

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kemajuan dalam bertransaksi yang didorong oleh perkembangan dalam bidang teknologi dan informasi melahirkan kemudahan bagi setiap individu di zaman sekarang. Perkembangan teknologi dan informasi secara tidak langsung mendorong berbagai kegiatan setiap individu, khususnya dalam mengakses internet. Contoh dari banyaknya kegiatan yang dapat kita lakukan di zaman sekarang adalah dengan melakukan transaksi *online* atau belanja melalui *e-commerce*. Jual beli melalui *e-commerce* pada dasarnya memiliki efisiensi yang tinggi bagi pihak yang ingin melakukan transaksi jual beli tersebut, baik bagi penjual maupun pembeli. Sifat dari jual beli melalui *e-commerce* tidak terjadi secara langsung atau bertatap muka antara penjual dan pembeli.

Berdasarkan artikel Hukumonline.com, memaparkan bahwa Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) telah mencatat banyaknya pelanggaran terhadap konsumen dalam jual beli melui *e-commerce* dikarenakan pelaku usaha tidak transparan dan benar sehingga konsumen merugi akibat dari barang yang dibeli tidak sesuai dengan produk yang ditawarkan.¹ Contoh kerugian yang dialami oleh konsumen ialah adanya

¹ Mochammad, J.R., 2020, *Ragam Pelanggaran Terhadap Konsumen E-commerce di Masa Pandemi*, <https://www.hukumonline.com/berita/a/ragam-pelanggaran-terhadap-konsumen-e-commerce-di-masa-pandemi-lt5ee09493ac6f8> , (diakses pada tanggal 27 September 2023, 19.30)

perbedaan barang pesanan yang diiklankan dengan yang dikirimkan, adanya perbedaan jumlah pesanan yang dikirimkan, adanya perbedaan bahan, ukuran dengan yang dikirimkan, adanya kecacatan barang pesanan, dan lainnya.

Hak Konsumen sebagaimana pada Pasal 4 huruf b adalah, hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan. Sedangkan kewajiban pelaku usaha yang tercantum dalam Pasal 7 huruf e Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) adalah menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku. UUPK sendiri telah mengatur mengenai perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha, yang terdapat di dalam Pasal 8 ayat (1) huruf f yang berbunyi, tidak sesuai dengan janji dinyatakan dalam label, etiket keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut.

Sistem pembayaran dengan metode *Cash on Delivery* atau COD umumnya dipilih oleh beberapa individu yang dianggap dapat menguntungkan bagi pihak pembeli. Hal ini dikarenakan minimnya risiko dari ketidaksesuaian antara barang yang dipesan dengan barang yang dikirim, karena pembayaran *Cash on Delivery* memungkinkan konsumen untuk membuka dan memeriksa terlebih dahulu barang pesannya sebelum

melakukan pembayaran. Ini juga memberikan rasa kepercayaan kepada konsumen dalam hal kualitas produk yang mereka beli.

Pada faktanya, tidak semua *platform e-commerce* memberlakukan hal yang sama dalam sistem COD untuk membuka dan memeriksa terlebih dahulu barang pesanan yang dipesan sebelum melakukan pembayaran. Salah satu *platform e-commerce* yang memberlakukan hal tersebut ialah Shopee dengan program Shopee COD – Cek Dulu. Dalam program Shopee COD – Cek Dulu berlaku syarat dan ketentuan yaitu penjual harus memberikan kesempatan kepada pembeli untuk membuka barang pesanan dan memeriksa barang pesanan tersebut di hadapan kurir sebagai pihak logistik sebelum membayar barang pesanan tersebut dan jika pembeli ingin melakukan memeriksa barang pesanan tersebut, pembeli harus bersedia membuka paket di depan kurir dan direkam (tanpa wajah) selama melakukan pengecekan barang. Apabila paket sudah sesuai maka pembeli harus melakukan pembayaran kepada kurir. Jika paket tidak sesuai dengan deskripsi/foto, pembeli diperbolehkan untuk mengembalikan pesanan ke kurir tanpa melakukan pembayaran. Tetapi program yang ditawarkan oleh Shopee seperti diatas hanya berlaku di beberapa wilayah di Indonesia dengan pihak logistik yang telah ditentukan oleh shopee itu sendiri.² Sementara dalam *platform e-commerce* lainnya, belum memberlakukan kebijakan yang sama dalam metode pembayaran *Cash on Delivery*.

²Inspirasi Shopee, 2023, *Pakai Shopee COD Kini Bisa Buka Paket & Cek Dulu, Baru Bayar!*, <https://shopee.co.id/inspirasi-shopee/shopee-cod-cek-dulu/>, (diakses pada 16 Oktober 2023, 20.30)

Penulis belum menemukan tulisan, karya ilmiah yang berkaitan dengan permasalahan yang diangkat oleh penulis. Khususnya dalam hal ini berkaitan dengan apakah konsumen memiliki hak untuk memeriksa barang pesannya sebelum membayar kepada kurir agar tidak terjadi kerugian bagi konsumen apabila barang yang dipesan tidak sesuai. Dari uraian dan penjelasan secara singkat di latar belakang permasalahan diatas, penulis tertarik untuk mengkaji dan meneliti tentang **“PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DALAM JUAL BELI MELALUI E-COMMERCE DENGAN METODE PEMBAYARAN CASH ON DELIVERY”**.

B. Rumusan Masalah

Dari permasalahan yang penulis paparkan diatas, berikut rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini :

- 1 Bagaimana perlindungan hukum konsumen dalam jual beli melalui *e-commerce* dengan metode pembayaran *Cash on Delivery*?
- 2 Apa Upaya Hukum yang dapat digunakan konsumen dalam *Cash on Delivery* jika konsumen dirugikan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah :

- 1 Untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum konsumen dalam jual beli melalui *e-commerce* dengan metode pembayaran *Cash on Delivery*.

- 2 Untuk mengetahui upaya hukum apa yang dapat digunakan konsumen dalam Cash On Delivery jika konsumen dirugikan.

D. Manfaat Penelitian

1 Manfaat Teoritis

- a) Hasil penelitian ini diharapkan akan memberikan pemahaman kepada peneliti selanjutnya dan kepada pembaca apakah konsumen memiliki hak untuk memeriksa terlebih dahulu pesannya sebelum membayar, serta dapat memberikan bahan penelitian selanjutnya kepada pembaca mengenai perlindungan hukum bagi konsumen dalam jual beli melalui *e-commerce* dengan metode pembayaran *Cash on Delivery*.
- b) Untuk dijadikan sebagai bahan literatur penambah wawasan dan pengetahuan di bidang penulisan karya ilmiah bagi pembaca yang membutuhkan penelitian ini terutama di bidang ilmu hukum perdata, hukum dagang secara khususnya dengan kaitannya pada metode pembayaran *Cash on Delivery*.

2 Manfaat Praktis

- a) Sebagai sumbangan bagi masyarakat pada umumnya untuk meneliti dan memecahkan masalah hukum yang terjadi di masyarakat yang memiliki permasalahan secara garis besar dengan hal yang sama terhadap kajian penelitian ini dan menjadi rujukan pada saat akan melakukan jual beli melalui *e-commerce* dengan metode pembayaran *Cash on Delivery*.

b) Untuk mengasah pola pemikiran dan pengembangan ilmu pengetahuan untuk menjadikan sebagai sebuah tulisan dalam penelitian ini.