

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Internet telah menjadi alat yang sering digunakan untuk mengakses informasi, berkomunikasi, bahkan berbelanja secara online. Aktivitas yang umumnya dilakukan di internet diantaranya seperti mencari informasi (*browsing*), mengirim email, dan transaksi elektronik atau dikenal dengan istilah *e-commerce*. Transaksi melalui *e-commerce* telah menjadi tren yang sangat populer dalam beberapa tahun terakhir. *E-commerce* merujuk pada aktivitas bisnis yang melibatkan penjual, pembeli dan masyarakat dalam melakukan transaksi elektronik serta pertukaran atau penjualan barang, layanan, dan informasi dengan menggunakan teknologi elektronik.¹

Perkembangan terus-menerus dalam inovasi teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong banyak perusahaan di sektor perdagangan untuk turut menyediakan layanan transaksi jual beli online melalui pembuatan situs web atau aplikasi *marketplace*. Keberadaan beragam pilihan *marketplace* yang tersedia untuk melakukan transaksi jual beli secara elektronik memberikan masyarakat banyak alternatif dalam melaksanakan transaksi online seperti Shopee, Tokopedia, Lazada, Bukalapak dan lainnya.

Pada dunia *e-commerce*, terdapat istilah yang dikenal sebagai *cash on delivery* (COD). COD adalah transaksi pembayaran di mana pembeli dapat

¹ Munir Fuady, 2005, *Pengantar Hukum Bisnis, Menata Bisnis Modern Di Era Global*, Bandung, Citra Aditya, hlm. 407.

membayar pesanan secara tunai kepada kurir setelah pesanan yang dikirim diterima oleh pembeli.² Dalam metode ini, meskipun pembeli melakukan pembayaran ke kurir, tetapi uang tersebut tentu akan masuk ke rekening penjual. Hanya saja waktu pencairannya lebih lama dari sistem bayar di muka. Setelah barang sampai ke pelanggan berarti transaksi sudah selesai, selanjutnya uang pembayaran akan masuk ke rekening penjual beberapa hari kemudian. Umumnya sekitar tujuh hari.³

Meskipun saat ini kemajuan teknologi memberikan banyak kemudahan dalam sistem pembayaran pada transaksi elektronik melalui *market place* seperti transfer bank, *mobile bank*, *e-money* dan *e-wallet* akan tetapi, COD bagi pembeli yang tidak memiliki rekening bank dan tidak bisa membayar melalui transfer bank atau *mobile banking* karena kurang paham akan teknologi sehingga tidak paham cara menggunakan sistem pembayaran elektronik tentunya akan mempermudah pembeli dalam melakukan pembayaran sesuai dengan kondisi dan kemampuan mereka. Selain itu, metode ini dianggap lebih aman karena dapat mengurangi risiko penipuan. Dalam pelaksanaan sistem pembayaran COD, pastinya penjual sudah mencantumkan aturan dan prosedur penggunaan COD.

Belakangan ini sering terjadi pelanggaran hukum dalam transaksi jual beli online dengan sistem pembayaran COD, seperti wanprestasi, transaksi fiktif, dan pembeli tidak menunjukkan itikad baik meskipun barang sudah

² dkk Cita Yustisia Serfiani, 2013, *Buku Pintar BISNIS Dan Transaksi Elektronik*, Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama, hlm. 289.

³ Danusantoso, 2023, *Lebih Dekat Dan Sayang: Sistem COD J&T Bikin Pelanggan Makin Cinta*, <https://kiriminja.com/blog/sistem-cod-jnt>, (diakses pada 1 Oktober 2023, 20:00)

dikirim sesuai pesanan. Bahwasanya COD ini kerap kali menimbulkan potensi kerugian yang dirasakan oleh penjual seperti risiko *return* yang tinggi. Pembeli bisa saja menolak pesanan dan tidak mau membayar pesanan tersebut dengan alasan tidak ada di rumah, bagi para penjual ini merugikan karena harus membuang lebih banyak waktu karena barang yang bolak-balik dan ternyata uang tidak masuk ke penghasilan penjual. Kemudian risiko barang rusak atau kadaluarsa hal ini karena barang harus bolak-balik berada dalam perjalanan pengiriman, yang membutuhkan waktu tertentu.

