



Implementasi Sistem *Cash On Delivery* (COD) Cek Dulu dalam Memberikan Keamanan, Perlindungan Konsumen dalam Transaksi di Platform *E-Commerce* Shopee di Indonesia

Ketut Yuli Widiarsari

Universitas Pendidikan Ganesha, Indonesia

Alamat: Jalan Udayana Nomor 11, Singaraja, Kec. Buleleng, Kabupaten Buleleng, Bali, Indonesia

Korespondensi penulis: yuli.widiarsari@student.undiksha.ac.id

Abstract. *In ever-evolving era of e-commerce, the Cash on Delivery (COD) Check First feature implemented by Shopee provides a practical solution for consumers who want to ensure security while shopping online. This feature allows buyers to inspect the condition of the product directly before deciding to make a payment. With this feature, consumers can verify that the item received matches the description listed on the platform, thus reducing the risk of fraud or product discrepancies. The transaction security offered through this system is one of the key aspects in increasing consumer trust in e-commerce platforms. This research aims to examine how the COD Check First feature provides additional protection for consumers in e-commerce transactions, particularly concerning the potential risks of fraud or product discrepancies that are common in online trade. This feature gives buyers more control to ensure that the received goods meet their expectations and the product description. Therefore, COD Check First not only facilitates the transaction process but also strengthens consumer protection, making it a relevant mechanism to minimize buyer dissatisfaction in e-commerce, especially in Indonesia.*

Keywords : *Consumer Protection, E-commerce, Transactions*

Abstrak. Dalam era e-commerce yang terus berkembang, fitur pembayaran bayar di tempat (COD) Cek Dulu diterapkan pihak Shopee memberikan solusi praktis bagi konsumen yang ingin memastikan keamanan dalam berbelanja online. Fitur ini memungkinkan pembeli untuk memeriksa kondisi barang secara langsung sebelum memutuskan untuk melakukan pembayaran. Dengan adanya fitur ini, Konsumen dapat memastikan bahwa produk yang diterima sesuai deskripsi yang dituliskan di platform. sehingga mengurangi risiko penipuan atau ketidaksesuaian produk. Keamanan transaksi yang ditawarkan melalui sistem ini adalah salah satu alasan utama pada aspek membangun kepercayaan konsumen terhadap platform e-commerce. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana fitur COD Cek Dulu mengupayakan Perlindungan tambahan bagi para pembeli dalam hal transaksi e-commerce., terutama terkait dengan potensi risiko penipuan atau ketidaksesuaian barang yang sering terjadi dalam perdagangan online. Fitur ini memberikan kontrol lebih bagi pembeli untuk memastikan bahwa produk yang diterima sesuai dengan harapan dan deskripsi yang tertera.. Dengan demikian, COD Cek Dulu tidak hanya memfasilitasi proses transaksi, tetapi juga memperkuat perlindungan konsumen, menjadikannya salah satu mekanisme yang relevan untuk meminimalisir ketidakpuasan pembeli dalam e-commerce, khususnya di Indonesia.

Kata kunci: Perlindungan Konsumen, E-commerce, Transaksi

1. LATAR BELAKANG

Banyak pakar, seperti Satjipto Rahardjo, Lily Rasyidi, Fitzgerald, Soerjono Soekanto, dan Philipus M. Hadjon, yang mengemukakan pendapatnya tentang pengertian perlindungan hukum. Menurut Satjipto Rahardjo (2000: 54), perlindungan hukum adalah upaya untuk memelihara kemampuan masyarakat dalam melaksanakan hak-haknya berdasarkan peraturan perundang-undangan sekaligus mempertahankan hak asasi manusia yang dilanggar oleh pihak lain.

Dalam era *e-commerce* yang semakin berkembang pesat, munculnya berbagai fitur baru untuk mempermudah proses transaksi menjadi sangat penting. Salah satu fitur yang inovatif dan memberikan rasa aman bagi konsumen adalah sistem *Cash on Delivery* (COD) Cek Dulu yang diterapkan oleh *platform e-commerce* Shopee. Fitur ini memungkinkan pembeli untuk memeriksa kondisi barang yang akan diterima sebelum mereka memutuskan untuk melakukan pembayaran. Dengan adanya fitur ini, konsumen dapat mengonfirmasi bahwa barang yang mereka terima sesuai dengan deskripsi di platform, sehingga mengurangi risiko penipuan atau ketidaksesuaian antara barang yang diterima dan yang diharapkan. Keamanan dan kenyamanan dalam berbelanja secara online adalah faktor yang sangat krusial.

