

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi saat ini memberikan banyak manfaat serta kemudahan bagi masyarakat, salah satunya yaitu adanya jual beli secara online atau perdagangan yang terhubung dengan media internet. Internet merupakan sebuah kemajuan teknologi yang memudahkan manusia untuk berkomunikasi secara global dan bertukar informasi dengan cepat.

Dengan adanya jual beli online atau perdagangan elektronik ini sangat memudahkan konsumen dan pelaku usaha yang tidak terbatas ruang dan waktu. Dimana pihak konsumen tidak harus datang ke suatu tempat untuk membeli sesuatu yang diinginkan, cukup membuka Handphone, kemudian melakukan pemilihan barang yang di inginkan, melakukan pemilihan jasa pengiriman, serta melakukan perjanjian jual beli secara online dengan meng klik ya atau setuju atas barang tersebut.¹

Menurut ketentuan dalam Pasal 1313 KUHPerdata bahwa Perjanjian merupakan suatu perbuatan dimana satu orang atau lebih yang mengikatkan dirinya kepada satu orang atau lebih. Sedangkan perjanjian jual beli merupakan suatu perjanjian antara pelaku usaha dengan konsumen, dimana pihak pelaku

¹ RR Dewi Anggraeni, Acep Heri Rizal, "Pelaksanaan Perjanjian Jual Beli Melalui Internet (e-commerce) Ditinjau dari Aspek Hukum Perdata", *SALAM Jurnal Sosial dan Budaya Syar'1*, Vol 6, No 3 (2019), hlm, 224.

usaha ini menjual beberapa barang dan pihak konsumen sepakat untuk membeli barang tersebut.

Kegiatan perdagangan elektronik ini biasanya dikenal dengan istilah *electronic commerce (e-commerce)*. Perkembangan *e-commerce* di Indonesia diatur dalam beberapa peraturan perundangan, yaitu Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 sebagaimana telah diubah menjadi Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang selanjutnya disebut dengan UU ITE. Pemerintah Indonesia menerbitkan UU ITE bertujuan untuk memberikan kepastian hukum kepada pihak-pihak yang melakukan transaksi melalui *e-commerce*, dan UU ITE ini sebagai payung hukum ketika terjadi suatu hal-hal yang tidak diinginkan. Selain dalam UU ITE jual beli online atau *e-commerce* diatur dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik yang selanjutnya disebut dengan PMSE.

Praktik jual beli online atau perdagangan elektronik ini memiliki suatu hubungan hukum kepada beberapa pihak. Pihak tersebut yaitu Pelaku usaha, Konsumen, Penyelenggara *Marketplace*, Jasa Pengiriman Barang, dan Kurir.² Yang kemudian menimbulkan hak dan kewajiban bagi para pihaknya yang akan menjalankan perjanjian jual beli. *Marketplace* merupakan salah satu model dari *e-commerce* yang fungsinya sebagai perantara antara konsumen dan pelaku usaha. Sedangkan jasa pengiriman barang merupakan jasa yang bertugas untuk

² Ibid.

menyampaikan barang tertentu dari satu pihak ke pihak yang lain, yaitu melalui suatu pelayanan pengiriman barang dan/atau jasa. Pengiriman tersebut dapat dilakukan melalui beberapa jalur, yaitu menggunakan jalur darat, laut, serta udara.

Perkembangan kemudahan dalam perdagangan elektronik ini juga diimbangi dengan adanya perkembangan metode/sistem pembayaran. Metode/sistem pembayaran artinya suatu cara yang digunakan oleh konsumen dalam melakukan pembayaran barang guna mendapatkan manfaat atas barang tersebut. Dalam kegiatan perdagangan elektronik ini *marketplace* menyediakan beberapa metode pembayaran yang dapat dipilih oleh konsumen yaitu dengan metode transfer di bank, *pay latter*, menggunakan kartu debit maupun kredit, dan dengan *Cash On Delivery (COD)* dll.³

Cash On Delivery (COD) merupakan metode pembayaran yang dilakukan ketika barang yang dipesan atau diperjanjikan diawal sudah sampai rumah atau lokasi tujuan.⁴ Pembayaran ini dilakukan secara tunai dan diserahkan kepada kurir yang mengantarkan barang. Metode pembayaran *COD* memberikan beberapa kelebihan kepada konsumen serta pelaku usaha. Bagi pelaku usaha metode ini dapat meningkatkan reputasi bisnis, sedangkan bagi konsumen metode ini dapat menjadi alternatif untuk menjangkau semua kalangan konsumen yang mengalami kesulitan untuk melakukan pembayaran

³ Indra Kirana & Rahmi Ayunda, "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, No 1 (2022), hlm. 17.