Pada salah satu kasus nyata yang dialami oleh penjual bakpia di Yogyakarta yang menjual dengan sistem COD yaitu, begitu barang pesanan sampai ke alamat pembeli, pembeli tidak mau menerima dengan alasan sudah kadaluarsa padahal belum ada satu minggu, setelah dikembalikan ke penjual maka sudah lewat satu minggu dan tentu sudah kadaluarsa, peristiwa tersebut sangat merugikan pihak penjual.⁴

Perkembangan perdagangan online yang semakin maju juga menghadirkan dampak negatif yang semakin berkembang. Segala perbuatan yang kurang sesuai dengan perjanjian dapat menyebabkan kerugian bagi salah satu pihak. Seperti contoh, di mana sebuah kejadian yang melibatkan seorang penjual dengan nama pengguna "Reishalia" di platform Shopee. Dalam kasus ini, seorang konsumen melakukan pembelian barang senilai Rp. 690.000,00 dan memilih metode pembayaran COD. Penjual kemudian mengirimkan

⁴ Rini, 2020, *Untung Dan Ruginya Sistem COD Shopee Untuk Penjual, Ini Ulasannya*, <https://riniisparwati.com/sistem-cod-shopee-untuk-penjual/> (diakses pada 21 November 2023, 21:05)

pesanan tersebut dari Banjarmasin ke Buleleng, Bali menggunakan jasa pengiriman J&T Express. Namun, ketika barang sampai di alamat yang tertera, pembeli ternyata tidak ada di rumah. Setelah berkomunikasi melalui aplikasi WhatsApp, terungkap bahwa pembeli sedang di luar kota dan berencana untuk mengambil sendiri paket tersebut di tempat ekspedisi jasa pengiriman. Akan tetapi, setelah beberapa minggu dengan alasan masih berada di luar kota, pembeli tersebut tidak kunjung mengambil paket tersebut.⁵

Segala perbuatan pembeli yang tidak menjalankan itikad baik tentunya bertentangan dengan ketentuan Pasal 6 huruf b Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang berbunyi “hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.” Berdasarkan pasal tersebut, perlindungan yang diberikan atas tindakan pembeli yang tidak memiliki itikad baik memiliki berbagai aspek, termasuk kompensasi kerugian, pengembalian barang, dan bantuan dalam upaya penyelesaian sengketa hukum.⁶

Dalam KUHPerdara hak dan kewajiban penjual diatur dalam Pasal jual beli diatur dalam Buku III, tepatnya pada BAB V Pasal 1457 yang mana hak penjual adalah untuk meminta pembayaran harga atas barang-barang yang telah diserahkan kepada pembeli. Kemudian, diatur dalam Pasal 1474 penjual

⁵ Adi Kristian Silalahi, Elisatris Gultom, and Susilowati Suparto, “Perlindungan Hukum Terhadap Penjual Pada Transaksi Online Shop Dengan Menggunakan Sistem Pembayaran COD Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen,” *JUSTITIA : Jurnal Ilmu Hukum dan Humaniora*, Vol. 9, No. 3 (Maret, 2022), hlm. 1336.

⁶ I Gusti Ayu Sita Rani Devi and I Made Dedy Priyanto, “Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Terkait Wanprestasi Oleh Konsumen Dalam Transaksi Elektronik Berbasis Online,” *Jurnal Kertha Semaya*, Vol. 9, no. 6 (Januari, 2021), hlm. 1013.

mempunyai dua kewajiban utama, yaitu menyerahkan barangnya dan menanggungnya. Penyerahan ialah pemindahan barang yang telah dijual ke dalam kekuasaan dan hak milik si pembeli. Penanggung yang menjadi kewajiban penjual terhadap pembeli, adalah untuk menjamin dua hal, yaitu: pertama, penguasaan barang yang dijual itu secara aman dan tenteram; kedua, tiadanya cacat yang tersembunyi pada barang tersebut, atau yang sedemikian rupa sehingga menimbulkan alasan untuk pembatalan pembelian.

Selain dalam KUHPdata, jual beli *online* juga diatur dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). Menurut Pasal 1 ayat (2) UU ITE :

“Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan Komputer, jaringan Komputer, dan/atau media elektronik lainnya.”

Transaksi elektronik membutuhkan adanya teknologi pembayaran yang mendukung transaksi di dunia maya ini, sistem pembayaran yang ada pada saat ini dapat dikategorikan menjadi lima sistem pembayaran yaitu *mobile banking*, kartu kredit, *e-money*, *virtual account*, dan salah satunya *cash on delivery* (COD).

Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) memiliki ketentuan khusus terkait transaksi elektronik dalam bab V, yakni Pasal 17 hingga Pasal 22. Pasal 17 ayat (2) UU ITE menegaskan bahwa pihak yang terlibat dalam transaksi elektronik harus memiliki niat baik dalam melakukan interaksi dan pertukaran informasi elektronik serta dokumen elektronik selama proses transaksi berlangsung. Sementara itu, dalam hal ini

UU ITE mengatur tentang penggunaan teknologi informasi dan transaksi elektronik. Undang-undang ini ditujukan untuk mengatur kegiatan yang berkaitan dengan penggunaan internet, komputer, dan perangkat elektronik lainnya.. Tujuan dari ketentuan ini adalah untuk memastikan adanya itikad baik dan keberlakuan hukum dalam transaksi elektronik, sehingga melindungi hak dan kepentingan para pihak yang terlibat.⁷

Menurut Pasal 46 Peraturan Pemerintah No 82 Tahun 2012 Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik Penyelenggaraan transaksi elektronik yang dilakukan para pihak wajib memperhatikan itikad baik, prinsip kehati-hatian, transparansi, akuntabilitas, dan kewajaran.⁸ Permasalahan yang sering timbul dalam transaksi online dengan sistem COD ini biasanya terkait dengan keinginan pembeli untuk menghindari penipuan dalam belanja online. Oleh karena itu, mereka cenderung memeriksa barang pesanan sebelum pembayaran selesai dilakukan. Jika ternyata ada pembeli yang tidak mau membayar dan memilih mengembalikan barang, maka akan memberikan kerugian, baik dalam waktu, tenaga, dan juga ekonomi. Terlepas dari hak pembeli, sistem COD juga memiliki potensi yang juga dapat merugikan pihak penjual. Pihak penjual bisa saja tertipu, lebih jelasnya, penjual bisa mendapatkan orderan fiktif yang dilakukan oleh pembeli yang tidak bertanggung jawab. Maksud dari orderan fiktif yaitu pembeli memesan barang dengan memberikan alamat dan identitas palsu yang mana hal ini merugikan

⁷ Enni Soerjati Priowirjanto, "Pengaturan Transaksi Elektronik Dan Pelaksanaannya Di Indonesia Dikaitkan Dengan Perlindungan E-Konsumen", *Padjadjaran Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 1, No. 35 (Agustus, 2019), hlm. 289.

⁸ Peraturan Pemerintah No 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem Transaksi Elektronik

penjual, kerugian yang dimaksud meliputi kerugian biaya pengiriman dan tenaga, sedangkan pembeli ini tidak dirugikan sama sekali.

Berdasarkan dengan uraian dan penjelasan latar belakang permasalahan yang terjadi, maka penulis akan melakukan penelitian tentang “Perlindungan Hukum Terhadap Penjual Dalam Jual Beli Online Melalui *Market Place* dengan Sistem *Cash On Delivery* (COD)”

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap penjual dalam jual beli online melalui *marketplace* dengan sistem *cash on delivery* (COD)?
2. Bagaimana upaya penyelesaian sengketa dengan sistem *cash on delivery* (COD) yang merugikan penjual ?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penulisan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap penjual dalam transaksi jual beli online melalui *market place* dengan sistem *cash on delivery* (COD).
2. Untuk mengetahui penyelesaian sengketa dengan metode sistem *cash on delivery* (COD) yang merugikan penjual.

D. Manfaat Penelitian

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis, sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan dibidang karya ilmiah. Serta, penulis juga berharap hasil penelitian ini dapat melengkapi dan mengembangkan pengetahuan di bidang hukum perdata secara umum, terutama di bidang hukum perjanjian dan transaksi jual beli secara COD. Hasil penelitian ini juga dapat dijadikan referensi bagi yang ingin melakukan transaksi jual beli secara COD.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Masyarakat

Memberikan penjelasan atau gambaran kepada masyarakat terutama para pihak yang ikut serta dalam transaksi jua beli online tentang perlindungan hukum dalam transaksi jual beli online melalui *market place* dengan sistem COD. Diharapkan hal ini dapat menjadi upaya untuk menyadarkan para pembeli agar tidak lagi melakukan tindakan wanprestasi dalam transaksi jual beli online dengan sistem COD. Sehingga penjelasan dalam penelitian dapat mencegah terjadinya masalah dalam transaksi online dengan sistem COD.

b. Bagi Pembaca

Memberikan penjelasan atau gambaran kepada pembaca mengenai perlindungan hukum terhadap penjual dalam jual beli online melalui *market place* dengan sistem COD.