

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan zaman yang kian meningkat telah membawa manusia berada di zaman modern. Modernisasi telah mengakibatkan perubahan yang signifikan terhadap pengetahuan, keterampilan, dan struktur sosial seseorang untuk menuju kesejahteraan hidup yang akan menuntut manusia untuk melakukan kegiatan modernisasi dalam berbagai aspek kegiatan hidupnya termasuk pada bidang ekonomi.¹ Modernisasi juga telah mengakibatkan adanya perkembangan khususnya di bidang teknologi. Perkembangan teknologi yang semakin meningkat menjadikan digitalisasi berbagai aspek kehidupan yang mengakibatkan perubahan gaya hidup manusia. Manusia terus menciptakan perangkat-perangkat yang dapat digunakan untuk mempermudah aktivitasnya serta mengadakan inovasi dan pembaharuan dari perangkat-perangkat yang sudah diciptakan sebelumnya dan mengembangkan teknologi yang sudah ada menjadi lebih baik lagi.²

Perkembangan teknologi menjadikan perangkat elektronik sebagai kebutuhan utama manusia. Dengan adanya perkembangan tersebut dapat memudahkan manusia dalam bidang hiburan, pendidikan, pemerintahan, dan bidang ekonomi sebagai bidang kehidupan yang paling dinamis.³ Selain menghadirkan perkembangan elektronik, adanya perkembangan teknologi juga menghadirkan sebuah sistem yang membuat manusia tidak terbatas dalam mencari berbagai informasi yakni melalui internet. Dengan adanya teknologi informasi dan komunikasi yang kian berkembang terutama dalam mengakses media internet saat ini, dapat memudahkan masyarakat untuk mencari hal yang diinginkan dengan hanya menggunakan *smartphone* yang dimilikinya.

¹ Asnawati Matondang, “Dampak Modernisasi Terhadap Kehidupan Sosial Masyarakat”, Wahana Inovasi: Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat, Vol. 8 No. 2, 2019, h. 188

² Murshal Senjaya, “Perlindungan Hukum dan Penyelesaian Sengketa Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Instagram”, Journal of Innovation Research and Knowledge, Vol. 1 No.5, 2021, h. 723

³ Assafa Endeshaw, *Hukum E-Commerce dan Internet Dengan Fokus di Asia Pasifik*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2007, h. 3

Munculnya teknologi informasi dan komunikasi yang kian meningkat dapat mengubah kebiasaan masyarakat manusia secara global. Saat ini teknologi informasi dan komunikasi mengarah kepada konvergensi yang memudahkan kegiatan manusia sebagai pencipta, pengembang, dan pengguna teknologi itu sendiri.⁴ Pemenuhan kebutuhan manusia dengan adanya teknologi menjadi suatu keharusan guna mempermudah manusia melakukan aktivitasnya yang pada akhirnya mengubah peradaban manusia menuju era digital.

Teknologi informasi mempunyai peranan penting dalam perkembangan zaman. Dengan dimanfaatkannya teknologi informasi sebagai sarana komunikasi, penyebaran dan pencarian data, kegiatan belajar mengajar, dimanfaatkan untuk memberikan pelayanan serta dimanfaatkan untuk melakukan transaksi bisnis khususnya dalam hal perdagangan.⁵ Perdagangan saat ini tidak hanya dilakukan secara konvensional melainkan sudah dilaksanakan secara elektronik melalui penggunaan komputer, gadget (internet). Salah satunya dengan adanya perdagangan *online* berbasis internet atau yang sering disebut dengan istilah *e-commerce* atau *electronic commerce*.⁶ Berbagai keunggulan yang ditawarkan oleh *e-commerce* adalah:

- a. Bisnis dapat dilakukan selama 24 jam;
- b. Hemat biaya
- c. Kecepatan pengiriman
- d. Pemasaran global,
- e. Efisiensi sumber daya manusia
- f. Kaya informasi produk dan jasa

E-Commerce ialah salah satu bentuk perdagangan yang mempunyai ciri khasnya sendiri yaitu perdagangan yang melintasi batas negara, yang tidak diharuskan bertemu seperti yang biasa dilakukan dalam jual-beli konvensional. *Electronic Commerce* atau disingkat *e-commerce* adalah kegiatan-kegiatan bisnis yang menyangkut konsumen (*consumers*), manufaktur (*manufactures*),

⁴ Ahmad M. Ramli, *Cyber Law dan HAKI Dalam Sistem Hukum Indonesia*, Bandung: PT. Refika Aditama, 2004, h. 1

⁵ Abdul Hakim Barkatullah, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Lintas Negara di Indonesia*, Yogyakarta: FH UII Press, 2009, h. 1

⁶ Hurriyah Badriyah, *Rahasia Sukses Besar Bisnis Tanpa Modal*, Jakarta: Kunci Komunikasi, 2014, h. 3

penyedia layanan *service providers*, dan pedagang perantara (*intermediaries*), dengan menggunakan jaringan-jaringan komputer (*computer networks*), yaitu internet.⁷

Dengan hadirnya *e-commerce* menghadirkan banyak keuntungan bagi para pihak, tidak hanya untuk pelaku usaha saja namun juga untuk konsumen, sehingga transaksi perdagangan melalui *e-commerce* banyak diminati. Keuntungan lain yang di dapat dengan melakukan transaksi melalui *e-commerce* yaitu tidak adanya batasan geografis sehingga memudahkan konsumen untuk menjangkau pelaku usaha dimanapun mereka berada. Keuntungan lain yang diperoleh dengan melakukan transaksi melalui *e-commerce* adalah biaya yang lebih terjangkau, memudahkan pembeli untuk melakukan pencarian produk yang diinginkan, dapat menghemat waktu dan buka selama 24 jam. Namun *e-commerce* juga memiliki kelemahan yaitu ketidakpastian kondisi produk yang akan dibeli, karena konsumen tidak bisa melihat secara langsung kondisi produk yang diperdagangkan oleh pelaku usaha.