⁴ Halaweh, "Cash On Delivery (COD) as an Alternative Payment Method for E-Commerce Transaction", *International Journal of Sociotechnology and Knowledge Development (IJSKD)*, IGI Global, Vol 10, No 4 (2018) hlm. 22.

secara online serta dapat mencegah terjadinya kecurangan yang dilakukan oleh pelaku usaha.⁵ Kehadiran fitur pembayaran *COD* ini dapat meminimalisir kerugian konsumen dalam bertransaksi, akan tetapi dapat merugikan pelaku usaha apabila pihak konsumen tidak beritikad baik dalam melaksanakan apa yang menjadi kewajibannya.

Apabila para pihak yang menjalankan suatu perjanjian jual beli tersebut jika salah satu pihak tidak melaksanakan kewajibannya maka hal ini termasuk sebagai wanprestasi. Wanprestasi adalah ingkar janji atau tidak memenuhi dari kewajibannya. Kebanyakan, kasus wanprestasi yang dilakukan oleh pelaku usaha yaitu telatnya pengiriman barang, salah barang yang dikirim kepada konsumen, barang yang telah diterima konsumen tidak sesuai dengan deskripsi atau gambar, bahkan si pelaku usaha dengan sengaja tidak memenuhi suatu kewajibannya.

Maka dari itu, beberapa konsumen yang mengalami kerugian kemudian mengambil Tindakan yaitu dengan penolakan paket. Dan hasil wawancara terhadap salah satu kurir J&T Ekspres penolakan pembayaran *Cash On Delivery (COD)* terdapat beberapa permasalahan yaitu konsumen tidak merasa memesan barang (*fake order*); ketidak sesuaian barang (pesan helm datang baju); order misteri box/cuci udang dengan iming-iming akan mendapat alat elektronik berupa blender namun yang datang hanya paket kecil; keterlambatan

⁵ Tuti Haryanti, "Itikad baik dalam perjanjian jual beli dengan metode pembayaran cash on delivery", *Jurnal Ilmiah Penegakan Hukum*, Vol 8, No 2 (2021) hlm. 15.

seller dalam memproses barang; dan pihak konsumen secara terang terangan menyatakan bahwa tidak mempunyai uang.⁶

Walaupun sudah terdapat undang-undang yang mengatur tentang *e-commerce*, terkadang konsumen masih dalam posisi lemah. Salah satu faktor yang menyebabkan lemahnya konsumen yaitu rendahnya kesadaran akan hak-hak konsumen serta kurangnya pengetahuan tentang hukum. Maka dari itu, pelaku usaha dapat memanfaatkan kondisi tersebut untuk mendapatkan keuntungan yang sebesar-besarnya. Dan seharusnya konsumen disini memiliki hak penuh untuk mendapatkan suatu perlindungan.

Berdasarkan uraian di atas, perlindungan hukum bagi konsumen sangatlah penting dalam kegiatan jual beli dengan *e-commerce*. Maka dari itu, penulis akan meneliti permasalahan tersebut dengan judul **“Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam Penggunaan Metode Pembayaran *Cash On Delivery (COD)* pada Praktik Jual Beli Online (*E-Commerce*)”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, permasalahan yang timbul dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen dalam suatu transaksi *e-commerce* yang menggunakan metode *Cash On Delivery (COD)*?

⁶ Wawancara dengan kurir J&T Express (Mas Hari) melalui media whatsapp, Jumat 14 Oktober 2022.

2. Apa upaya hukum yang dapat ditempuh apabila pelaku usaha wanprestasi?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan pokok pembahasan di atas maka tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen dalam suatu transaksi *e-commerce* yang menggunakan metode *Cash On Delivery (COD)*.
2. Untuk mengetahui upaya hukum yang dapat ditempuh apabila dalam praktik jual beli online tersebut pelaku usaha wanprestasi.

D. Manfaat Penelitian

Kegunaan dalam penelitian ini dapat di tinjau dari dua segi yang saling berkaitan, yaitu manfaat dari segi teoritis serta praktis. Adanya penelitian ini penulis dapat memberikan manfaat :

1. Manfaat Teoritis

Dalam penelitian ini di harapkan dapat menambah informasi ilmiah bagi peneliti selanjutnya serta memberi masukan dalam pengembangan ilmu pengetahuan khususnya mengenai perlindungan hukum bagi konsumen dalam penggunaan metode pembayaran *Cash On Delivery (COD)* pada praktik jual beli online (*e-commerce*) serta

memberi kontribusi kepada bidang hukum dagang, khususnya hukum perlindungan konsumen.

2. Manfaat Praktis

Yaitu dapat menambah beberapa pengetahuan serta informasi kepada masyarakat bahwasannya terdapat perlindungan hukum bagi konsumen dan upaya penyelesaian hukum jika pelaku usaha melakukan wanprestasi dalam jual beli online (*e-commerce*) yang menggunakan metode pembayaran *Cash On Delivery (COD)*.