dengan spesifikasi yang disebutkan.

Sebagai akibat dari transaksi COD, telah terjadi peningkatan jumlah kasus penipuan dan kerugian pelanggan yang terjadi dalam transaksi e-commerce selama beberapa tahun terakhir. Mengingat hal ini, jelas bahwa perlindungan dasar tidak cukup untuk memastikan bahwa hak-hak konsumen dilindungi dalam transaksi belanja online.

Perdagangan elektronik juga memberikan manfaat bagi konsumen. Selain penyediaan barang dan jasa yang lebih beragam dengan biaya yang lebih terjangkau, salah satu manfaatnya adalah tidak perlu meninggalkan tempat tinggal untuk berbelanja. Dengan kondisi ini, ada aspek positif dan negatif yang perlu

dipertimbangkan. Hal ini dianggap positif karena memberikan kesempatan kepada seseorang untuk memilih produk dan layanan yang disesuaikan dengan minat masing-masing. Konsumen bebas memilih jenis barang dan jasa yang paling sesuai dengan kebutuhan mereka, serta kualitas barang dan jasa tersebut. Sedangkan mengingat keadaan ini posisi konsumen kurang menguntungkan dibandingkan dengan pelaku usaha, yang dapat mengakibatkan kerugian dan ketidakpuasan konsumen, maka tidak menutup kemungkinan transaksi ini dianggap kurang menguntungkan (Khatimah, 2023).

Berbagai layanan telekomunikasi dan sumber daya teknologi telah dikembangkan sebagai hasil dari perkembangan teknologi data saat ini. Perkembangan ini telah berkontribusi pada pengembangan ekosistem yang mampu mengintegrasikan semua data. Dunia bisnis telah memasuki masa yang lebih modern sebagai hasil dari perkembangan ini. Melalui penggunaan internet, transaksi dapat dilakukan oleh siapa saja karena tidak ada batasan geografis. Di sisi lain, penggunaan teknologi dalam transaksi e-commerce selalu menimbulkan risiko sengketa, khususnya terkait dengan pemenuhan hak dan kewajiban konsumen. Sering kali konsumen berada pada posisi yang dirugikan. Kerentanan ini biasanya disebabkan oleh kurangnya pemahaman hukum dan kurangnya kesadaran konsumen terhadap hak-haknya.

Metode transaksi cash on delivery (COD) dulunya merupakan metode transaksi di mana pembeli dan penjual bertemu di tempat yang telah ditentukan. Di zaman sekarang, konsumen dapat membeli produk menggunakan aplikasi dan kemudian melakukan pembayaran setelah mereka menerima barang. Hal ini dimungkinkan dengan menjamurnya platform e-commerce. Keuntungan paling signifikan dari pembayaran tunai saat pengiriman adalah pembeli dapat memeriksa barang sebelum melakukan pembayaran. Di sisi lain, juga penjual dihadapkan pada risiko, seperti situasi di mana barang telah dikirim, tetapi pembeli tidak bertanggung jawab atas pembayaran karena produk tidak dapat diakses atau informasi yang diberikan salah.

Transaksi yang terjadi antara pelaku usaha dan konsumen harus sesuai dengan standar perlindungan konsumen agar dapat dianggap sah dalam konteks e-

commerce. Karena fakta bahwa salah satu pihak sering kali memiliki posisi yang lebih menguntungkan, hal ini menjadi sangat penting. Landasan yang adil antara pelaku usaha dan pelanggan disediakan oleh Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Kerangka ini, yang menjamin perlindungan kepentingan konsumen, mulai berlaku pada tahun 1999. Perlindungan konsumen menjadi sangat penting di era digital yang ditandai dengan perubahan yang cepat. Satu-satunya hal yang biasanya diandalkan oleh penjual dan pembeli dalam bertransaksi adalah kepercayaan satu sama lain. Untuk alasan ini, sangat penting untuk mencegah pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab dalam penjualan barang mereka mengeksploitasi potensi e-commerce.

Karena KUHPerdata mengatur proses transaksi, maka pihak-pihak yang terlibat perlu mencapai kesepakatan mengenai syarat-syarat transaksi. Perjanjian didefinisikan sebagai suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih, menurut Pasal 1313 KUH Perdata. Selama proses transaksi, penjual akan menyerahkan produk kepada pembeli, yang kemudian akan memberikan kompensasi kepada penjual sesuai dengan harga yang telah ditetapkan sebelumnya.

Memberikan landasan bagi transaksi yang adil dan melindungi kepentingan konsumen merupakan salah satu fungsi utama dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Dalam konteks era e-commerce modern, perlindungan konsumen sangat penting karena transaksi sering kali hanya bergantung pada kepercayaan yang terjalin antara konsumen dan penjual. Sangat penting bagi kita untuk mengambil langkah-langkah untuk mencegah bisnis yang tidak bermoral menggunakan e-commerce sebagai sarana untuk memasarkan produk mereka.