Perdagangan secara elektronik merupakan transaksi bisnis yang melibatkan berbagai pihak dengan memanfaatkan media elektronik khususnya internet. Dalam *e-commerce* terdapat dua pihak yang terlibat, yaitu pihak pelaku usaha yang menawarkan produk yang dijual melalui internet dan juga konsumen yang menerima penawaran dari penjual dan berkeinginan untuk melakukan transaksi terhadap produk yang ditawarkan oleh pelaku usaha.⁸

Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 Angka 3 menyebutkan Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Sedangkan menurut Pasal 1 Angka 2 Undang-

⁷ Abdul Hakim Barkatullah, *Hukum Transaksi Elektronik Cetakan 1*, Bandung: Nusamedia, 2017, h. 10

⁸ Sena Lingga Saputra, *Status Kekuatan Hukum Terhadap Perjanjian Dalam Jual Beli Online Yang Dilakukan Oleh Anak Di Bawah Umur*, Jurnal Wawasan Yuridika, Vol. 3 No. 2, 2019, h. 200

Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan 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.

Semakin berkembangnya inovasi dalam dunia teknologi informasi dan komunikasi membuat banyak perusahaan di bidang perdagangan yang ikut menyediakan transaksi jual-beli secara *online* dengan membuat situs atau aplikasi *marketplace*. Dengan adanya berbagai pilihan *marketplace* yang disediakan untuk melakukan transaksi jual beli secara *online* dapat memberikan banyak pilihan bagi masyarakat untuk melakukan transaksi jual beli *online*. Adapun perdagangan elektronik yang dilakukan dalam *e-commerce* mengingat hal sebagaimana tertera dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik pada pasal 19 yang menyatakan: “Para pihak yang melakukan Transaksi Elektronik harus menggunakan Sistem Elektronik yang disepakati”. Di Indonesia sendiri terdapat beberapa perusahaan *e-commerce* yang sedang populer di tahun 2021 ini seperti Tokopedia, Bukalapak, Lazada, Shopee, dan lain sebagainya. Shopee merupakan salah satu perusahaan di bidang perdagangan yang ikut menggunakan *e-commerce* sebagai jenis transaksi jual-beli yang dilakukannya yang akan menjadi fokus utama dari penelitian ini.

Shopee merupakan mobile-platform pertama di Asia Tenggara (Indonesia, Filipina, Malaysia, Singapura, Thailand, Vietnam, dan Taiwan) yang menawarkan transaksi jual-beli secara *online* yang menyenangkan, gratis, dan terpercaya via *mobile*.⁹ Shopee adalah aplikasi belanja *online* yang menjual aneka macam produk, mulai dari pakaian, peralatan rumah tangga, produk kecantikan, hingga peralatan elektronik sehingga masyarakat yang ingin berbelanja melalui Shopee tidak perlu mengelilingi beberapa toko/pasar untuk mencari barang yang mereka inginkan, melainkan cukup hanya dengan mencari menggunakan kata kunci apakah barang yang mereka inginkan tersedia atau tidak. Aplikasi Shopee juga dinilai cukup terpercaya karena konsumen dapat melakukan komplain kepada pelaku usaha apabila barang yang mereka terima dengan keadaan tidak baik dan pihak Shopee tidak akan mencairkan uang

⁹ Shopee Indonesia, <https://shopee.co.id/>, diakses pada 17 Januari 2022

kepada penjual hingga permasalahan antara pihak penjual dan pembeli sudah selesai. Dengan begitu, indikator kecurangan yang dapat dilakukan oleh penjual dinilai sangat minim.

Sistem yang digunakan pada aplikasi Shopee yakni penjual akan menjelaskan mengenai detail produk yang mereka jual dalam kolom rincian produk seperti bahan dasar pembuatannya, warna yang tersedia, ukuran yang tersedia, dan jika pembeli masih tidak yakin dengan rincian produk yang sudah ditampilkan dalam kolom rincian, maka tersedia fitur chat antara penjual dan pembeli sehingga pembeli dapat menanyakan dengan lebih jelas mengenai barang tersebut kepada penjual. Ketika pembeli telah menemukan barang yang ia inginkan dan berniat untuk membeli barang tersebut, selanjutnya pembeli akan diarahkan pada kolom *checkout* yang berisi alamat pengiriman, opsi pengiriman, total harga keseluruhan, serta sistem pembayaran yang ingin digunakan. Adapun pilihan pembayaran yang disediakan oleh sistem Shopee antara lain: ShopeePay, ShopeePay Later, Transfer Bank, Kartu Kredit, Pembayaran melalui Indomaret dan Alfamart, serta dengan cara *Cash On Delivery* (COD).¹⁰ *Cash On Delivery* (COD) adalah metode pembayaran dimana anda bisa membayar pesanan secara tunai pada saat pesanan tiba di tujuan¹¹. Pembayaran dilakukan kepada kurir yang mengantarkan barang. Pembayaran kepada kurir hanya bisa dilakukan secara tunai. Dalam jual beli *e-commerce* dengan sistem COD penjual akan memuat produk atau barang yang akan dijualnya melalui foto produknya dengan mencantumkan spesifikasi barang, harga dan nomor penjual.

Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Perlindungan terhadap konsumen lebih banyak diatur dibandingkan dengan pelaku usaha, hal ini beralasan mengingat kedudukan konsumen yang timpang dengan pelaku usaha, seperti salah satu faktor dalam pembelian barang secara *online* dimana daya tawar (*bargaining position*) yang dimiliki konsumen masih rendah. Namun pada kenyataannya dalam transaksi *e-commerce* sangat

¹⁰ Emiscara, “*Begini Cara COD di Shopee/Belanja Bayar di Rumah*”, <https://emiscara.com/begini-cara-cod-di-shopee-belanja-bayar-di-rumah/>, diakses 18 Januari 2022

¹¹ Cita Yustisia Serfiani, dkk., *Buku Pintar BISNIS dan Transaksi Elektronik*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2013, h. 289

mungkin menempatkan pelaku usaha berada pada posisi lemah karena dapat dirugikan oleh konsumen. Tidak sedikit pelaku usaha yang mengalami kerugian yang disebabkan oleh konsumen seperti, tidak adanya itikad baik oleh konsumen dalam bertansaksi jual beli *online*, tidak terpenuhinya hak pelaku usaha untuk menerima pembayaran sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang atau jasa yang diperdagangkan, bahkan hingga kerusakan barang yang membuat pelaku usaha mengalami kerugian, Ada pula pembeli yang melakukan pemesanan palsu melalui *Cash On Delivery* (COD). untuk iseng atau dendam kepada seseorang. Lalu ada pembeli yang tidak berada di rumah saat pengantaran barang oleh kurir pembeli. Karena ulah pembeli tersebut menyebabkan pelaku usaha menanggung resiko dalam pembatalan pesanan melalui *Cash On Delivery* (COD).. Kurangnya pengaturan hukum mengenai perlindungan terhadap pelaku usaha menimbulkan kerugian bagi pelaku usaha dalam menjalankan usahanya terlebih dalam sistem pembayaran *Cash On Delivery* (COD).

Sehubungan dengan itu perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Sesuai dengan Pasal 5 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, maka dalam melakukan transaksi *online* pihak konsumen memiliki beberapa kewajiban yang harus dipenuhi sebagai berikut:¹²

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Serta konsumen memiliki hak yang harus terpenuhi sesuai dengan Pasal 4 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, sebagai berikut:

¹² Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi 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 kondisi 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

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tidak hanya mengatur tentang Hak dan Kewajiban dari Konsumen saja, namun juga diatur mengenai Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha yang terdapat dalam Pasal 6 dan Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Dalam Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha memiliki hak sebagai berikut:

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;

- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Adapun dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur tentang kewajiban pelaku usaha antara lain:

- 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.

Terdapat beberapa permasalahan yang disebabkan oleh pembeli dalam pembayaran *Cash On Delivery* (COD) diantaranya pembeli yang menolak untuk membayar pesanan karena barang yang dikirim tidak sesuai harapannya. Ada pula pembeli yang melakukan pemesanan palsu melalui *Cash On Delivery* (COD) untuk iseng atau dendam kepada seseorang. Terdapat kasus kerugian yang dialami oleh pelaku usaha yang diakibatkan tidak adanya itikad baik dari konsumen untuk melakukan kewajiban pembayaran dalam sistem *Cash On*

Delivery (COD). Pada tahun 2021 terdapat permasalahan yang dialami *online shop* Lapak.*Thrifted* dalam kegiatan transaksi jual beli *online* melalui *marketplace* dengan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD). *Online shop* Lapak.*Thrifted* menjual barang di bidang *fashion* yaitu pakaian. *online shop* Lapak.*Thrifted* menerapkan sistem pembayaran *Cash On Delivery* (COD) dan seringkali bertemu dengan pembeli yang tidak memiliki itikad baik dalam melakukan pembayaran *Cash On Delivery* (COD) saat barang sudah sampai di tangan pembeli. Karena faktor tersebut, *online shop* Lapak.*Thrifted* mengalami kerugian berupa kerugian waktu, tenaga, *packaging*, dan emosional.

Dengan adanya permasalahan yang dialami oleh pelaku usaha melalui sistem pembayaran *Cash On Delivery* (COD) membuat kedudukan pelaku usaha menjadi lemah. Terdapat kasus serupa yang dialami oleh pelaku usaha lain yaitu Ami seorang pelaku usaha alat kecantikan pemilik toko Smell Goodshop pada platform Shopee yang mengalami pembatalan transaksi jual beli oleh konsumen *e-commerce*. Ami selaku pelaku usaha “smellgoodshop” sudah lama merintis usahanya dalam bidang jual beli *online* yang ia lakukan dalam platform Shopee. Kejadian bermula pada tanggal 12 Juni 2021, ketika Ami menerima pesanan dengan sistem pembayaran *cash on delivery* yang diajukan oleh konsumen. Adapun rincian pembayaran yang harus dibayarkan oleh konsumen adalah sebagai berikut:

- a. 2 buah Ratus Dupa Wangi Temanten Pengharum Ukup Badan/Pewangi Ruangan: Rp. 7.500,00-/satuan.
 - b. 1 buah Tungku Ratus Paket Perawatan Manten Ukup Ratus Serbuk Bakar: Rp. 39.900,00-.
 - c. Total Ongkos Kirim (1.10kg): Rp. 50.000,00-.
 - d. Biaya Asuransi: Rp. 500,00-.
 - e. Biaya Bayar Di Tempat: Rp. 1.098,00-.
 - f. Diskon Ongkos Kirim: Rp. 40.000,00-
- Total Bayar : Rp. 66.498,00-

