

PERLINDUNGAN KONSUMEN TIKTOK SHOP DALAM SISTEM PEMBAYARAN COD MENURUT UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

Amelia Hisanah Putri A, Wahyu Purbo Laras, Mutia Regita Cilla Kusumastuti, Yoanita Anggun Prabawati, Vania Putri Damayanti

Universitas Muhammadiyah Surakarta

E-mail: C100220097@student.ums.ac.id, C100220121@student.ums.ac.id,
C100220135@student.ums.ac.id, C100220138@student.ums.ac.id, C100220152@student.ums.ac.id

Abstrak

Kemunculan platform *e-commerce* mempermudah konsumen berbelanja tanpa harus meninggalkan rumah. Salah satu platform *e-commerce* yang populer di Indonesia adalah TikTok Shop yang menyediakan sistem pembayaran *Cash on Delivery* (COD). Berdasarkan data *e-commerce* dari Badan Pusat Statistik (BPS), COD menjadi pilihan yang paling sering digunakan konsumen untuk melakukan transaksi jual beli online. Namun, seiring banyaknya konsumen yang memilih metode pembayaran COD, muncul potensi masalah yang sering kali merugikan konsumen. Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif. Teknik pengumpulan bahan hukum dilakukan dengan studi kepustakaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam transaksi jual beli online melalui TikTok Shop dengan sistem COD, pelaku usaha wajib memenuhi kewajibannya dengan memberikannya barang sesuai dengan deskripsi yang disebutkan dan harga yang dibayarkan. Dalam hal ini, TikTok Shop telah memberikan perlindungan hukum berupa pengembalian produk yang tidak sesuai dengan pesanan, hal tersebut selaras dengan konsep perlindungan hukum kepada konsumen dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Upaya konsumen dapat dilakukan melalui badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) dengan arbitrase, konsiliasi dan mediasi sebagai langkah penyelesaian diluar pengadilan serta melakukan penyelesaian melalui pengadilan.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, COD, *E-Commerce*

Abstract

The emergence of e-commerce platforms has made it easier for consumers to shop without having to leave their homes. One of the popular e-commerce platforms in Indonesia is TikTok Shop, which offers a Cash on Delivery (COD) payment system. According to e-commerce data from the Central Statistics Agency (BPS), COD has become the most frequently used option by consumers for online transactions. However, with the increasing number of consumers choosing the COD payment method, potential problems often arise that can be detrimental to consumers. This research employs a normative legal approach, with legal materials collected through literature review. The results indicate that in online transactions via TikTok Shop with the COD system, business actors are obligated to fulfill their responsibilities by providing

Article History

Received: Desember 2024

Reviewed: Desember 2024

Published: Desember 2024

Plagiarism Checker No 234

Prefix DOI : Prefix DOI :

10.8734/CAUSA.v1i2.365

Copyright : Author

Publish by : CAUSA



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

goods that match the description stated and the price paid. In this regard, TikTok Shop has provided legal protection in the form of product returns for items that do not match the order, which aligns with the concept of consumer legal protection as outlined in Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection. Consumers can seek resolution through the Consumer Dispute Resolution Agency (BPSK) with arbitration, conciliation, and mediation as out-of-court settlement options, as well as filing lawsuits, hearings, and evidence submission if they wish to pursue legal channels.

Keywords: consumer protection, Cash on Delivery, e-commerce

1. Introduction

Kemajuan teknologi informasi memengaruhi berbagai aktivitas manusia dalam kehidupan sehari-hari. Salah satu dampaknya adalah mengubah kebiasaan masyarakat dalam bertransaksi. Jika sebelumnya masyarakat melakukan perdagangan secara langsung atau offline, kini mereka dapat melakukannya secara online atau melalui internet. Aktivitas perdagangan dunia yang sangat berkembang dengan mengkaitkan penggunaan internet ini disebut *electronic commerce* atau bisa disebut *e-commerce* (Kamin, 2023).

Kemunculan platform *e-commerce* mempermudah konsumen berbelanja tanpa harus meninggalkan rumah. Konsumen juga dapat memperoleh informasi mengenai produk atau layanan yang diinginkan langsung dari penjual melalui platform tersebut. Salah satu platform *e-commerce* yang populer di Indonesia adalah TikTok Shop. Kini, dengan adanya TikTok Shop, pengalaman berbelanja menjadi lebih interaktif, karena selain melihat informasi produk, konsumen juga bisa menyaksikan ulasan atau promosi secara langsung melalui video yang dibuat oleh penjual atau influencer, membuat proses belanja semakin praktis dan menarik. Kelebihan lainnya adalah terdapat banyaknya potongan harga yang membuat konsumen ingin membeli barang/jasa yang ada di marketplace dan pembayarannya cenderung lebih mudah dan praktis (Kamin, 2023).