Bagi konsumen, terutama ketika bertransaksi dengan *platform e-commerce* besar seperti Shopee. Sebelumnya, banyak konsumen yang merasa ragu atau khawatir saat melakukan pembelian online karena mereka tidak dapat memeriksa barang secara langsung sebelum melakukan pembayaran. Dengan adanya fitur COD Cek Dulu, pembeli diberikan kebebasan untuk memeriksa kondisi fisik barang terlebih dahulu, dan hanya membayar jika Produk tersebut sesuai dengan harapan dan deskripsi yang disampaikan oleh penjual di platform. Tidak diragukan lagi bahwa ini memberikan perlindungan lebih bagi konsumen.

Terdapat beberapa ketentuan yang berlaku bagi pembeli yang menggunakan sistem COD (*Cash on Delivery*) dengan metode "Cek Dulu." Salah satu aturan tersebut adalah pembeli diberikan hak untuk memeriksa isi paket sebelum melakukan pembayaran. Jika barang yang diterima tidak terlihat seperti gambar atau deskripsi, pembeli dapat mengembalikan paket tersebut kepada kurir tanpa menyelesaikan pembayaran (Shopee.id, 2024). Konsumen diizinkan untuk membuka paket di hadapan kurir dengan persetujuan bahwa proses pemeriksaan barang dapat direkam (tanpa menampilkan wajah). Jika konsumen menolak untuk direkam, maka konsumen harus mengikuti prosedur pembayaran COD seperti biasa dan tidak dapat memanfaatkan program "COD Cek Dulu," sehingga tidak memiliki opsi untuk mengembalikan paket kepada kurir. Selain itu, konsumen diwajibkan mengembalikan seluruh barang dalam satu paket kiriman jika terdapat barang yang tidak sesuai dengan catatan penjual. Sebagai contoh, jika konsumen menerima tiga potong pakaian dan salah satu di antaranya rusak, seluruh pakaian dalam paket tersebut harus dikembalikan sekaligus. Di sisi lain, jika konsumen ingin mengembalikan satu barang, mereka dapat melakukannya melalui halaman Rincian Pesanan di aplikasi atau situs web Shopee. (Shopee.id, 2024).

Sistem *Cash on Delivery* (COD) "Cek Dulu" memberikan hak kepada pembeli untuk memeriksa isi paket sebelum melakukan pembayaran, berbeda dengan sistem COD konvensional yang tidak mengizinkan hal tersebut. Dengan demikian, pembeli dapat

mengembalikan barang kepada kurir jika tidak sesuai dengan foto atau deskripsi, dan kurir akan mengemas ulang barang sebelum mengembalikannya kepada penjual. Kebijakan ini, meskipun berlaku untuk produk dan wilayah tertentu, diharapkan dapat meminimalkan potensi kerugian bagi semua pihak yang terlibat.

Selain praktis, fitur *Cash on Delivery* (COD) juga meningkatkan keamanan konsumen saat bertransaksi online. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menuliskan jika konsumen berhak atas barang yang sesuai dengan klaim penjual. Berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, setiap konsumen berhak memperoleh informasi yang jelas mengenai barang atau jasa yang ingin dibelinya. Fitur COD Cek Dulu dalam hal ini memberikan kejelasan dan kepastian karena pembeli dapat memastikan produk yang diterimanya sesuai dengan informasi yang tertera di platform Shopee.

Pada umumnya, dalam transaksi *e-commerce*, konsumen tidak dapat memeriksa barang secara langsung sebelum melakukan pembayaran, yang sering kali menyebabkan ketidakpastian dan potensi kerugian. Namun, dengan hadirnya fitur COD Cek Dulu, pembeli dapat melakukan pemeriksaan secara langsung terhadap barang yang diterima sebelum melakukan pembayaran. Jika barang tidak sesuai atau rusak, konsumen tidak akan melanjutkan pembayaran, ini memberi mereka hak sebagai pembeli untuk menolak produk yang tidak sesuai dengan klaim atau deskripsi penjual. Ini sejalan dengan hak konsumen untuk mendapatkan barang yang sesuai dengan kesepakatan, seperti yang diatur dalam Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Fitur ini juga memberikan kontrol lebih bagi konsumen dalam proses pembelian barang. Dalam banyak kasus, pembeli merasa takut atau khawatir karena mereka tidak dapat memastikan kualitas barang yang dibeli hingga barang tersebut sampai. Fitur COD Cek Dulu mengatasi masalah ini dengan memberi konsumen hak untuk memeriksa barang terlebih dahulu, yang tentunya memberikan rasa aman dan kepercayaan dalam bertransaksi. Hal ini juga membantu mengurangi kemungkinan terjadinya penipuan, di mana barang yang diterima tidak sesuai dengan yang dijanjikan oleh penjual.

