

**Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Dalam Jual Beli
Online Dengan Metode Pembayaran Cash On Delivery (COD) di
PT. Shopee Indonesia**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Hukum Strata 1 (S.1)
Dalam Bidang Ilmu Hukum



Disusun Oleh:
Nafa Sofiyana Reza
NIM: 1602056036

**JURUSAN ILMU HUKUM
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
2020**



**KEMENTERIAN AGAMA R.I
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM**

Jl. Prof. Dr. Hamka (Kampus III) Ngaliyan Semarang Telp.(024) 7601291
Fax.7624691 Semarang 50185

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp : 4 (empat) Eksemplar Skripsi

Hal : Naskah Skripsi

An. Sdr. Nafa Sofiyana Reza

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum

UIN Walisongo Semarang

Assalamu'alaikum warahmatullah wabarakatuh

Setelah melalui proses bimbingan dan perbaikan, bersama ini kami kirimkan naskah skripsi saudara :

Nama : Nafa Sofiyana Reza
Nim : 1602056036
Jurusan : Ilmu Hukum
Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Dalam
Jual Beli Online Dengan Metode Pembayaran Cash On
Delivery (COD) di PT. Shopee Indonesia

Dengan ini kami mohon kiranya skripsi mahasiswa tersebut dapat segera dimunaqosahkan.

Demikian harap menjadi maklum adanya dan kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum warahmatullah wabarakatuh

Semarang, 11 Mei 2020

Pembimbing I

Abu Hapsin, M.A., Ph.D.
NIP. 195906061989031002

Pembimbing II

Drs. H. Afif Noor, S.Ag., S.H., M.Hum.
NIP.197606152005011005

MOTTO

Life Full of Hope (hidup yang penuh harapan)

PERSEMBAHAN

Atas limpahan Rahmat dan Taufik serta Hidayah-Nya, skripsi ini saya persembahkan kepada kedua orang tua saya Zamroni dan Reni Yuliani yang telah mendoakan dan memberi semangat sampai detik ini.

Dan kepada Adik saya Muh. Bayuna Riziq Reza yang sayai sayangi, yang telah memberikan semangat dan dukungan.

DEKLARASI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, penulis menyatakan bahwa skripsi ini tidak berisi materi yang telah pernah ditulis oleh orang lain atau diterbitkan. Demikian juga skripsi ini tidak berisi pikiran-pikiran orang lain, kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan bahan rujukan.

Semarang, 11 Mei 2020

Deklarator,

NAFA SOFIYANA REZA

NIM: 1602056036

ABSTRAK

Perlindungan hukum adalah perbuatan melindungi seseorang yang hak-haknya tidak terpenuhi. Pelaku usaha dalam jual beli *online* dengan metode pembayaran Cash On Delivery (COD) mengalami tidak terpenuhi hak-haknya yaitu hak menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan dan hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik, tercantum dalam Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Berdasarkan hal di atas, maka penulis perlu untuk meneliti lebih jauh tentang perlindungan hukum terhadap pelaku usaha dalam jual beli *online* dengan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) di PT. Shopee Indonesia, adapun rumusan masalahnya: (1) Bagaimana hubungan hukum antara para pihak dalam jual beli online metode pembayaran Cash On Delivery (COD) di PT. Shopee Indonesia? (2) Bagaimana perlindungan hukum terhadap pelaku usaha dalam transaksi jual beli online metode pembayaran Cash On Delivery (COD)?

Penelitian ini adalah penelitian yuridis-empiris, melalui pendekatan kualitatif. Penelitian dilaksanakan dengan metode pengumpulan data berupa wawancara dan studi dokumentasi. Teknis yang digunakan yaitu analisis kualitatif penelitian dianalisis secara kualitatif kemudian disajikan secara deskriptif, yaitu dengan menguraikan, menjelaskan dan menggambarkan dari data yang diperoleh dan menghubungkan satu sama lain untuk mendapatkan kesimpulan umum.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan hukum antara para pihak dalam jual beli *online* metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) termasuk hubungan hukum bersegi dua karena kedua belah pihak saling memberikan dan meminta sesuatu. *Kedua*, secara perlindungan hukum yang didapatkan pelaku usaha menggunakan akibat hukum jika ingkar janji yaitu Pasal 1266 KUH Perdata tentang pembatalan perjanjian, dengan demikian dikirimkannya kembali barang tersebut kepada pelaku usaha serta Shopee akan menonaktifkan akun konsumen yang melakukan itikad tidak baik saat jual beli *online* metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) sebanyak dua kali dalam 60 hari, dan akan diaktifkan kembali setelah 60 hari dihitung dari tanggal dinonaktifkan, namun hal ini belum memberikan efek jera kepada konsumen.