Salah satu metode pembayaran yang banyak diminati oleh konsumen adalah adanya sistem pembayaran *Cash on Delivery (COD)*. Pembayaran COD adalah pembayaran yang dilakukan secara tunai saat barang sudah sampai dirumah (Halaweh, 2024). Akan tetapi dalam metode pembayaran ini, konsumen melakukan pembayaran tidak langsung diberikan kepada penjual namun melalui perantara kurir yang mengantarkan pesanan tersebut (Kamin, 2023). Konsumen memilih sistem COD karna merasa lebih aman untuk memastikan barang tersebut sampai ditujuan (Rizaty, 2021). Pembayaran COD banyak digunakan oleh konsumen karena dianggap mampu untuk menghindari tindak penipuan yang dilakukan oleh penjual, dengan pembayaran COD konsumen tidak merasa khawatir jika barang tidak dikirim atau semacamnya karena yang terpenting belum mengeluarkan uang untuk membayar (Ayunda, 2022).

Berdasarkan data *e-commerce* dari Badan Pusat Statistik (BPS), COD menjadi pilihan yang paling sering digunakan konsumen untuk melakukan transaksi jual beli online.

Tabel 1

No.	Sistem Pembayaran	Presentase
1.	COD	83,11
2.	Transfer Bank	12,57
3.	E-Wallet	2,24
4.	Kartu	2,08

Sumber: Badan Pusat Statistik (BPS), 2022

Di balik banyaknya peminat dan keunggulan pembayaran COD, terdapat sisi kekurangan yang menyertainya. Dengan semakin banyaknya konsumen yang memilih metode pembayaran *Cash on Delivery (COD)*, muncul potensi masalah yang sering kali merugikan konsumen. Salah satu permasalahan yang kerap terjadi adalah barang yang diterima tidak sesuai dengan pesanan, baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Dalam hal ini, karena pembeli menggunakan sistem

pembayaran COD maka konsumen harus tetap membayar kepada kurir yang mengantarkan barang sesuai dengan ketentuan COD pada umumnya meskipun barang yang dipesan tidak sesuai (Kamin, 2023).

Pemerintah telah menetapkan landasan hukum guna melindungi hak dan kewajiban konsumen. Landasan hukum tersebut tertera dalam UU No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Dalam UU ini memberikan kepastian dengan menjamin pelindung yang didapatkan oleh konsumen. Berdasarkan Pasal 1 angka 1 UUPK, "Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan." Alasan utama diterbitkannya Undang-Undang ini adalah karena dampak globalisasi yang mulai masuk ke Indonesia yang telah memicu pertumbuhan ekonomi yang pesat, termasuk transaksi jual beli yang kini dapat dilakukan melalui internet (Ayunda, 2022). Oleh karena itu, Undang-Undang ini bertujuan untuk melindungi konsumen dari potensi penipuan dalam transaksi online, mengingat pembeli tidak bisa bertemu langsung dengan penjual atau memeriksa produk secara fisik sebelum membeli, yang membuat transaksi semacam ini lebih rentan terhadap penipuan. Selain itu, karena era globalisasi, transaksi jual beli tidak lagi terbatas pada lingkup lokal, tetapi juga melibatkan pembelian internasional melalui situs web yang mudah diakses.

Di sisi lain, tujuan lain dari dibentuknya Undang-Undang ini adalah agar penjual memiliki integritas tinggi dalam menjalankan usahanya, sehingga mereka dapat menawarkan produk berkualitas baik guna bersaing di pasar yang lebih luas, baik di tingkat nasional maupun internasional. Selain itu, konsumen juga diharapkan memiliki kesadaran yang lebih besar dengan cara mengedukasi diri mereka sendiri tentang hak dan kewajiban dalam berbelanja, sehingga mereka tidak hanya menuntut layanan yang baik tetapi juga bertanggung jawab. Namun, kenyataannya di lapangan, penerapan Undang-Undang ini belum optimal. Salah satu penyebab utamanya adalah kurangnya kesadaran konsumen tentang cara memperjuangkan hak-hak mereka.