Fitur *Cash on Delivery* (COD) Cek Dulu memungkinkan konsumen untuk memeriksa barang secara langsung sebelum melakukan pembayaran. Ketentuan Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang memastikan bahwa konsumen memiliki hak untuk mendapatkan barang yang memenuhi kualitas, kuantitas, dan kondisi yang diiklankan, sesuai dengan ini. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa pengenalan ini, yang memberikan konsumen hak untuk memperoleh produk yang sesuai dengan kesepakatan atau deskripsi yang

diberikan dalam penawaran, memperkuat perlindungan hukum yang diuraikan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999.

Namun, meskipun fitur ini memberikan perlindungan yang signifikan, ada kalanya konsumen tetap dirugikan oleh penjual yang tidak bertanggung jawab. Konsumen berhak meminta pengembalian dana atau membatalkan transaksi jika produk yang dikirim rusak atau tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Berdasarkan Pasal 19 UU Perlindungan Konsumen, konsumen berhak atas penggantian untuk kerugian mereka jika produk yang mereka peroleh tidak memenuhi harapan. Ini menggambarkan bagaimana undang-undang ini menjamin perlindungan kepada konsumen jika barang yang mereka terima berbeda dari apa yang dijanjikan oleh penjual.

Menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, konsumen yang merasa dirugikan oleh penjual yang gagal memenuhi tanggung jawab mereka dalam suatu transaksi memiliki sejumlah pilihan hukum yang tersedia. Konsumen dapat mengajukan gugatan ke pengadilan untuk menuntut ganti rugi atau melaporkan penjual kepada lembaga perlindungan konsumen guna menyelesaikan sengketa. Pasal 8 dalam undang-undang tersebut menegaskan bahwa konsumen berhak mendapatkan penyelesaian sengketa yang adil dan transparan, baik melalui mekanisme penyelesaian yang disediakan oleh platform maupun melalui lembaga perlindungan konsumen yang berwenang.

Apabila penyelesaian sengketa melalui platform e-commerce seperti Shopee tidak menghasilkan solusi yang memuaskan, konsumen berhak untuk mengajukan permasalahan tersebut ke jalur hukum. Pasal 4 dan Pasal 7 dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang melindungi hak-hak konsumen terhadap barang yang sesuai dan kompensasi atas kerugian yang diakibatkan oleh kesalahan vendor, sesuai dengan ini. Konsumen dapat menuntut penjual melalui jalur perdata atau melaporkan penjual kepada pihak berwenang jika mereka merasa hak mereka telah dilanggar. Dalam hal ini, fitur COD Cek Dulu memberi konsumen kekuatan untuk memastikan bahwa mereka tidak akan dirugikan, sekaligus memberikan jalan bagi penyelesaian hukum jika terjadi sengketa.

Secara keseluruhan, penerapan sistem COD Cek Dulu pada Shopee memberikan kontribusi penting terhadap perlindungan konsumen dalam dunia *e-commerce*. Fitur ini tidak hanya memberikan kemudahan dan rasa aman bagi konsumen dalam berbelanja, tetapi juga memperkuat hak-hak mereka yang diatur oleh UU No. 8 Tahun 1999. Dengan memberikan kesempatan bagi konsumen untuk memeriksa barang sebelum melakukan pembayaran, Shopee membantu mengurangi risiko penipuan dan ketidaksesuaian barang. Fitur ini juga memastikan bahwa konsumen dapat mengakses jalur hukum yang jelas jika mereka merasa dirugikan oleh

penjual, sehingga memberikan rasa aman dan kepercayaan yang lebih tinggi dalam berbelanja online.

Artikel ini akan membahas mengenai Bagaimana perlindungan hukum bagi pembeli yang menderita kerugian akibat penjual dalam skema pembayaran Shopee COD Cek Dulu menurut hukum perlindungan konsumen dan Apa saja langkah hukum yang dapat diambil oleh pembeli yang dirugikan oleh penjual melalui fitur Shopee COD Cek Dulu.

2. METODE PENELITIAN

Bagian ini memuat rancangan penelitian meliputi disain penelitian, populasi/ sampel penelitian, teknik dan instrumen pengumpulan data, alat analisis data, dan model penelitian yang digunakan. Metode yang sudah umum tidak perlu dituliskan secara rinci, tetapi cukup merujuk ke referensi acuan (misalnya: rumus uji-F, uji-t, dll). Pengujian validitas dan reliabilitas instrumen penelitian tidak perlu dituliskan secara rinci, tetapi cukup dengan mengungkapkan hasil pengujian dan interpretasinya. Keterangan simbol pada model dituliskan dalam kalimat.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Perlindungan hukum bagi pembeli yang menderita kerugian akibat tindakan penjual dalam skema pembayaran Shopee COD Cek Dulu menurut hukum perlindungan konsumen.