Setelah Ami melakukan pengemasan terhadap barang yang telah dipesan oleh konsumen, Ami mengirimkan produk pesanan pada tanggal 13-16 Juni 2021 ke pihak ekspedisi SiCepat. Namun kenyataannya pada tanggal 17-19 Juni

2021 produk tersebut mengalami tindakan *hold* oleh pihak ekspedisi dikarenakan konsumen yang tidak memberikan respon atau tidak memberikan itikad baik terhadap pembayaran barang pesannya. Oleh dikarenakan adanya wanprestasi yang dilakukan oleh pihak konsumen kepada Ami maka barang yang terdapat di dalam kesepakatan jual beli mengalami proses pengembalian barang (retur) yang memakan waktu tidak sebentar yaitu (10) sepuluh hari kerja.

Ami selaku pemilik toko Smell Good Shop, mengatakan bahwa transaksi *cash on delivery* dinilai memiliki resiko yang besar (risikan) untuk digunakan dalam melakukan transaksi terhadap konsumen. Selain karena barang yang mudah rusak selama proses pengiriman, dan lamanya proses pengembalian barang (retur) apabila barang tersebut tidak sesuai keinginan konsumen, dan barang rawan akan hilang pada proses pengembalian. Ami juga mengatakan bahwa banyaknya tindakan wanprestasi dalam sistem pembayaran *cash on delivery*.

Wanprestasi yang dilakukan oleh konsumen biasanya dikarenakan konsumen yang terlanjur kecewa akan produk pesanan yang tidak sesuai, konsumen yang tidak memiliki uang untuk membayar, dan konsumen yang hanya iseng melakukan transaksi pembelian. Padahal seharusnya konsumen telah mengetahui bahwa setelah mereka melakukan klik pemesanan melalui sistem pembayaran *cash on delivery*, maka telah terjadi kesepakatan transaksi elektronik antara penjual dan pembeli sehingga baik penjual maupun pembeli harus memenuhi hak dan kewajibannya sesuai dengan perjanjian ataupun syarat dan ketentuan yang diberikan oleh platform *e-commerce*.

Melihat uraian kasus diatas, penulis melihat adanya kekosongan hukum yang membuat kedudukan pelaku usaha menjadi lemah dibandingkan konsumen dalam transaksi jual beli *online* di Indonesia. Lalu terdapat ketidaksesuaian hukum atas tidak terjaminnya pemenuhan hak pelaku usaha sesuai dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Berdasarkan uraian diatas, peneliti ingin meneliti mengenai aspek perlindungan hukum terhadap pelaku usaha akibat pembatalan sepihak dalam melakukan transaksi jual beli melalui *e-commerce* dengan sistem pembayaran *cash on delivery* (COD), serta untuk mengetahui apa saja faktor – faktor yang

menyebabkan pelaku usaha dapat dirugikan dalam praktik pembayaran *cash on delivery* (COD).

Berdasarkan uraian dan pertanyaan diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan penulisan dalam skripsi yang berjudul **Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Terkait Pembatalan Pembayaran Yang Dilakukan Oleh Konsumen E-Commerce Dalam Sistem Pembayaran Cash On Delivery (COD) Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.**

1. 2 Identifikasi Masalah

Dari uraian yang telah dijelaskan penulis pada latar belakang, telah diketahui bahwa permasalahan yang diteliti yaitu mengenai pembatalan pembayaran pada sistem *Cash On Delivery* (COD) oleh konsumen yang merugikan pelaku usaha. Konsumen mempunyai kewajiban untuk beritikad baik dalam melakukan transaksi, tertera dalam Pasal 5 Huruf b Undang-Undang Perlindungan konsumen Nomor 8 Tahun 1999 “beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan atau jasa.” Dan pelaku usaha juga mempunyai hak yang harus dipenuhi oleh konsumen yaitu menerima pembayaran yang sesuai seperti halnya pada Pasal 6 Huruf a yaitu: “hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan atau jasa yang diperdagangkan.” Sanksi terhadap konsumen dalam hal ini secara teori perlindungan hukum represif tidak dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, namun dalam hal ini konsumen tidak beritikad baik dan dapat dikenakan sanksi berupa membayar kerugian yang diderita pelaku usaha, pembatalan perjanjian, peralihan resiko, dan membayar biaya perkara apabila sampai diperkarakan di pengadilan.¹³ Jadi Pembeli atau konsumen dapat digugat dengan dasar melanggar hak pelaku usaha yang dijelaskan dalam pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan melanggar ketentuan pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang

¹³ Nindyo Pramono, *Hukum Komersil*, Jakarta: Pusat Penerbitan UT, 2003, h. 222--225

Perlindungan Konsumen yang menjelaskan bahwa konsumen berkewajiban membayar sesuai kesepakatan dan beritikad baik dalam melakukan transaksi jual beli.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka penulis mengemukakan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apa saja faktor – faktor yang menyebabkan pelaku usaha dapat dirugikan dalam praktik pembayaran *Cash On Delivery* (COD) menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?
2. Bagaimana perlindungan hukum bagi pelaku usaha apabila konsumen membatalkan transaksi *E-Commerce* dalam sistem *Cash On Delivery* (COD) menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dan manfaat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui faktor–faktor yang menyebabkan pelaku usaha dapat dirugikan dalam praktik pembayaran *Cash On Delivery* (COD).
2. Untuk menganalisis perlindungan bagi pelaku usaha apabila terjadi pembatalan transaksi konsumen *e-commerce* dalam sistem *Cash On Delivery* (COD).