Kata Kunci : Perlindungan Hukum, Pelaku Usaha dan Konsumen, UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Shalawat beserta salam semoga senantiasa terlimpah curahkan kepada Nabi Muhammad SAW, kepada keluarganya, para sahabatnya, hingga kepada umatnya hingga akhir zaman.

Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana pada Program Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Walisongo Semarang. Judul yang penulis ajukan adalah **“Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Dalam Jual Beli Online Dengan Metode Pembayaran Cash On Delivery (COD) di PT. Shopee Indonesia”**.

Penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, tidak ada kata yang pantas dapat penulis ungkapkan kecuali terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. H. Imam Taufiq, M.Ag. selaku Rektor UIN Walisongo Semarang.
2. Dr. Mohammad Arja Imroni, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Syari'ah UIN Walisongo Semarang.
3. Dr. Ali Imron, S.Ag., M.Ag., H. Tolkah, S.Ag. M.A., Dr. H. Ahmad Izudin, M.Ag. selaku Wakil Dekan Fakultas Syari'ah UIN Walisongo Semarang.
4. Hj. Briliyan Ernawati, SH., M.Hum. dan Novita Dewi Masyitoh, SH., MH. selaku Kajar dan Sekjar Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah UIN Walisongo Semarang.
5. Drs. H. Abu Hapsin, MA., Ph.D. dan Afif Noor, S.Ag., SH., M.Hum. selaku Dosen Pembimbing I dan Pembimbing II dengan penuh kesabaran telah mencurahkan perhatian, arahan, dan masukan dalam memberikan bimbingan kepada peneliti.
6. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Walisongo Semarang yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam proses belajar di perkuliahan maupun di dalam forum diskusi.

7. Toni Partogi selaku Project Manager dari PT. Shopee Indonesia, Veean_shop Donabelle_able Baemask.id Aprilia Hijab selaku pelaku usaha di Shopee, Yunis Rahma Dona selaku konsumen di Shopee, dan Eko selaku kurir yang telah memberikan informasi yang di butuhkan dalam penelitian.
8. Kedua orangtua tercinta Bapak Zamroni dan Ibu Reni Yuliani yang selalu mendoakan dan memberikan motivasi kepada penulis.
9. Adik tersayang Muh. Bayuna Riziq Reza yang selalu mendoakan dan memberikan semangat kepada penulis.
10. Teman dekat tersayang Sudar Mono yang selalu mendoakan, memberikan semangat, motivasi, kasih sayang, dan dorongan kepada penulis.
11. Sahabat/i PMII Rayon Syariah khususnya Gatotkaca'16 yang telah memupuk kedewasaan penulis dalam hal befikir dan berorganisasi. Serta memberikan kekeluargaan baru dan menambah warna-warni kehidupan penulis dalam menjalani kisah-kisah di perantauan.
12. Teman-teman seperjuangan sebagai pengurus HMJ Ilmu Hukum 2018 adalah bukti perjuangan saya dalam meraih impian.
13. Keluarga Black Velvet: Siti Nadiyah, Maryamul Chumairo A.M., Shofi Nur Janah, Mila Dani Laili Istiqomah, Dewi Utari, Afnan Novita Rahmawati, dan Rizki Khairunnisa yang telah memberikan warna dan kehangatan dalam proses pembelajaran di UIN Walisongo Semarang
14. Keluarga kontrakan: Ika Rila, Nur Khabibah, Siti Arifah, dan Maliyana yang selalu memberikan semangat kepada penulis.
15. Teman-teman sesama mahasiswa Fakultas Syariah dan Hukum angkatan 2016 yang telah memberikan dorongan, semangat, kasih sayang dan bantuan baik secara moril maupun materiil demi lancarnya penyusunan skripsi ini.
16. Teman-teman KKN Reguler ke-73 Posko 75 yang selalu memberikan dukungan moral kepada penulis.
17. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebut satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Kepada mereka semua, penulis ucapkan terima kasih, semoga menjadi amal baik dan mendapatkan balasan dari Allah SWT atas semua amal kebaikan mereka. Tentunya penulis menyadari bahwa hasil karya ini jauh dari kata sempurna dan

penulis sangat mengharapkan saran dan kritik sehingga dapat memperbaiki dan melengkapi skripsi ini ke depan. Semoga hasil karya ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Semarang, 11 Mei 2020