Perlindungan hukum terhadap konsumen menjadi isu penting di era *e-commerce* yang berkembang pesat, terutama dalam transaksi melalui platform online seperti Shopee. Salah satu metode pembayaran yang banyak digunakan adalah *Cash on Delivery* (COD), yaitu pembayaran di tempat saat barang diterima oleh konsumen. Meskipun metode ini memberikan kemudahan bagi konsumen, namun ada potensi kerugian yang dialami konsumen jika penjual tidak memenuhi kewajibannya sesuai dengan perjanjian jual beli. Dalam konteks ini, perlindungan hukum terhadap konsumen perlu dipahami secara komprehensif agar konsumen yang dirugikan dapat memperoleh haknya.

Hak konsumen dalam transaksi dilindungi oleh Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Menurut Pasal 4 UUPK, konsumen berhak mendapatkan informasi yang jelas dan benar tentang barang atau jasa yang mereka beli, serta berhak atas perlakuan yang adil, aman, dan tidak merugikan. Ketika terjadi kerugian pada pembeli dalam skema pembayaran COD di Shopee, perlindungan hukum bagi konsumen menjadi sangat penting untuk menjamin hak-hak mereka tetap terlindungi.

Salah satu permasalahan yang sering muncul dalam transaksi di Shopee dengan skema *Cash on Delivery* (COD) adalah ketidaksesuaian antara barang yang diterima dan deskripsi yang disampaikan oleh penjual. Misalnya, produk tersebut mungkin tidak memenuhi persyaratan yang dinyatakan dalam pemasaran, rusak, atau memiliki cacat. Dalam situasi seperti ini, pembeli memiliki hak untuk mengajukan klaim dan menuntut ganti rugi atas kerugian yang ditimbulkan. Berdasarkan Pasal 19 UUPK, jika penjual tidak memenuhi kewajibannya untuk menyerahkan barang sesuai dengan yang dijanjikan, maka konsumen berhak meminta pengembalian barang atau ganti rugi.

Shopee memiliki kewajiban sebagai platform *e-commerce* untuk memberikan tingkat keamanan tertinggi untuk setiap transaksi yang dilakukan di platformnya. Meskipun Shopee bertindak sebagai perantara antara pembeli dan penjual, namun dalam beberapa kasus, platform ini juga dapat diminta pertanggungjawaban jika terjadi pelanggaran hak konsumen. Oleh karena itu, Shopee memiliki kewajiban untuk memfasilitasi proses pengembalian barang dan pengembalian uang jika terjadi masalah dalam transaksi COD.

Terkait dengan skema pembayaran COD, di mana pembayaran dilakukan di tempat saat barang diterima, konsumen dapat mengalami kerugian jika penjual tidak memenuhi kewajiban dalam menyerahkan barang yang sesuai atau melakukan penipuan. Hak perlindungan konsumen dalam konteks ini harus mencakup pengawasan yang lebih ketat terhadap penjual yang terlibat dalam transaksi COD di Shopee. Penjual yang gagal memenuhi kesesuaian barang sesuai dengan perjanjian atau terbukti melakukan praktik penipuan wajib bertanggung jawab serta memberikan ganti rugi kepada konsumen atau pembeli.

Hak-hak konsumen di Indonesia diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang mencakup ketentuan:

- a. Hak untuk mengkonsumsi produk dan/atau layanan dengan cara yang nyaman, aman, dan terjamin..
- b. Hak kebebasan untuk memilih produk dan/atau layanan serta untuk mendapatkan mereka sesuai dengan syarat, nilai tukar, dan jaminan yang diberikan.
- c. Hak atas informasi akurat, transparan, dan benar mengenai syarat dan jaminan barang atau jasa.
- d. Kebebasan menyuarakan keluhan dan pendapat mengenai barang dan jasa yang dimanfaatkan.
- e. Hak memperjuangkan penyelesaian sengketa, perlindungan, dan perlindungan konsumen yang adil.

- f. Hak atas bimbingan juga petunjuk mengenai hak dan kewajiban konsumen.
- g. Hak atas layanan yang jujur, tidak memihak, dan bebas dari diskriminasi.
- h. Hak agar barang atau jasa diganti, diperbaiki, atau diberikan penanganan lain jika tidak memenuhi kriteria hukum yang berlaku.
- i. Undang-undang dan peraturan yang berlaku mengatur hak-hak tambahan.