1.4.2 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini berguna untuk memperluas wawasan ilmu hukum terutama pada bidang hukum perdata khususnya hukum perlindungan konsumen. Dan juga untuk meningkatkan keterampilan dalam meneliti dan menulis karya ilmiah di bidang hukum perdata. Serta sebagai sebuah pijakan dan referensi untuk penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan permasalahan mengenai

perlindungan hukum yang diberikan bagi pelaku usaha pada sistem *Cash On Delivery* (COD).

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Masyarakat

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan hukum kepada masyarakat mengenai pentingnya perlindungan hukum yang diberikan bagi pelaku usaha pada sistem *Cash On Delivery* (COD).

b. Bagi Pemerintah Republik Indonesia

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pandangan hukum kepada pemerintah republik Indonesia mengenai pentingnya perlindungan hukum karena di Indonesia masih banyak terdapat hak-hak dari pelaku usaha yang masih tidak dipedulikan seperti kasus pembatalan pada sistem *Cash On Delivery* (COD) tersebut.

c. Bagi Pelaku Usaha dan Konsumen

Dengan adanya penelitian ini dapat memberikan informasi kepada pelaku usaha dalam melakukan kegiatan ekonomi khususnya pada sistem pembayaran *Cash On Delivery* (COD) dengan lebih baik lagi. Dengan adanya penelitian ini dapat memberikan informasi bagi konsumen untuk tidak melakukan pembatalan pembayaran secara sepihak dengan menggunakan sistem *Cash On Delivery* (COD) karena hal tersebut tidak beritikad baik dan dapat merugikan pelaku usaha.

1.5 Kerangka Teoritis, Kerangka Konseptual, Kerangka Pemikiran

1.5.1 Kerangka Teoritis

1. Teori Kepastian Hukum

Kepastian hukum adalah dimana suatu peraturan dibuat dan diundangkan secara jelas tanpa menimbulkan adanya keragu-raguan (multi tafsir) dan konflik norma. Dalam kepastian hukum. Hukum tanpa adanya kepastian berarti kehilangan jati diri serta maknanya, karena tidak dapat

digunakan oleh tiap orang sebagai pedoman dalam menjalankan kehidupan sosialnya. Kepastian hukum tertuang dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 Pasal 28D ayat (1) yang berbunyi “setiap orang berhak atas pengakuan jaminan perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama dihadapan hukum”.

Konsep kepastian hukum mengandung dua pengertian yaitu: pertama, adanya aturan yang bersifat umum membuat individu mengetahui perbuatan apa yang boleh atau tidak boleh dilakukan.¹⁴ Kedua, berupa keamanan hukum bagi individu dari kesewenang-wenangan pemerintah karena dengan adanya aturan yang bersifat umum individu dapat mengetahui apa saja yang boleh dibebankan atau dilakukan oleh negara terhadap individu. Konsep kepastian hukum menarik mengikuti pandangan para yuris di antaranya yaitu:

a. Sudikno Mertokusumo berpendapat meskipun memang sanksi hukum yang paling pasti. Kepastian ini karena ada bobot kekuatan memaksa dari penguasa negara. Namun dalam hal tertentu ada norma hukum tidak disertai sanksi hukum. Norma hukum tanpa sanksi ini disebut *lex imperfecta*. Contohnya, ketentuan Pasal 298 KUHPerd. Menentukan, “seorang anak, berapapun umurnya, wajib menyegani orang tuanya”. Karena itu ia menegaskan bahwa kepastian tidak mengacu pada sanksi, tetapi kepastian hukum diartikan sebagai kepastian orientasi. Orientasi di sini diartikan “kejelasan rumusan norma, sehingga dapat dijadikan pedoman bagi masyarakat yang terkena peraturan itu.”¹⁵

b. Utrecht, kepastian hukum mengandung dua pengertian, yaitu pertama, adanya aturan yang bersifat umum membuat individu mengetahui perbuatan apa yang boleh atau tidak boleh dilakukan, dan kedua, berupa keamanan hukum bagi individu dari kesewenangan pemerintah karena

¹⁴ Muhamad Sadi Is, “*Legal Certainty For Environmental Protection And Management In Indonesia An Analysis of Decision Number 24/Pdt.G/2015/PN.Plg*”, Jurnal Yudisial, Vol. 13/No. 3/2020, h. 315

¹⁵ Sidharta, *Moralitas Profesi Hukum: Suatu Tawaran Kerangka Berpikir*, Bandung: PT. Refika Aditama, 2006, h. 85

dengan adanya aturan yang bersifat umum itu individu dapat mengetahui apa saja yang boleh dibebankan atau dilakukan oleh Negara terhadap individu.¹⁶

c. Hans Kelsen, “kepastian hukum” bersandar pada prinsip imputasi, artinya kepastian hukum karena norma hukum yang telah diformulasikan dalam undang-undang menentukan sanksi bagi tindakan melanggar hukum.¹⁷

Bagi penganut aliran ini, tujuan hukum tidak lain dari sekedar menjamin terwujudnya kepastian hukum. Kepastian hukum itu diwujudkan oleh hukum dengan sifatnya yang hanya membuat suatu aturan hukum yang bersifat umum. Sifat umum dari aturan-aturan hukum membuktikan bahwa hukum tidak bertujuan untuk mewujudkan keadilan atau kemanfaatan, melainkan semata-mata untuk kepastian