Dalam hal perlindungan konsumen, modifikasi telah dilakukan terhadap Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008, yang berkaitan dengan Informasi dan Transaksi Elektronik. Modifikasi ini dilengkapi dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016, yang memberikan penjelasan lebih lanjut. Sesuai dengan ketentuan Pasal 26 (1), pengumpulan informasi pribadi harus bergantung pada persetujuan dari pihak-pihak terkait. Untuk menghindari terjadinya kesalahan selama proses pelaksanaan transaksi online, pembeli dan penjual harus memenuhi kewajibannya.

Sesuai dengan ketentuan Pasal 40 (2) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016, pemerintah menekankan pentingnya menjamin keamanan dan kemudahan dalam bertransaksi secara online. Dengan demikian, jelaslah bahwa tujuan pemerintah adalah untuk melindungi kepentingan umum dari penggunaan informasi dan transaksi elektronik yang tidak semestinya, yang berpotensi mengganggu ketertiban dan kesusilaan. Selain itu, pemerintah juga berperan sebagai mediator untuk melindungi kepentingan kedua belah pihak yang terlibat dalam perjanjian jual beli online. Satu hal lagi yang menjadi perhatian adalah pentingnya penyelesaian yang konklusif mengenai pertanggungjawaban atas barang yang rusak. Sebagai akibat dari kekurangan atau ketidaksesuaian dengan pesanan, sejumlah besar pembeli telah menyuarakan ketidakpuasan mereka dengan kondisi barang yang mereka terima. Akibatnya, hal ini dapat mengakibatkan ketidakpuasan dan penurunan kepercayaan. Ketika mereka mendapatkan barang dagangan yang rusak, pembeli sering kali tidak memiliki kejelasan mengenai kewajiban hukum mereka dan tidak yakin bagaimana cara menangani masalah dengan barang yang rusak tersebut.

Mayoritas barang yang dibeli secara online akhir-akhir ini sering kali tiba dalam keadaan rusak. konsumen terkadang tidak puas karena barang yang mereka terima tidak memiliki segel atau tidak sesuai dengan pesanan. Hal ini dapat menimbulkan pengalaman negatif bagi konsumen. Dalam ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), diatur peran penting konsumen dalam proses jual beli barang. Menurut ketentuan Pasal 1 ayat 1 UUPK, perlindungan konsumen diatur oleh sejumlah undang-undang yang memberikan jaminan.(Rika Widianita, 2023).

Sekitar 83,11 persen pelaku usaha yang terlibat dalam perdagangan online menggunakan opsi pembayaran cash on delivery. Pembayaran dilakukan secara tunai setelah barang diterima di tempat pengiriman. Kurangnya statistik yang tepat mengenai konsumen yang menggunakan layanan cash on delivery, fakta bahwa penjual memberikan produk yang tidak sesuai dengan foto atau pemasaran, fakta bahwa penjual mengelak dari tanggung jawab atas kerugian yang disebabkan oleh

kelalaian mereka, dan penjual yang gagal memenuhi pesanan merupakan kesulitan yang lazim terjadi. Menurut (Cahyono dkk. (2024)),

Banyak masalah yang sering muncul dengan opsi pembayaran tunai saat pengiriman, yang memiliki pengaruh negatif pada pembeli. Kemarahan pembeli ditujukan kepada kurir yang bertanggung jawab untuk mengantarkan produk, karena barang yang dipesan tidak pernah sampai ke tempat tujuan. Menurut laporan yang dimuat di Kompas.com pada awal Mei 2021, pembeli dengan cepat mengajukan keluhan kepada kurir dan menolak untuk membayar paket mereka setelah mengetahui bahwa paket tersebut berisi barang yang tidak sesuai dengan keinginan mereka. Karena tanggung jawabnya hanyalah mengirimkan produk dan mengumpulkan uang, kurir tidak merasa bertanggung jawab atas masalah ini.

Seorang konsumen mengungkapkan ketidakpuasan mereka terhadap kurir yang bertanggung jawab untuk mengantarkan pesanan cash on delivery pada bulan Juni 2021, yang memicu masalah yang sangat mirip dengan masalah yang dijelaskan di atas. Dalam video yang mendapat banyak perhatian, seorang wanita yang mengenakan pakaian kuning tampak sangat kesal dan terus memarahi kurir tersebut. Kerugian yang dialami akibat keadaan ini tidak hanya berdampak pada pembeli dan penjual, tetapi juga pada kurir yang bertindak sebagai agen pengiriman dalam sistem pembayaran cash on delivery. Selain pemutusan perjanjian secara sepihak, ketidaksesuaian antara barang yang didapatkan dan penolakan pembeli untuk melakukan pembayaran menjadi faktor yang turut memperparah masalah yang terjadi saat ini (Rika Widianita, 2023).