Bahwa hak konsumen yaitu berhak untuk mendapatkan keamanan dan kenyamanan saat mengonsumsi sebuah produk baik barang maupun jasa, berhak untuk mendapatkan produk yang sesuai dengan harga yang dibayarkan, hak untuk mendapatkan informasi yang jujur terkait dengan kondisi produk, hak untuk menyampaikan keluhan dan pendapatnya terkait produk dan juga didengar, hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dan juga penyelesaian hukum yang adil terkait permasalahan kasus perlindungan konsumen, hak untuk mendapatkan pembinaan, seperti diketahui bahwa banyak juga masyarakat yang belum mendapatkan pembinaan sehingga beberapa sudah paham tentang hak konsumen namun tidak dapat memperjuangkannya atau kasus lain tidak mengetahui kewajiban konsumen dan terus-menerus menuntut penjual untuk memenuhi hak dengan mengindahkan kewajibannya (Ayunda, 2022). Selain itu, dalam konteks jual beli online ini, konsumen berhak untuk dilayani dengan baik serta mendapatkan ganti rugi jika produk yang didapatkan tidak sesuai dengan harga yang dibayarkan.

Berdasarkan uraian permasalahan tersebut, penulis mengangkat penelitian berjudul "Perlindungan Konsumen TikTok Shop dalam Sistem Pembayaran COD Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen". Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memandang sistem pembayaran *Cash On Delivery* (COD) dan penyelesaian masalahnya. Permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen TikTok Shop dalam sistem pembayaran COD yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

2. Research Methods

Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif yaitu penelitian yang dilakukan dengan pendekatan peraturan perundangan serta bahan literatur yang lainnya berkaitan tentang permasalahan (Soemitro, 2018). Pendekatan permasalahan dilakukan untuk mencari kebenaran berdasarkan peraturan hukum tentang perlindungan konsumen *e-commerce* di Indonesia menurut perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Pada penelitian ini, bahan hukum primer yang digunakan adalah Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen (UUPK), bahan hukum sekunder diperoleh dari studi kepustakaan yakni dalam bentuk buku, jurnal, dan literatur yang berhubungan dengan permasalahan yang dihadapi.

3. Result and Discussion

3.1 Perlindungan Konsumen Menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Hukum Perlindungan Konsumen dalam Sistem Pembayaran COD Melalui TikTok Shop

Berdasarkan Pasal 1 angka 1 UUPK, "Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan." Konsumen yang diperbincangkan dalam hal ini ialah setiap pengguna barang atau jasa untuk kebutuhan diri sendiri, keluarga atau rumah tangga, dan tidak untuk memproduksi barang/jasa lain atau memperdagangkannya kembali, adanya transaksi konsumen yang mana maksudnya ialah proses terjadinya peralihan kepemilikan atau penikmatan barang atau jasa dari penyedia barang atau penyelenggara jasa kepada konsumen (Nasution, 1995). Selanjutnya, berdasarkan Pasal 1 angka 1 UUPK, "Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen."

Hak-hak konsumen diatur dalam Pasal 4 UUPK yang berbunyi "Hak konsumen adalah:

- a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai konsidi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya."

Di sisi lain, kewajiban bagi pelaku usaha diatur dalam Pasal 7 UUPK yang berbunyi,

"Kewajiban pelaku usaha adalah:

- a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian."

Lebih tegas lagi, Pasal 8f UUPK melarang pelaku usaha untuk memperdagangkan barang/jasa yang "tidak sesuai dengan janji dinyatakan dalam label, etiket keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut." Berdasarkan pasal tersebut, ketidaksesuaian spesifikasi barang yang diterima konsumen dengan barang tertera dalam iklan/foto penawaran barang merupakan bentuk pelanggaran/larangan bagi pelaku usaha dalam memperdagangkan

barang (Khotimah, 2023). Dengan demikian, konsumen sesuai Pasal 4 huruf h UUPK berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya, sedangkan pelaku usaha itu sendiri sesuai Pasal 7 huruf g UU PK berkewajiban memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian (Khotimah, 2023).

Proses transaksi online menggunakan TikTok Shop akan menimbulkan hubungan antara pihak pembeli selaku konsumen dengan pihak TikTok Shop. Hubungan tersebut kemudian diakomodir melalui sebuah perjanjian elektronik yang didalamnya terdapat klausula syarat serta ketentuan dalam melakukan transaksi melalui TikTok Shop. Apabila konsumen menyetujui isi melalui hubungan hukum yang dilakukan antara TikTok Shop dan konsumen TikTok Shop, maka sudah tentu akan menimbulkan hak dan kewajiban bagi para pihak, dimana kewajiban TikTok Shop merupakan hak dari konsumen dan demikian pula sebaliknya kewajiban konsumen merupakan hak dari TikTok Shop.