Sedangkan, Pasal 5 Undang-Undang yang sama menjelaskan kewajiban konsumen, yaitu:

- a. Sebelum memanfaatkan produk dan/atau layanan, baca atau patuhi kebijakan dan pedoman demi alasan keselamatan dan keamanan.
- b. Bersikap jujur saat membeli barang dan/atau layanan.
- c. Gunakan nilai tukar yang disepakati untuk melakukan pembayaran.
- d. Patuhi dengan benar prosedur penyelesaian sengketa.

Pelaku usaha atau pedagang juga memiliki hak-hak tertentu, yakni:

- a. Hak mendapatkan pembayaran sesuai ketentuan perjanjian tentang syarat dan nilai produk / layanan yang diperdagangkan.
- b. Hak mencari perlindungan hukum akibat klien yang tidak jujur.
- c. Hak membela diri secara memadai saat menanggapi keluhan pelanggan.
- d. Hak untuk memulihkan reputasi jika dapat dibuktikan melalui jalur hukum bahwa pelanggan tidak dirugikan oleh barang atau layanan yang diganti.
- e. Undang-undang dan peraturan mengatur hak-hak lainnya.

Selain hak, pelaku usaha juga memiliki kewajiban, di antaranya:

- a. Melaksanakan kegiatan usahanya dengan jujur.
- b. Menyajikan informasi jelas, mudah dipahami, dan akurat tentang kondisi dan jaminan produk, serta petunjuk penggunaan, perawatan, dan perbaikannya.
- c. Memberikan pelayanan atau perlakuan yang akurat, jujur, dan tidak diskriminatif kepada pelanggan.
- d. Memastikan bahwa produk dan/atau jasa yang diproduksi atau dipertukarkan memenuhi standar mutu yang berlaku.
- e. Mempersilakan pada pelanggan untuk mencoba atau bahkan menguji produk dan jasa, disertai garansi atas barang yang dipertukarkan.
- f. Memberikan penggantian, pembayaran, atau pengembalian uang atas segala kerugian yang ditimbulkan karena penggunaan barang atau jasa.

- g. Memberikan penggantian biaya, restitusi, atau kompensasi jika produk atau jasa yang didapat oleh konsumen dan pelanggan tidak sejalan dengan ketentuan perjanjian.

Berikut adalah beberapa hak konsumen Indonesia yang tercantum dalam Pasal 4 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen:

- a. Hak untuk menggunakan produk dan/atau layanan dengan cara yang nyaman, aman, dan terlindungi. Kebebasan memilih produk dan layanan serta untuk memperolehnya sesuai syarat, nilai tukar, dan jaminan.
- b. Hak untuk mendapatkan informasi tentang jaminan dan kondisi produk dan/atau layanan yang benar, transparan, dan akurat.
- c. Hak kebebasan untuk menyampaikan keluhan dan pandangan tentang produk dan/atau layanan yang digunakan.
- d. Hak untuk penyelesaian sengketa konsumen yang adil, perlindungan, dan advokasi.
- e. Hak atas pendidikan dan pembinaan konsumen.
- f. Hak mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan aturan, jujur, dan tidak melakukan diskriminatif.
- g. Hak penggantian, restitusi, dan penggantian jika produk dan/atau layanan tidak memenuhi standar.
- h. Hak tambahan diatur oleh undang-undang dan aturan lainnya yang saat ini berlaku.

Pasal 5 Undang-Undang yang sama juga mengatur kewajiban konsumen, yaitu:

- a. Untuk keselamatan dan keamanan, bacalah atau patuhi pedoman penggunaan untuk produk dan/atau layanan.
- b. Bertindaklah dengan jujur saat melakukan pembelian produk dan/atau layanan.
- c. Lakukan pembayaran menggunakan kurs tukar yang telah ditentukan.
- d. Mematuhi proses penyelesaian sengketa yang tepat untuk perlindungan konsumen.

Sementara itu, hak-hak yang dimiliki oleh pelaku usaha atau pedagang, yaitu:

- a. Hak mendapatkan transaksi sesuai dengan syarat sekaligus nilai tukar dari produk atau layanan yang dipertukarkan, sebagaimana disepakati.
- b. Kemampuan mencari pembelaan hukum terhadap perilaku tidak jujur oleh konsumen.

- c. Kemampuan untuk membela diri di pengadilan sambil menyelesaikan masalah konsumen.
- d. Hak untuk memulihkan reputasi jika dapat dibuktikan melalui sarana hukum bahwa barang atau jasa dalam status diperdagangkan tidak menyebabkan kerugian bagi konsumen.
- e. Hak tambahan diatur oleh aturan dan peraturan yang berlaku.