Penyusun,

Nafa Sofiyana Reza

NIM. 1602056036

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	i
HALAMAN MOTTO.....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iii
HALAMAN DEKLARASI.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR DAN TABEL.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Telaah Pustaka.....	8
F. Kerangka Teori.....	12
G. Metodologi Penelitian.....	15
H. Sistematika Penulisan.....	18
BAB II PERJANJIAN DAN PERLINDUNGAN PARA PIHAK DALAM	
JUAL BELI ONLINE.....	20
A. Teori Perjanjian.....	20
1. Pengertian Perjanjian.....	20
2. Syarat Sahnya Perjanjian.....	21
3. Asas-asas Perjanjian.....	24

4. Perjanjian Yang Dipakai Dalam Transaksi Jual Beli <i>Online</i>	27
5. Hak dan Kewajiban Serta Peraturan Yang Mengatur Jual Beli <i>Online</i>	29
6. Akibat Hukum Perjanjian.....	31
B. Teori Perlindungan Hukum.....	33
C. Jual Beli <i>Online</i>	34
1. Pengertian Jual Beli <i>Online</i>	34
2. Para Pihak Dalam Jual Beli <i>Online</i>	36
3. Pengertian Metode Pembayaran <i>Cash On Delivery</i> (COD).....	39
4. Dasar Hukum Jual Beli <i>Online</i> Metode Pembayaran <i>Cash On Delivery</i> (COD).....	40

BAB III PRAKTIK JUAL BELI ONLINE METODE PEMBAYARAN

CASH	ON	DELIVERY (COD)	
.....	42
A. Deskripsi Shopee.....			42
1. Latar Belakang Shopee.....			42
2. Logo Shopee.....			43
3. Tujuan dan Visi Misi Shopee.....			43
4. Produk dan Layanan.....			44
5. Mekanisme Menjadi Pelaku Usaha dan Konsumen di Shopee....			45
B. Praktik Jual Beli <i>Online</i> Dengan Metode Pembayaran <i>Cash On Delivery</i> (COD).....			46

BAB IV ANALISIS HUBUNGAN HUKUM PARA PIHAK DAN PERLINDUNGAN HUKUM PELAKU USAHA DALAM JUAL BELI ONLINE CASH ON DELIVERY (COD).....

A. Analisis Hubungan Hukum Antar Pihak Dalam Jual Beli <i>Online</i> Metode Pembayaran <i>Cash On Delivery</i> (COD) Melalui Shopee.....	55
B. Analisis Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha pada Transaksi Jual Beli Online Metode Pembayaran <i>Cash On Delivery</i> (COD) Melalui Shopee.....	62

BAB V PENUTUP.....	70
A. Kesimpulan.....	70
B. Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA.....	72
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	75

DAFTAR GAMBAR DAN TABEL

Gambar 1 Logo Shopee.....	55
Tabel 1 Transaksi Jual Beli <i>Online</i> di Shopee Oktober 2019.....	58
Gambar 2 Langkah-langkah Mencari Barang.....	60
Gambar 3 Langkah-langkah Membuat Pesanan.....	61