Memperhatikan berbagai permasalahan yang seringkali ditimbulkan saat bertransaksi dengan sistem pembayaran COD, maka sudah seharusnya konsumen mendapatkan perlindungan hukum. Perlindungan hukum tersebut dapat dilihat dari ketentuan yang telah ada didalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen adalah suatu bentuk perlindungan yang diberikan kepada konsumen selaku subjek hukum dengan ketentuan aturannya yang ada, meliputi pencegahan hingga ke upaya penegakan, baik dengan cara tertulis ataupun tidak tertulis (Saputra, 2022). Perlindungan hukum tersebut dapat diwujudkan dengan memberikan akses informasi yang detail mengenai barang dan/atau jasa bagi konsumen. Hal ini menjadi hak yang dimiliki oleh setiap konsumen mendapatkan informasi untuk yang benar serta jujur berkaitan dengan produk yang akan dibelinya (Sutedi, 2008).

Proses perlindungan yang diberikan terhadap konsumen TikTok Shop jika produk atau jasa yang diterimanya tidak sesuai dengan informasi yang diberikan atau dijanjikan maka pihak TikTok Shop berkewajiban untuk melakukan penggantian atau pengembalian produk dan mengganti segala kerugian atau kerusakan dari produk atau jasa yang diperjualbelikannya sebagaimana yang diatur didalam ketentuan Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Berkaitan dengan pengembalian barang maupun dana dari konsumen, TikTok Shop memiliki kebijakan berkaitan dengan pengembalian dana dan barang, yakni konsumen dapat mengajukan permohonan untuk pengembalian barang yang dibeli. Setelah barang diterima oleh konsumen, lalu konsumen merasa barang yang diterimanya tidak sesuai dengan apa yang dibeli, konsumen dapat mengajukan pengembalian terhadap barang yang telah diterimanya. Setelah mengajukan pengembalian barang, konsumen perlu menunggu persetujuan dari penjual terlebih dahulu. Setelah persetujuan diberikan, pengguna akan menerima pengembalian barang atau pengembalian uang sesuai dengan kebijakan yang berlaku. Apabila persetujuan tidak diberikan, konsumen dan penjual dapat saling berkomunikasi secara pribadi melalui kolom yang disediakan TikTok Shop untuk menyelesaikan perbedaan mereka.

Kebijakan TikTok Shop ini menunjukkan bahwa platform tersebut telah berupaya memberikan perlindungan terkait hak konsumen. Setiap konsumen memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan hukum jika menjadi mengalami kerugian akibat jual beli online yang dilakukan melalui TikTok Shop. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Hukum Perlindungan Konsumen telah memberikan upaya perlindungan terhadap transaksi jual beli melalui Online yakni dicantumkannya seperti hak dan kewajiban yang dimiliki oleh penjual maupun pembeli yang harus dipenuhi (Saputra, 2022). Dalam hal ini, pihak TikTok Shop telah memberikan perlindungan hukum berupa pengembalian produk yang tidak sesuai dengan pesanan, hal tersebut selaras dengan konsep perlindungan hukum kepada konsumen.

3.2 Upaya Hukum yang dapat dilakukan oleh Konsumen terhadap Permasalahan yang dihadapi dalam Transaksi menggunakan Metode Pembayaran COD

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dibuat untuk melindungi hak dan kewajiban konsumen dan juga hak kewajiban penjual. Hak adalah kekuasaan

yang diberikan oleh hukum kepada pihak yang dilindungi baik itu pribadi ataupun umum (Asikin, 2013). Hak adalah kekuasaan untuk melakukan sesuatu dan telah diatur dalam UU dan dianggap tindakan yang benar (Syahrini, 2008).

Sejatinya perdagangan yang dilakukan dengan media elektronik atau digital memiliki dasar hukum yang sama sebagaimana dengan perdagangan yang dilakukan secara konvensional (Ayunda, 2022). Dalam Pasal 1457 KUHPerdara menyatakan bahwa "Jual beli adalah suatu persetujuan dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu barang, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang dijanjikan." Dalam Pasal 1457 KUHPerdara, perjanjian ini sah atau dianggap sah dan terjadi diantara kedua belah pihak yaitu penjual dan pembeli meskipun belum terjadi penyerahan barang ataupun belum terjadi pembayaran. Dengan demikian, dapat disimpan bahwa jual beli adalah sebuah perjanjian yang sah dan sudah terjadi serta mengikat kedua belah pihak terkait akan jual beli produk barang maupun jasa meskipun penyerahan belum dilakukan ataupun pembayaran belum dilakukan (Ayunda, 2022).