Selain hak, pelaku usaha juga memiliki kewajiban, di antaranya:

- a. Terlibat dalam transaksi ekonomi dengan integritas.
- b. Berikan informasi yang tepat, dapat dipahami, sekaligus jujur tentang keadaan, garansi produk atau layanan, bersama dengan instruksi penggunaan, pemeliharaan, dan perbaikan.
- c. Jujur, adil, dan tidak diskriminatif dalam cara Anda memperlakukan dan melayani pelanggan.
- d. Melakukan penjaminan pada mutu barang atau jasa yang diproduksi, diperdagangkan, atau disediakan sesuai dengan aturan yang saat ini berlaku.
- e. Menawarkan jaminan atau garansi produk dan layanan dalam status dipertukarkan, serta memberikan pelanggan kesempatan untuk menguji atau mencobanya.
- f. Menawarkan penggantian biaya, indemnifikasi, atau penggantian untuk kerusakan yang disebabkan oleh penggunaan produk dan/atau layanan.
- g. Menawarkan pembayaran, ganti rugi, atau pengembalian uang jika kontrak tidak dipenuhi oleh produk dan/atau layanan yang diperoleh.

Selain itu, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan lembaga lain yang memiliki fungsi melindungi hak konsumen memainkan peran penting dalam menyelesaikan konflik antara pembeli dan penjual. BPSK memiliki kekuasaan untuk menyelesaikan keluhan konsumen di luar sistem hukum. Jika konsumen mengalami kerugian akibat penjual yang tidak bertanggung jawab dalam transaksi COD, mereka dapat mengadukan masalah tersebut ke BPSK untuk mendapatkan solusi secara adil dan sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa merasa hukum timpang sebelah.

Perlindungan hukum terhadap konsumen mengatur berbagai aspek hak konsumen, termasuk hak untuk mendapatkan informasi yang jelas sebelum melakukan pembelian. Sebagai hasilnya, penjual memiliki kewajiban untuk memberikan keterangan yang benar tentang barang yang diperdagangkan, biaya, dan keadaan barang yang disuplai. Jika pelanggaran

termasuk penipuan atau pengiriman yang tidak sesuai, UUPK memberikan dasar hukum bagi konsumen untuk meminta pertanggungjawaban dari penjual.

Sebagai langkah pencegahan, Shopee juga dapat memperkuat sistem pengawasan terhadap penjual yang menawarkan skema pembayaran COD. Cara yang bisa dilakukan oleh *e-commerce* adalah dengan menerapkan sistem verifikasi ketat terhadap penjual sebelum mereka dapat menawarkan pembayaran COD. Dengan demikian, potensi penipuan dapat dikurangi, dan konsumen akan merasa lebih aman dalam bertransaksi. Selain itu, konsumen juga dianjurkan untuk selalu memeriksa reputasi penjual sebelum melakukan transaksi dan menggunakan fitur-fitur yang disediakan oleh platform untuk melaporkan tindak kecurangan.

Memberikan perlindungan hukum bagi pelanggan sangat penting pada konteks *e-commerce*, terutama pada situs seperti Shopee yang menerima pembayaran *Cash on Delivery* (COD). Konsumen kerap menghadapi risiko kerugian yang disebabkan oleh tindakan penjual yang tidak bertanggung jawab, seperti pengiriman yang tidak sesuai deskripsi atau praktik penipuan.

Dalam transaksi *e-commerce*, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) mengatur berbagai hal transaksi daring, termasuk perlindungan data pribadi konsumen. Perlindungan ini konsisten dengan hak-hak konsumen, yang mencakup kebebasan untuk membuat keputusan, hak untuk mendapatkan informasi yang akurat, dan hak untuk dilindungi dari praktik perusahaan yang tidak adil. Secara keseluruhan, dapat dikatakan bahwa konsumen Indonesia dilindungi dengan baik oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Peraturan tertulis ini menetapkan hak-hak dasar tertentu bagi mereka.

Tindakan hukum yang dapat diambil oleh pembeli yang dirugikan oleh penjual melalui fitur Shopee COD Cek Dulu.

Transaksi online, terutama dalam menggunakan sistem *Cash on Delivery* (COD) seperti Shopee, telah menyajikan kemudahan bagi para konsumen dalam berbelanja. Fitur bayar di tempat lalu dicek dulu memungkinkan konsumen bisa membuka paket dan memeriksa kesesuaian barang sebelum melakukan pembayaran. Namun, meskipun fitur ini memberikan perlindungan bagi pembeli, tidak jarang terjadi masalah di mana penjual tidak memenuhi kewajibannya, seperti mengirimkan barang yang rusak atau tidak sesuai deskripsi. Pelanggan yang merasa dirugikan dalam kasus ini memiliki sejumlah opsi hukum yang tersedia untuk mereka.