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kondisi seperti sekarang ini teknologi berkembang dengan sangat pesat. Teknologi informasi dan komunikasi banyak membantu masalah-masalah sosial dan ekonomi. Transaksi jual beli *online* merupakan salah satu hasil dari perkembangan teknologi di era globalisasi seperti sekarang ini, transaksi jual beli *online* juga merupakan kegiatan yang sering terjadi, hal ini dipengaruhi berkembangnya teknologi informasi yang dimanfaatkan para pedagang yang biasa disebut *e-commerce* atau kepanjangannya *electronic commerce* adalah kegiatan-kegiatan bisnis yang menyangkut konsumen, manufaktur, *services providers* dan pedagang perantara. Perkembangan teknologi informasi menyebabkan dunia menjadi tanpa batas dan menyebabkan perubahan sosial yang signifikan berlangsung cepat. Teknologi informasi saat ini selain memberikan kontribusi bagi peningkatan kesejahteraan, kemajuan dan peradaban manusia, sekaligus menjadi sarana efektif perbuatan melawan hukum.¹ Misalnya dalam jual beli *online* yang sering terjadi yaitu penipuan, karena pada umumnya hubungan produsen dan konsumen merupakan hubungan interaksi secara anonim, dimana masing-masing pihak tidak mengetahui secara pasti mengenai pribadi-pribadi tertentu kecuali hanya berdasarkan dugaan kuat.² Para pihak hanya berbekal rasa saling percaya untuk menjalankan jual beli, sangat memungkinkan terjadinya pelanggaran yang bisa dilakukan oleh konsumen maupun pelaku usaha, keduanya mempunyai kesempatan yang sama, sehingga memerlukan payung hukum untuk melindungi konsumen dan pelaku usaha.

¹ Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Transaksi Elektronik* (Bandung: Nusa Media, 2017), hlm.3.

² Muhammad, *Etika Bisnis Islam, Akademi Manajemen Perusahaan YKPN*, Yogyakarta, hlm. 159-

Berdasarkan ketentuan pasal 1457 KUH Perdata, jual beli ditegaskan sebagai suatu perjanjian, dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan. Sifat konsensual dari jual beli ini disebutkan dalam pasal 1458 KUH Perdata yang mengatakan bahwa jual beli itu dianggap telah terjadi diantara kedua belah pihak, seketika setelahnya kedua belah pihak ini mencapai sepakat tentang kebendaan tersebut dan harganya, meskipun kebendaan tersebut belum diserahkan atau harganya belum dibayar.³ Berdasarkan pasal 1458 KUH Perdata, ketika sudah ada kesepakatan tentang kebendaan dan harganya, maka pelaku usaha dan konsumen wajib memenuhi kewajibannya masing-masing, sehingga terjadi timbal balik yang seimbang antara kedua belah pihak.

Para pihak mempunyai kewajiban masing-masing yang harus dilaksanakan, kewajiban dari pelaku usaha meliputi penyerahan barang yang dijadikan objek jual beli dan menjamin cacat tersembunyi atas barang yang dijualnya, serta menjamin aman hukum bagi konsumen dari gangguan pihak lain dan kewajiban utama konsumen ialah membayar harga pembelian pada waktu dan di tempat sebagaimana ditetapkan menurut perjanjian (Pasal 1513 KUHPerdata)⁴. Bisnis tidak akan berjalan tanpa adanya konsumen yang menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha. Slogan “*the customer is king*”, bukan hanya bermaksud menarik sebanyak mungkin konsumen, melainkan mengungkapkan tugas pokok pelaku usaha atau penyedia jasa untuk mengupayakan kepuasan konsumen. Diantara pelaku usaha dan konsumen, kendali kuat dipegang oleh pelaku usaha, maka dari itu banyak konsumen yang lemah sehingga dirugikan, namun dalam jual beli *online* menggunakan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) justru pelaku usaha yang lemah sehingga sering terjadi kerugian akibat perbuatan dari konsumen, karena sistem *Cash On Delivery* (COD) ini pembayarannya dilakukan ketika konsumen sudah menerima barang yang dibeli, jadi ketika

³ I Ketut Oka Setiawan, *Hukum Perikatan* (Jakarta: Sinar Grafika, 2016), hlm.158-159.

⁴ I Ketut Oka Setiawan,...., hlm.160.

konsumen tidak menerima barang yang dibeli dengan alasan kesengajaan atau ketidaksengajaan maka transaksi itu dibatalkan, dengan demikian barang akan kembali lagi kepada pelaku usaha, sehingga mengakibatkan kerugian terhadap pelaku usaha. Kerugian yang didapatkan oleh pelaku usaha antaranya ruginya waktu dan ruginya barang yang seharusnya sudah bisa terjual tapi harus kembali lagi. Pada peristiwa ini artinya konsumen tidak memenuhi kewajibannya sebagai konsumen dan melanggar kesepakatan yang terjadi pada saat jual beli. Hal ini jelas dirasa sangat merugikan bagi pelaku usaha, mengingat ada berbagai macam jenis pelaku usaha seperti pelaku usaha yang bertindak sebagai *reseller* atau pelaku usaha yang bergerak dibidang *crafting*.⁵ Definisi pelaku usaha dijabarkan dalam pasal 1 angka (5) Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999, pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum atau bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian, menyelenggarakan berbagai usaha dalam bidang ekonomi.⁶