Hal ini sejatinya sama halnya dengan pembelian yang dilakukan di *e-commerce* dengan sistem pembayaran COD yang mana telah terdapat perjanjian yang tercatat dalam sistem meskipun kenyataannya pembeli belum membayarkan produk yang dibelinya. Penjual berani untuk mengirim barang tanpa harus dibayar terlebih dahulu karena pihak *e-commerce* telah menjamin jika konsumen tidak mampu membayar atau tidak bisa menerima barang maka perjanjian akan otomatis terbatalkan sehingga produk yang sebelumnya dikirimkan akan dikembalikan, sehingga tidak ada kerugian yang akan dialami oleh penjual (Ayunda, 2022). Di satu pihak, sengan pembelian COD pula pembeli akan merasa lebih aman karena tidak takut terjadi penipuan karena belum membayar produk yang dibeli.

Terdapat empat pihak yang terlibat pada transaksi ini, yakni:

- a. Penjual
Penjual adalah pihak yang menawarkan barang pada Marketplace. Penjual berkewajiban memberikan informasi barang yang dijual dengan jelas dan benar.
- b. Pembeli
Pembeli merupakan pihak yang membeli barang kepada penjual melalui Marketplace yang tersedia. Pembeli memiliki kewajiban memberikan uang pembayaran senilai harga barang yang dibeli. Sebaliknya, pembeli memiliki hak menerima barang yang dibeli sesuai dengan pesanan.
- c. Marketplace
Marketplace adalah platform media Online berbasis internet yang bertindak sebagai fasilitator dalam melakukan transaksi jual beli.
- d. Penyedia Jasa Pengantaran Produk
Penyedia Jasa Pengantaran Barang merupakan pihak ketiga dalam e-Commerce yang bertugas mengantarkan barang kepada pembeli yang sebelumnya telah dipesan kepada penjual melalui Marketplace.

Selain itu, terkait upaya penyelesaian permasalahan dalam transaksi jual beli online, apabila terjadi sengketa, hal tersebut telah diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Ketentuan ini diatur dalam Pasal 45 UUPK yang berbunyi, "(1) Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum. (2) Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. (3) Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-undang. (4) Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa."

Berdasarkan ketentuan tersebut, proses penyelesaian sengketa ini dibagi kedalam 2 (dua) hal menurut UUPK yakni:

a. Pengadilan

Setiap konsumen yang dirugikan atau terlibat pada suatu sengketa dapat menyelesaikan sengketanya melalui lembaga peradilan umum, merujuk pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan pasal 45 UUPK (Saputra, 2022).

b. Luar Pengadilan (Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK))

Dalam menyelesaikan perkara sengketa konsumen dapat dilakukan dengan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Dimana BPSK memiliki peran untuk memberikan penanganan dan penyelesaian sengketa antara penjual dan pembeli khususnya konsumen yang merasa telah dirugikan haknya dapat melakukan permohonan melalui BPSK (Saputra, 2022). Merujuk pada Pasal 1 angka 11 UUPK, “Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.”

Terdapat beberapa bentuk penyelesaian persengketaan yang dapat dilakukan melalui BPSK. Bentuk penyelesaian yang pertama adalah arbitrase yang merupakan bentuk penyelesaian sengketa perdata yang dilakukan diluar pengadilan berdasarkan perjanjian arbitrase yang telah dibuat secara tertulis oleh pihak yang bersengketa (Edy Prasetyo, 2023). Arbitrase adalah bentuk alternative yang paling formal dalam penyelesaian sengketa sebelum berlitigasi dimana pihak yang bersengketa menyampaikan permasalahan kepada pihak ketiga yang bersifat netral kemudian memberikan wewenang untuk pemberian keputusan terhadap penyelesaian permasalahan (Edy Prasetyo, 2023).

Bentuk penyelesaian sengketa yang dapat dilakukan melalui BPSK yang kedua adalah konsiliasi. Kemudian, bentuk penyelesaian persengketaan yang dapat dilakukan melalui BPSK yang ketiga adalah mediasi. Bentuk penyelesaian masalah ini adalah proses negosiasi pemecahan permasalahan dengan melibatkan pihak ketiga yang tidak memihak kepada pelanggan atau pelaku usaha yang membantu konsumen dan pelaku usaha untuk mendapatkan kesepakatan perjanjian yang memuaskan bagi kedua belah pihak. Penyelesaian masalah dengan mediasi didampingi oleh mediator yang menyerahkan semua proses penyelesaian kepada kedua belah pihak serta jumlah nominal ganti rugi untuk menjamin tidak adanya pengulangan lagi terhadap konsumen lain (Edy Prasetyo, 2023).