2. Teori Perlindungan Hukum

Teori perlindungan hukum merupakan teori yang dalam kajiannya fokus terhadap perlindungan hukum yang diberikan kepada masyarakat, yaitu masyarakat yang berada pada posisi yang lemah, baik secara ekonomis maupun lemah dari aspek yuridis.¹⁸ Istilah perlindungan hukum berasal dari bahasa Inggris, yaitu *legal protection theory*, sedangkan dalam bahasa Belanda, disebut dengan *theorie van the wettelijke bescherming*, dan dalam bahasa Jerman disebut dengan *theorie de rechliche schutz*.¹⁹

Teori perlindungan hukum menjelaskan mengenai aspek perlindungan hukum bagi rakyat dalam perspektif Hukum Pemerintahan atau Hukum Administrasi terutama mengenai konsep, prinsip, sarana perlindungan hukum dan bentuknya. Perlindungan hukum perspektif

¹⁶ Utrecht dan Riduan Syahrani, *Rangkuman Intisari Ilmu Hukum*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 1999, h. 23

¹⁷ Achmad Ali, *Menguk Tabir Hukum (Suatu Kajian Filosofis dan Sosiologis)*, Jakarta: Gunung Agung, 2002, h. 82-83

¹⁸ Salim HS dan Erlies Septiana Nurbani, 2014, *Penerapan Teori Hukum Pada Disertasi dan Tesis*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, hlm. 259 .

¹⁹ Ibid, h.259

Hukum Administrasi terkait dengan jaminan bahwa hak rakyat dihormati dalam rangka pelayanan publik berkenaan “tindak pemerintahan” berdasarkan atas asas negara hukum.

Menurut Satjipto Raharjo, perlindungan hukum merupakan hal untuk memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia (HAM) yang dirugikan oleh orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.²⁰ Sementara, menurut Philipus M. Hadjon mengartikan bahwa konsep perlindungan hukum di Indonesia harus dimaknai dalam penghayatan atas kesadaran akan perlindungan bagi harkat dan martabat manusia yang bersumber pada asas Negara Hukum Pancasila.²¹ Perlindungan hukum bagi masyarakat merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh pemerintah yang bersifat preventif dan represif.²² Perlindungan hukum yang preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, yang mengarahkan tindakan pemerintah bersikap hati-hati dalam pengambilan keputusan berdasarkan diskresi, sedangkan perlindungan yang represif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, termasuk penanganannya di lembaga peradilan.²³

Perlindungan hukum merupakan gambaran dari keefektifan fungsi hukum dalam mewujudkan tujuan-tujuan hukum, yaitu keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum. Setiono berpendapat bahwa perlindungan hukum merupakan tindakan atau upaya untuk melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang yang dilakukan oleh penguasa dalam hal tidak sesuai dengan aturan hukum, untuk mewujudkan

²⁰ Satjipto Raharjo, 2014, *Ilmu Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, h. 54

²¹ I Dewa Gede Atmadja dan I Nyoman Putu Budiarta, 2018, *Teori-Teori Hukum*, Setara Press, Bandung, h. 166

²² Philipus M. Hadjon, 1987, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, PT. Bina Ilmu, Surabaya, h. 2.

²³ *Ibid.*, h.2

ketertiban dan ketenteraman sehingga memungkinkan manusia untuk menikmati hak dan martabatnya sebagai manusia.²⁴

Menurut Muchsin, perlindungan hukum merupakan kegiatan untuk melindungi individu dengan menyasrakan hubungan nilai-nilai atau kaidah-kaidah yang terdapat dalam sikap dan tindakan dalam menciptakan adanya ketertiban dalam pergaulan hidup antar sesama individu atau manusia.²⁵ Perlindungan hukum merupakan suatu hal yang melindungi subyek-subyek hukum melalui peraturan perundang-undangan yang berlaku dan dipaksakan pelaksanaannya dengan suatu sanksi. Perlindungan hukum dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:

a. Perlindungan Hukum Preventif

Perlindungan yang diberikan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mencegah sebelum terjadinya pelanggaran. Hal ini terdapat dalam peraturan perundang-undangan dengan maksud untuk mencegah suatu pelanggaran serta memberikan rambu-rambu atau batasan dalam melakukan suatu kewajiban. Dalam kepustakaan dinyatakan bahwa sarana perlindungan hukum preventif yang bertujuan mencegah terjadinya sengketa perkembangannya agak ketinggalan dibandingkan perlindungan hukum represif yang bertujuan untuk menyelesaikan sengketa. Namun diakui pula kini perlindungan hukum preventif mempunyai peranan penting, dan bahkan di Indonesia, mulai berkembang di era kebebasan berekspresi didukung pula dengan diaturnya dalam peraturan perundang-undangan bentuk sarana perlindungan hukum preventif.