Perikatan (*verbinten*) adalah hubungan hukum antara dua pihak di dalam lapangan harta kekayaan dimana pihak yang satu berhak atas sesuatu prestasi, dan pihak yang lain berkewajiban memenuhi prestasi itu⁷. Perikatan yang bersifat timbal balik senantiasa menimbulkan sisi aktif dan sisi pasif. Sisi aktif menimbulkan hak bagi kreditur untuk menuntut pemenuhan prestasi, sedangkan sisi pasif menimbulkan beban kewajiban bagi debitur untuk melaksanakan prestasinya.⁸ Ketika terjadi kesepakatan jual beli *online* dengan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) maka pelaku usaha harus terlebih dahulu mengirimkan barangnya, setelah barang sudah sampai ditangan konsumen dengan keadaan sesuai keterangan barang yang diberitahu oleh pelaku usaha, maka seharusnya transaksi pembayaran sudah bisa dilaksanakan, namun karena sekarang sangat mudahnya melakukan jual beli

⁵ Bagus Made Bama Anandika Berata, *Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Terkait Wanprestasi Yang Dilakukan Konsumen Dengan Cara Hit and Run*, hlm.2.

⁶ Fitrah Akbar Citrawan, *Hukum Persaingan Usaha* (Yogyakarta: Suluh Media, 2017), hlm.95.

⁷ Fitrah Akbar Citrawan,...., hlm.1.

⁸ Agus Yudha Hernoko, *Hukum Perjanjian* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2014), hlm. 260-261.

online dan bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja melalui situs jual beli *online*. Salah satunya yaitu Shopee.

Shopee merupakan sebuah situs jual beli *online* yang ada di Indonesia, dan berkantor pusat di Singapura, yang didirikan oleh Forrest Li. Shopee pertama kali diluncurkan di Singapura pada tahun 2015, dan sejak itu memperluas jangkauannya ke Malaysia, Thailand, Taiwan, Indonesia, Vietnam, dan Filipina. Perkembangan Shopee di Indonesia sangat cepat karena banyak diminati masyarakat. Shopee dapat diakses melalui perangkat komputer dengan menggunakan jaringan internet, dan Shopee sebagai tempat bertemunya penjual dan pembeli.

Kemudahan ini seringkali membuat konsumen melakukan pembelian dengan tidak sungguh-sungguh sehingga mengakibatkan kerugian kepada pelaku usaha, seperti yang sudah terjadi pada toko *online shop*, diantaranya:

1. Veean_shop merupakan toko yang menjual pakaian yang beralamat di Jalan bawal barat No.92 RT.03/RW.03 Kota Tegal. Pelaku usaha mengatakan bahwa pernah mengalami konsumen tidak membayar saat jual beli *online* metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) sebanyak dua kali peristiwa seperti itu, semua barang yang sudah dikirim dikembalikan dengan keadaan seperti semula, peristiwa saat itu kurir sudah mengantarkan ke alamat yang dituju namun konsumen tidak ada dirumah dengan berbagai alasan, jika selama dua hari konsumen tidak ada kejelasan maka barang diretur kepada pelaku usaha. Menurut pelaku usaha dalam hal ini bukan hanya pelaku usaha yang merasa dirugikan tetapi kurir juga dirugikan.
2. Donabelle_able merupakan toko yang menjual berbagai macam barang seperti kosmetik hingga barang serba-serbi, toko ini beralamat di Jalan papandayan No.3A, Sampangan, Kota Semarang. Pemilik mengatakan sudah dua tahun tokonya menggunakan Shopee, ketika awal menggunakan Shopee toko ini mengaktifkan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD), namun banyak barang yang tidak dibayar sehingga pemilik toko menonaktifkan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) selama satu

tahun, setelah itu kembali mengaktifkan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) karena untuk menarik konsumen dan sekarang sudah berjalan satu tahun, namun kembali mengalami barang tidak dibayar ketika jual beli *online* metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD), sehingga barang diretur kepada pelaku usaha, barang kembali dengan keadaan seperti semula dan proses jual beli *online* ini bebas ongkos kirim, jadi pelaku usaha tidak merasa dirugikan terkait ongkos kirim, namun merasa dirugikan terkait waktu dan biaya pengemasan. Pelaku usaha mengalami kejadian seperti ini kurang dari 10 kali selama satu tahun menggunakan Shopee.