Meski mekanisme penyelesaian sengketa telah diatur sedemikian rupa, namun permasalahan dalam transaksi jual beli online cenderung tidak banyak yang sampai ke ranah pengadilan maupun BPSK. Hal ini dikarenakan mayoritas pihak konsumen yang dirugikan enggan untuk melaporkan permasalahan tersebut hingga ke jalur hukum. Bahkan konsumen pun kebanyakan juga enggan untuk melakukan penyelesaian permasalahan melalui *e-commerce*. Hal ini dikarenakan sistem penyelesaian yang coba di berikan oleh dianggap kebanyakan terlalu *e-commerce* rumit oleh konsumen. Banyaknya kasus pengembalian barang kepada kurir dalam sistem transaksi COD dikarenakan sistem pengembalian yang rumit dan memakan waktu yang lama, selain itu pelanggan juga harus melampirkan bukti-bukti terkait yang nantinya diverifikasi oleh pihak *marketplace*. *Marketplace* memiliki kewenangan yang absolut dalam menentukan layak atau tidaknya pengajuan pengembalian barang yang diajukan oleh pembeli dengan kata lain kedudukan pembeli menjadi lebih rendah pada perjanjian tersebut (Saputra, 2022).

4. Conclusios

Indonesia telah memiliki landasan hukumnya mengenai perlindungan konsumen yakni Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam transaksi jual beli online dengan sistem pembayaran COD, pelaku usaha wajib memenuhi kewajibannya dengan memberikannya barang sesuai dengan deskripsi yang disebutkan dan harga yang dibayarkan. Jika tidak, penjual diwajibkan untuk memberikan kompensasi atau ganti rugi terhadap kerugian yang dihadapi oleh konsumen. Dalam hal ini, pihak TikTok Shop telah memberikan perlindungan hukum berupa pengembalian produk yang tidak sesuai dengan pesanan, hal tersebut selaras dengan konsep perlindungan hukum kepada konsumen. Jika terjadi pelanggaran hak dan kewajiban yang dilakukan oleh penjual dan merugikan pembeli akan

terjadi sengketa yang dapat diselesaikan dengan dua cara, yaitu penyelesaian melalui badan penyelesaian konsumen dan melalui pengadilan.

Daftar Pustaka

- Asikin, Z. (2013). *Hukum Dagang*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Ayunda, I. K. (2022). Sistem Belanja Cash On Delivery (COD) Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen dan Transaksi Elektronik . *Jurnal Surya Kencana Satu: Dinamika Masalah Hukum dan Keadilan*, Vol. 13 Issue 1.
- Edy Prasetyo, A. B. (2023). Pertanggung Jawaban Hukum Pihak Ekspedisi Pengiriman Terhadap Barang Hilang atau Rusak . *Jurnal Penegakan Hukum dan Keadilan*, Vol. 5 No. 1.
- Halaweh. (2024). Cash on Delivery (COD) as an Alternative Payment Method for Ecommerce Transactions : Analysis and Implications. *Sociotechnology and Knowledge*, Vol 10(4).
- Kamin, M. (2023). Perlindungan Konsumen dalam Jual Beli Secara Online dengan Sistem Cod (Cash On Delivery) di Marketplace (Analisis Perbandingan Pada Shopee dan Tokopedia. *Skripsi Sarjana, Universitas Sriwijaya*.
- Khotimah, C. A. (2023). Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Online (E-Commerce). *Business Law Review*, Vol. 1.
- Nasution, A. (1995). *Konsumen dan Hukum*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan,.
- Rizaty, M. A. (2021). *Alasan Konsumen menggunakan Metode Cash On Delivery*. DATABOK.
- Saputra, A. A. (2022). Analisis Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Online melalui E-Commerce. *Jurnal Meta-Yuridis Vol (5) No.2 September 2022*.
- Soemitro, R. H. (2018). *Metodologi Penelitian Hukum dan Jarimetri*. Jakarta: Ghalia .
- Sutedi, A. (2008). *Tanggung Jawab Produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Syahrini, E. (2008). *Seluk Beluk dan Asas Asas Hukum Perdata*. Bandung: PT Alumni.