Harjono mengemukakan bahwa “perlindungan hukum preventif yang merupakan upaya non-yudisial untuk mencegah terjadinya tindakan yang melanggar hak warga masyarakat sebagai subyek hukum, dilakukan dengan memberi peringatan, teguran, somasi, keberatan, dan pengaduan”. Hal tersebut menunjukkan bahwa sarana

²⁴ Setiono, 2004, *Rule Of Law (Supremasi Hukum)*, Tesis Universitas Sebelas Maret, Surakarta, h. 3

²⁵ *Ibid.*, h. 20

“perlindungan hukum bagi rakyat” dalam bentuk perlindungan hukum preventif di Indonesia, mulai berkembang, seperti halnya yang sudah berlangsung lebih dahulu di Eropa.²⁶

b. Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum represif merupakan perlindungan akhir berupa sanksi seperti denda, penjara, dan hukuman tambahan yang diberikan apabila sudah terjadi sengketa atau telah dilakukan suatu pelanggaran. Saat ini di Indonesia, penanganan perlindungan hukum represif bagi masyarakat meliputi: peradilan perdata, pengadilan-pengadilan khusus, peradilan tata usaha negara, dan banding administrasi.

1.5.2 Kerangka Konseptual

1. Pengertian *E-Commerce*

E-Commerce dapat didefinisikan sebagai arena terjadinya transaksi atau pertukaran informasi antara penjual dan pembeli di dunia maya. Tidak dapat dipungkiri bahwa arena jual beli di dunia maya terbentuk karena terhubungnya berjuta-juta komputer ke dalam satu jaringan raksasa yaitu *internet*. Munculnya *e-commerce* tidak terlepas dari perkembangan teknologi informasi yang begitu pesat, khususnya *internet*. *E-Commerce* memungkinkan suatu perusahaan menjangkau seluruh dunia untuk memasarkan produk atau jasanya tanpa harus dibatasi oleh batas-batas geografis. Di dalam menerapkan *e-commerce* untuk memasarkan produk, salah satu hal yang perlu diketahui bahwa bahan baku yang sangat penting adalah informasi. *E-Commerce* merupakan salah satu pemicu terbentuknya prinsip ekonomi baru yang kini dikenal dengan ekonomi digital.²⁷

²⁶ Philipus M Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Jakarta: Peradaban, 2007, h. 4

²⁷ Rintho Rante, *E-Commerce “menciptakan daya saing melalui teknologi informasi”*, Yogyakarta: Penerbit deepublish, 2018, h. 18

2. Pengertian *Cash On Delivery* (COD)

Cash On Delivery, atau biasa disebut dengan COD adalah jenis transaksi di mana penerima membayar barang pada saat pengiriman dan diterima secara tunai. Persyaratan dan bentuk pembayaran yang diterima berbeda-beda sesuai dengan ketentuan pembayaran perjanjian pembelian. Istilah pembayaran dengan cara *Cash On Delivery* (COD) ini biasanya akan disepakati terlebih dahulu sebelum terjadinya finalisasi penjualan. Ketika *Cash On Delivery* (COD) adalah persyaratan pembayaran yang disepakati antara penjual dan konsumen, ini berarti pembayaran akan dilakukan saat barang sudah diterima, bukan sebelum produk dikirim. Metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) ini sebenarnya menawarkan keuntungan kepada konsumen, karena mereka memiliki waktu untuk menabung dan melakukan pembayaran penuh ketika barang telah diterima. Konsumen juga tidak perlu khawatir uangnya raib, karena uang akan diberikan ketika barang telah dikirim atau diterima.²⁸