3. Baemask.id merupakan toko yang menjual masker organik yang beralamat di Jalan bulustalan IV Kota Semarang. Pemilik mengatakan sering mendapatkan pembelian dengan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) dan sering mengalami saat barang sudah sampai di alamat tujuan namun konsumen tidak ada, sehingga barang diretur kepada pelaku usaha, namun juga pernah mengalami barang yang kembali sudah rusak sehingga tidak dapat dipakai lagi, dalam kejadian ini pelaku usaha merasa dirugikan. Pada awal menggunakan Shopee pelaku usaha tidak mengaktifkan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD), namun banyak konsumen yang menginginkan ada metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) sehingga pelaku usaha mengaktifkannya untuk menarik konsumen. Pelaku usaha sudah berusaha mengupayakan agar konsumen menerima dan membayar barang yang dibeli dengan cara menghubunginya terlebih dahulu dengan maksud agar konsumen mengetahui barangnya akan segera sampai. Pelaku usaha mengalami peristiwa dirugikan kurang lebih 20 kali, diantaranya kurang dari 10 kali barang kembali kepada pelaku usaha, dan lebih dari 10 kali barang tidak kembali karena kurir mengatakan barangnya hilang atau rusak, bahkan barang yang kembali juga terkadang sudah rusak karena kembali dengan waktu yang lama sedangkan barang seperti masker organik tidak bisa bertahan lama.

Pelaku usaha mengeluhkan terkait kerugian yang mereka alami, namun pelaku usaha juga terbingungkan harus melapor kemana jika dirinya dirugikan karena belum ada lembaga dan kekuatan hukum yang kuat untuk melindunginya, untuk sekarang hanya ada lembaga yang menaungi perlindungan konsumen, dalam UU No.9 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) disebutkan tiga jenis lembaga konsumen yakni Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN), Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Sedangkan untuk lembaga yang menaungi perlindungan pelaku usaha belum ada. Penting adanya lembaga yang menaungi perlindungan pelaku usaha dan payung hukum yang dapat melindungi pelaku usaha, agar konsumen yang beritikad tidak baik merasa jera, sehingga lebih berhati-hati dalam melakukan jual beli.

Berdasarkan kondisi-kondisi yang diuraikan sebelumnya, maka skripsi ini mengambil judul “Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Dalam Jual Beli *Online* Dengan Metode Pembayaran *Cash On Delivery* (COD) di PT. Shopee Indonesia”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, dalam penelitian ini secara khusus pokok-pokok permasalahan yang ingin dibahas penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana hubungan hukum antara para pihak dalam jual beli *online* metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) di PT. Shopee Indonesia?
2. Bagaimana perlindungan hukum terhadap pelaku usaha dalam transaksi jual beli *online* metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD)?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penulisan ini adalah:

1. Untuk mengetahui hubungan hukum antara para pihak dalam jual beli *online* metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) di PT. Shopee Indonesia
2. Untuk mengetahui dan memahami perlindungan hukum yang didapat pelaku usaha dalam jual beli *online* metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD).

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian diharapkan dapat bermanfaat baik secara teoritis maupun secara praktis, yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Penelitian diharapkan mampu memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu hukum khususnya dalam memberikan pengetahuan tentang perlindungan hukum bagi pelaku usaha dalam jual beli *online* dengan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD)
 - b. Penelitian diharapkan dapat memberikan pemahaman bagi elemen masyarakat bahwa perlindungan hukum bagi pelaku usaha dalam jual beli *online* dengan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) penting untuk diketahui demi terwujudnya jual beli *online* yang tidak merugikan salah satu pihak.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi masyarakat

Memberikan gambaran kepada masyarakat tentang perlindungan hukum bagi pelaku usaha dalam jual beli *online* dengan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) sehingga diharapkan dapat sebagai upaya penyadaran untuk para pelaku usaha agar lebih hati-hati dalam menjual barang dagangannya.
 - b. Bagi pembaca

Memberi gambaran kepada pembaca tentang perlindungan hukum bagi pelaku usaha dalam jual beli *online* dengan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD).