Konsumen dapat memeriksa barang yang telah mereka beli sebelum melakukan pembayaran ketika mereka menggunakan pembayaran tunai. Namun demikian, pengenalan model bisnis baru ini, seperti halnya perkembangan baru lainnya di bidang perdagangan, membawa berbagai kesulitan hukum, terutama yang terkait dengan perlindungan konsumen.(Rusydi, 2023).

Oleh karena itu, sangat penting untuk memastikan bahwa konsumen mendapatkan perlindungan hukum dalam konteks transaksi online. Hal ini akan memberikan rasa aman dan kepastian hukum bagi konsumen dalam berbelanja online. Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

(UUPK) adalah undang-undang yang menetapkan kerangka hukum untuk perlindungan konsumen di Indonesia. Undang-undang ini bertujuan untuk memberikan kejelasan hukum bagi setiap konsumen yang melakukan pembelian secara online, sehingga meningkatkan tingkat kenyamanan mereka dalam berbisnis.

Dalam hal melindungi, perlindungan hukum mengacu pada penyediaan perlindungan dalam bentuk tindakan pencegahan dan penegakan hukum, yang dapat dikomunikasikan secara lisan atau tertulis. Oleh karena itu, perlindungan hukum dapat dikatakan sebagai komponen penting dari fungsi hukum, yaitu untuk menjaga keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan, dan ketentraman.(de la Tierra, 2017),

Dalam skripsi ini, penulis hendak menganalisis perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam transaksi online yang memakai tata cara pembayaran COD. Penelitian ini bertujuan buat mengenali sejauh mana perlindungan hukum yang ada bisa melindungi konsumen dari resiko yang bisa jadi timbul, dan untuk mengevaluasi efektivitas regulasi yang terdapat dalam memberikan jaminan keamanan serta kenyamanan untuk konsumen. Dengan memahami aspek-aspek hukum yang terkait, diharapkan penelitian ini bisa memberikan kontribusi dalam meningkatkan pemahaman konsumen akan hak- hak mereka dan menekan pelaku usaha buat lebih bertanggung jawab dalam melaksanakan praktik bisnisnya. Melalui analisis ini, penulis berharap dapat memberikan rekomendasi untuk pengembangan kebijakan perlindungan konsumen di masa digital, dan mendorong terciptanya ekosistem transaksi online yang lebih nyaman serta terpercaya.

1.2. Rumusan Masalah

Didalam Penelitian ini, dari latar belakang yang telah disajikan, Peneliti memiliki 2 (dua) pokok permasalahan yang akan dijawab dan dibahas dalam Skripsi ini yaitu :

1. Bagaimana pengaturan hukum mengenai perlindungan konsumen dalam transaksi *e-commerce* yang menggunakan metode pembayaran cash on delivery (COD)?

2. Bagaimana upaya penegakan hukum dalam memberikan perlindungan kepada konsumen yang mengalami kerugian pada transaksi e-commerce dengan metode pembayaran cash on delivery?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini ialah :

1. Untuk mengidentifikasi aspek hukum terkait Perlindungan konsumen dalam transaksi online menggunakan metode pembayaran cash on delivery (COD).
2. Untuk mengetahui hak dan kewajiban konsumen didalam transaksi cash on delivery (COD) menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku.

1.4. Manfaat Penelitian

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat memberikan manfaat, secara teoritis dan praktis, yaitu :

1.4.1 Manfaat Teoritis

- a. Diharapkan dalam penelitian ini bisa memberikan wawasan yang bermanfaat dan berguna bagi konsumen, pelaku usaha, dan pihak yang terkait mengenai hak-hak konsumen dalam transaksi online menggunakan metode pembayaran Cash On Delivery (COD).
- b. Penelitian ini dapat mengetahui dan dapat memberikan suatu pemahaman tentang hak dan kewajiban bagaimana hukum dalam melindungi konsumen dalam transaksi e-commerce menggunakan metode pembayaran Cash On Delivery (COD), serta potensi resiko dan solusi yang dapat diambil.

1.4.2 Manfaat Praktis.

- a. Bagi pembaca

Diharapkan dapat membantu pembaca dalam memberikan informasi dan wawasan sebagai referensi tentang perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi e-commerce melalui metode pembayaran cash on delivery (COD)

- b. Bagi Penulis

Melalui penelitian ini penulis diharapkan mampu untuk dijadikan referensi untuk mengembangkan dan menambah wawasan berfikir didalam menganalisis suatu permasalahan.

c. Bagi Masyarakat

Didalam penelitian ini diharapkan mampu memberikan pemahaman dan informasi kepada msyarakat untuk pertimbangan terutama pihak yang terkait dalam transaksi online dengan meggunakan metode pembayaran Cash On Delivery (COD).