Kebijakan Shopee menetapkan sistem perlindungan hak konsumen melalui mekanisme pengembalian barang yang tidak sesuai. Dalam implementasinya, pembeli yang dirugikan dapat mengajukan pengembalian barang melalui platform Shopee sebagai langkah pertama.

Secara lebih spesifik, pada skema COD Cek Dulu, ketika ditemukan ketidaksesuaian dengan deskripsi atau foto produk, pembeli dapat langsung mengembalikan barang kepada kurir tanpa harus melakukan pembayaran terlebih dahulu.

Jika pembeli sudah membayar COD dan barang yang diterima tetap tidak sesuai atau rusak, langkah kedua adalah mengajukan permohonan pengembalian dana atau pengembalian barang melalui aplikasi Shopee. Pembeli dapat mengakses halaman Rincian Pesanan dan memilih opsi pengembalian barang. Shopee memiliki kebijakan untuk membantu penyelesaian sengketa antara pembeli dan penjual, dan jika diperlukan, Shopee akan memfasilitasi proses pengembalian dana kepada pembeli jika barang yang diterima terbukti cacat atau tidak sesuai dengan yang dijanjikan.

Selain itu, apabila penyelesaian melalui aplikasi Shopee tidak membuahkan hasil yang memadai, memberitahukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) tentang masalah tersebut adalah langkah ketiga. Salah satu organisasi yang memiliki kekuatan untuk menyelesaikan perselisihan antara pelanggan dan pelaku usaha tanpa harus melakukan litigasi adalah BPSK. Pelanggan dapat mendaftarkan laporan dan menuntut penyelesaian yang adil jika mereka merasa dirugikan, baik dalam bentuk pengembalian barang maupun pengembalian dana. BPSK memiliki prosedur yang jelas dalam menangani sengketa konsumen yang melibatkan transaksi *e-commerce* seperti yang terjadi di Shopee.

Apabila jalur non-litigasi melalui Shopee atau BPSK tidak memberikan solusi yang memadai, pembeli dapat melanjutkan dengan langkah hukum berikutnya, yaitu mengajukan gugatan ke pengadilan. Sebagai konsumen yang merasa dirugikan, pembeli berhak untuk menuntut ganti rugi melalui jalur hukum formal. Dalam hal ini, pembeli dapat mengajukan gugatan terhadap penjual berdasarkan pelanggaran yang terjadi, seperti penipuan atau wanprestasi, sesuai dengan pedoman yang diuraikan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 tahun 1999. Untuk kerugian yang diakibatkan oleh barang yang tidak memenuhi harapan, pembeli dapat meminta penggantian.

Perlu dicatat bahwa dalam sistem *e-commerce*, tanggung jawab juga terletak pada platform seperti Shopee. Jika penjual terus-menerus melakukan pelanggaran yang merugikan konsumen, Shopee sebagai penyedia platform harus bertindak untuk melindungi konsumen. Salah satu langkah hukum yang bisa diambil adalah melaporkan penjual kepada Shopee agar diberikan sanksi, seperti pemblokiran atau penghentian akses penjual di platform. Shopee juga dapat membantu proses mediasi atau penyelesaian sengketa, baik secara internal maupun dengan melibatkan pihak ketiga yang berwenang.

Langkah hukum terakhir adalah untuk mencegah masalah serupa terjadi lagi, yaitu dengan meningkatkan pengawasan terhadap penjual di platform *e-commerce*. Shopee harus lebih selektif dalam memverifikasi penjual dan memonitor kualitas barang yang dijual. Konsumen juga diharapkan lebih bijak dalam memilih penjual dengan verifikasi terpercaya dan reputasinya baik. Dengan adanya pengawasan yang lebih ketat, diharapkan pembeli dapat terlindungi dari potensi kerugian dan penyalahgunaan oleh penjual yang tidak bertanggung jawab.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Secara keseluruhan, COD Cek Dulu merupakan langkah penting dalam meminimalkan potensi permasalahan yang menjadi kemungkinan dihadapi oleh konsumen dalam transaksinya melalui *e-commerce*, khususnya di Indonesia. Dengan adanya mekanisme ini, konsumen dapat lebih percaya diri dalam melakukan transaksi online, yang nantinya dapat berguna dalam hal meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman berbelanja di platform *e-commerce*. Keberhasilan fitur ini dalam memberikan perlindungan lebih bagi konsumen menunjukkan pentingnya inovasi dalam meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan berbelanja online di era digital.