E. Telaah Pustaka

Untuk memperjelas perbedaan penelitian yang terdahulu dengan penelitian yang sekarang diteliti, baik yang diambil dari skripsi atau jurnal, mempertegas bahwa penelitian yang diteliti bukan dari plagiasi, maka peneliti dalam hal ini mendeskripsikan beberapa penelitian yang telah dilakukan terdahulu, relevansinya dengan judul skripsi ini yaitu:

1. Artikel yang disusun oleh Bagus Made Bama Anandika Berata, yang berjudul *Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Terkait Wanprestasi Yang Dilakukan Konsumen Dengan Cara Hit and Run*. Hasil dari penelitian ini adalah 1) Perlindungan terhadap pelaku usaha dalam hal ini didasari pada hak-hak pelaku usaha dalam pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, diantara adalah hak pelaku usaha dalam mendapatkan perlindungan hukum atas tindakan konsumen yang dilandasi itikad tidak baik dan hak mendapatkan pembayaran dari konsumen. 2) Gugatan dapat dilakukan berdasarkan dengan perihal terjadinya wanprestasi dari konsumen dengan melihat ketentuan pasal 1243, 1458, 1313, 1338 dan 1320 KUHPerdata dan pasal 1866 KUHPerdata sebagai bukti. Kesamaan penelitian diatas dengan penelitian yang peneliti yang ajukan terletak pada perlindungan hukum terhadap pelaku usaha. Sedangkan perbedaan penelitian diatas dengan penelitian yang peneliti ajukan adalah konsumen melakukan *hit and run* dan bukan jual beli *online* metode *Cash On Delivery (COD)*.⁹
2. Jurnal yang disusun oleh Indra Kirana D, yang berjudul *Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha dan Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Secara Online Dengan Pembayaran Melalui Paypal*, terbit pada tahun 2014. Hasil dari penelitian ini adalah transaksi jual beli secara *online* dengan menggunakan media pembayaran *PayPal* memang tidak dapat memberikan keamanan secara utuh. *PayPal* menekankan kewajiban kepada para pihak untuk saling berkomunikasi terlebih dahulu sebelum

⁹ Bagus Made Bama Anandika Berata, *Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Terkait Wanprestasi Yang Dilakukan Konsumen Dengan Cara Hit and Run* (Fakultas Hukum Universitas Udayana).

mengajukan klaim. Namun jika hal tersebut gagal, maka pelaku usaha atau konsumen dapat mengajukan banding atas kasusnya kepada *PayPal*. Peraturan perundang-undangan Indonesia masih kurang memadai sehingga belum mampu digunakan sebagai paling hukum untuk menyelesaikan sengketa perlindungan terhadap pelaku usaha dan konsumen berskala internasional. Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian yang diajukan oleh peneliti terletak pada perlindungan hukum bagi pelaku usaha. Sedangkan perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian yang diajukan oleh peneliti yaitu pembayaran melalui *PayPal*, bukan metode *Cash On Delivery* (COD), dan jual beli *online* berskala internasional, bukan jual beli *online* berskala nasional.¹⁰

3. Naskah Publikasi yang disusun oleh Rasyid Reza Kurniawan C100 120 137, yang berjudul *Tinjauan Yuridis Terhadap Perjanjian Jual Beli Secara Online di OLX.com Dengan Sistem Cash On Delivery (COD)*, terbit pada tahun 2016. Hasil dari penelitian ini adalah 1) Keabsahan dalam jual beli *online* telah memenuhi syarat sahnya perjanjian yang terdapat didalam pasal 1320 KUHPdata dimana pasal tersebut menyebutkan bahwa syarat sahnya suatu perjanjian yaitu kesepakatan para pihak dimana kesepakatan dalam jual beli *online* akan terjadi saat terjadinya proses sistem *Cash On Delivery* (COD) antara pelaku usaha dan konsumen, dan pelaku usaha merasa bahwa barang yang dijual dalam situs Olx.com telah sesuai baik bentuk, kondisi dan warna saat terjadinya proses COD dan pelaku usaha sepakat dengan harga yang diajukan oleh konsumen sehingga transaksi jual beli *online* melalui Olx.com mencapai sebuah kesepakatan karena masing-masing pihak telah sepakat untuk melakukan proses transaksi jual beli barang tersebut. 2) hak-hak yang diberikan kepada pelaku usaha dan konsumen yang menggunakan jasa jual beli *online* diantaranya mengenai hak konsumen antara lain mendapatkan barang yang sesuai nilai tukar dan kondisiserta jaminan, mendapatkan informasi mengenai barang, dan