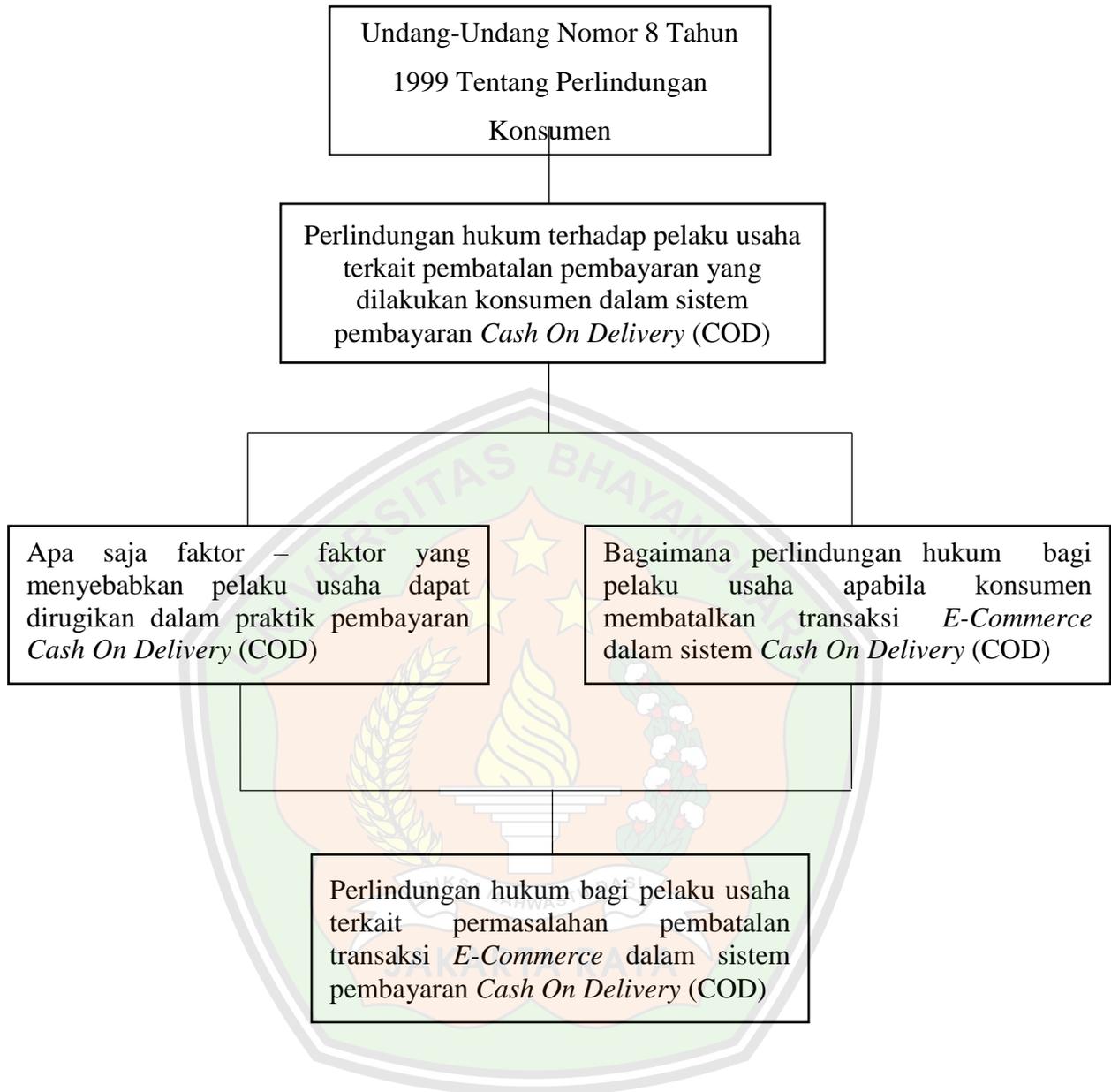
Transaksi secara *Cash On Delivery* (COD) memiliki bentuk yang berbeda dan dapat memengaruhi akuntansi perusahaan dengan cara yang berbeda. Perusahaan publik diharuskan menggunakan metode akuntansi akrual berdasarkan prinsip akuntansi yang berlaku umum (GAAP). Dengan akuntansi akrual, perusahaan mengakui pendapatan pada saat transaksi dan mencatat pembayaran dalam piutang jika pembayaran ditangguhkan. Perusahaan swasta dapat menggunakan akuntansi akrual atau kas. Dalam akuntansi kas, perusahaan harus menunggu untuk mencatat transaksi sebagai pendapatan hingga pembayaran diterima. Jika pelanggan berurusan dengan pedagang secara langsung, dan pelanggan melakukan pembelian dari inventaris yang tersedia, pembayaran dikumpulkan pada saat penjualan sebagai bentuk pembayaran tunai saat pengiriman. Di bawah metode akuntansi akrual, ini mengarah pada periode piutang yang lebih pendek dan efisiensi yang lebih tinggi. Untuk perjanjian piutang jangka panjang, perusahaan dapat mengatur pengiriman *Cash On*

²⁸ <https://www.merdeka.com/jabar/cod-adalah-metode-pembayaran-saat-barang-tiba-ini-tips-aman-dalam-bertransaksi-klm.html>, diakses minggu 13 maret 2022

Delivery (COD) yang memungkinkan pelanggan untuk menunda pembayaran hingga waktu pengiriman. Pada platform mail order tertentu, seperti eBay, *Cash On Delivery* (COD) dapat digunakan untuk membantu meminimalkan risiko penipuan antara pembeli dan penjual. Secara keseluruhan, *Cash On Delivery* (COD) tidak memerlukan pembayaran dari pembeli sampai mereka menerima pembeliannya.



1.5.3 Kerangka Pemikiran



1.6 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pemahaman serta mengetahui pembahasan dalam penelitian pada skripsi ini, maka sistematika penulisan skripsi ini terdiri dari lima bab yang dimana masing-masing bab menguraikan sebagai berikut:

BAB I merupakan Pendahuluan, yang berisikan Latar Belakang, Identifikasi Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, Kerangka Teoritis, Kerangka Konseptual, Kerangka Pemikiran, Metode Penelitian, yang terdiri dari: Jenis Penelitian, Sifat Penelitian, Pendekatan Penelitian, Sumber Data, Metode Pengumpulan Data, Metode Analisis Data dan Sistematika Penulisan.

BAB II Merupakan Tinjauan Pustaka yang menguraikan mengenai perlindungan hukum bagi pelaku usaha atas terjadinya pembatalan pada sistem *Cash On Delivery* (COD) oleh konsumen. Dan menguraikan teori hukum yang berkaitan dengan permasalahan tersebut.

BAB III Merupakan metode penelitian yang digunakan oleh penulis dalam menjawab permasalahan yang timbul dalam penelitian ini. Pada bab ini akan membahas tentang Jenis Penelitian, Pendekatan Penelitian, Sumber Data, Metode Pengumpulan Data, dan Metode Analisis Data.

BAB IV Berisi tentang hasil dari rumusan masalah yang menjadi pembahasan di dalam penelitian ini, yaitu tentang faktor-faktor yang menyebabkan pelaku usaha dapat dirugikan dalam praktik pembayaran *cash on delivery* (COD) dan bagaimana Perlindungan hukum Terhadap Pelaku Usaha Atas Pembatalan Sistem *Cash On Delivery* (COD) di *E-Commerce* Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

BAB V Berisi tentang penjelasan kesimpulan yang merupakan kesimpulan analisis permasalahan dan temuan dari hasil penelitian dan saran yang merupakan uraian tentang harapan peneliti agar hasil penelitian ini dapat berguna bagi pihak-pihak terkait (pelaku usaha, masyarakat, pemerintah). Serta terdapat daftar Pustaka yang berisikan literatur-literatur yang sudah membantu penulis untuk menulis penelitian tersebut.