Saran yang dapat diberikan terkait dengan fitur COD Cek Dulu Shopee adalah pertama, Shopee sebaiknya terus meningkatkan sosialisasi dan edukasi kepada konsumen mengenai manfaat dan prosedur penggunaan fitur ini. Banyak konsumen yang mungkin belum sepenuhnya memahami cara kerja fitur ini dan potensi manfaatnya, sehingga dengan edukasi yang lebih baik, konsumen dapat memanfaatkannya secara maksimal. Hal ini dapat dilakukan melalui kampanye informasi di aplikasi, media sosial, maupun melalui kolaborasi dengan pihak ketiga yang terkait dengan perlindungan konsumen.

DAFTAR REFERENSI

- Aurelia Oktavira, B. (2022, April 25). Perlindungan hukum terhadap konsumen belanja online. *Hukumonline*. <https://www.hukumonline.com/klinik/a/perlindungan-hukum-terhadap-konsumen-lt50bf69280b1ee/>
- Azzahra, P. A. (2023). *Perlindungan hukum terhadap pembeli yang mengalami kerugian akibat penjual tidak beritikad baik dalam transaksi jual beli tanah* (Disertasi doktoral, Fakultas Hukum Universitas Pasundan).
- Cahyono, E. B. (n.d.). *Perlindungan hukum terhadap konsumen pada transaksi e-commerce melalui pembayaran cash on delivery* (Skripsi, Fakultas Syariah dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah Jakarta).

- Fath, A., Syaihuputra, B. M. M., & Rosuli, Z. C. (2024). Perlindungan hukum bagi pelaku usaha dalam fitur cash on delivery cek dulu di aplikasi Shopee. *Forschungsforum Law Journal*, 1(2), 32–46.
- Badan Perlindungan Konsumen Nasional. (2023). *Laporan tahunan perlindungan konsumen Indonesia 2022*. BPKN.
- Daryanto, A., & Setyobudi, A. (2019). Kepercayaan konsumen dalam transaksi e-commerce: Perspektif keamanan dan kenyamanan pembayaran. *Jurnal Ekonomi Digital*, 5(1), 55–66.
- Hakim, L. (2022). Strategi Shopee dalam meningkatkan kepercayaan konsumen melalui fitur COD cek dulu. *Jurnal Bisnis Digital dan Inovasi*, 2(3), 100–112.
- Handayani, S. R., & Nugroho, Y. (2020). Model perlindungan hukum bagi konsumen e-commerce di Indonesia. *Jurnal Hukum dan Pembangunan*, 50(2), 145–160. <https://doi.org/10.21143/jhp.vol50.no2.XXX>
- Kementerian Perdagangan Republik Indonesia. (2021). *Perlindungan konsumen dalam ekonomi digital*. Kemendag RI.
- Kurniawan, A., & Sari, M. (2023). Preferensi konsumen terhadap metode pembayaran COD pada e-commerce Shopee. *Jurnal Riset Pemasaran*, 4(1), 22–33.
- Lestari, P. A., & Hidayat, R. (2021). Analisis kepuasan konsumen terhadap layanan fitur COD Shopee di Indonesia. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 16(1), 77–89.
- Maulana, A., & Fitriani, N. (2022). Tantangan implementasi fitur “cek dulu” dalam transaksi cash on delivery di platform e-commerce. *Jurnal Teknologi dan Bisnis Digital*, 3(2), 90–103.
- Nugraha, D. (2021). Tinjauan hukum perlindungan konsumen dalam transaksi online berbasis COD. *Jurnal Ilmiah Hukum Online*, 9(1), 1–14.
- Oktaviani, D., & Saputra, F. (2023). Persepsi pengguna terhadap fitur COD Shopee di era digital. *Jurnal Komunikasi dan Teknologi Informasi*, 8(3), 210–222.
- Pratama, R. A., & Wijaya, H. (2020). Risiko dan solusi pembayaran cash on delivery dalam e-commerce. *Jurnal Sistem Informasi dan E-Bisnis*, 5(2), 98–110.
- Shopee Indonesia. (2022). *Ketentuan fitur COD cek dulu*. <https://shopee.co.id/docs/cekdulu>
- Yulianingsih, R., & Putra, R. (2021). Perlindungan konsumen dalam transaksi digital: Studi kasus pada platform Shopee. *Jurnal Hukum Siber Indonesia*, 2(1), 33–47.

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 251).

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 18/POJK.07/2016 tentang Penyelenggaraan Layanan Pembayaran Digital. (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 315).