¹⁰ Indra Kirana D, *Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha dan Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Secara Online Dengan Pembayaran Melalui PayPal*, Vol.1 No.2, (Magister Ilmu Hukum Universitas Katolik Parahyangan, 2014).

mendapatkan ganti rugi, dan mengenai hak pelaku usaha barang antara lain menerima pembayaran sesuai kesepakatan, mendapatkan perlindungan hukum dari konsumen yang beritikad buruk, dan hak untuk pembelaan dari sepatutnya, dan mengenai kewajiban pelaku usaha antara lain beritikad baik, memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai barang, dan memberikan ganti rugi atas kerugian akibat penggunaan barang yang diperdagangkan. 3) Tanggungjawab didalam perjanjian jual beli *online* akan muncul apabila terjadi sebuah pelanggaran misalnya bentuk pelanggaran yang sering terjadi adalah barang tidak sesuai dengan apa yang diperjanjikan. Misalnya barang *original* tetapi berupa replika. Persamaan penelitian diatas dengan penelitian yang diajukan oleh peneliti terletak pada jual beli *online* sistem *Cash On Delivery* (COD). Sedangkan perbedaan penelitian diatas dengan penelitian yang diajukan oleh peneliti yaitu tinjauan yuridis perjanjian jual beli *online* bukan perlindungan hukum bagi pelaku usaha.¹¹

4. Skripsi yang disusun oleh Dhasep Aberta Satriadin 09380018 yang berjudul *Tinjauan Hukum Islam Terhadap Khiyar Dalam Jual Beli Sistem COD (Cash On Delivery) Studi Kasus: COD Barang-barang Bekas di Web Toko Bagus Wilayah Yogyakarta*). Hasil dari penelitian ini adalah praktek *khiyar* dalam jual beli sistem *Cash On Delivery* (COD) ini, dilakukan pada saat si pelaku usaha dan konsumen bertemu di tempat transaksi yang ditentukan sebelumnya terjadinya akad jual beli. Adapun macam-macam *khiyar* yang bisa dilakukan dalam transaksi jual beli sistem *Cash On Delivery* (COD) adalah *khiyar aib* dan *khiyar majlis*. Sedangkan bagi si pelaku usaha dan konsumen mempunyai hak-hak *khiyar* sebagai berikut: Hak bagi pelaku usaha, pertama mendapatkan uang konsumen sesuai yang disepakati sebagai jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen. Kedua jika *khiyar* tersebut batal, pelaku usaha mendapatkan barangnya kembali sesuai dengan keadaan pertama kali ketika barang

¹¹ Rasyid Reza Kurniawan, *Tinjauan Yuridis Terhadap Perjanjian Jual Beli Secara Online di Olx.com dengan sistem Cash On Delivery (COD)*, (Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2016).

diserahkan kepada konsumen. Hak bagi konsumen, pertama mendapatkan waktu untuk melihat kondisi barang, untuk *khiyar* dan cacat bisa dilihat 1 sampai 3 hari. Kedua jika *khiyar* tersebut batal, si konsumen mendapatkan uangnya kembali sejumlah dengan pertama kali dia beli barang tersebut. Kesamaan penelitian diatas dengan penelitian yang peneliti ajukan terletak pada praktik jual beli menggunakan sistem *Cash On Delivery* (COD). Sedangkan perbedaan penelitian diatas dengan penelitian yang peneliti ajukan adalah obyek yang diteliti tentang *khiyar*, bukan tentang perlindungan hukum nya. Perbedaan lainnya yaitu penelitian diatas dilakukan pada Web Toko Bagus yang jual beli nya dilakukan secara langsung dengan pertemuan antara konsumen dan pelaku usaha, bukan pada Shopee yang jual beli nya dilakukan secara *online* dengan melalui jasa pengiriman.¹²

5. Skripsi yang disusun oleh Disa Nusia Nistrina 10100111017 yang berjudul *Tinjauan Hukum Islam Terhadap Jual Beli Online dan Relevansinya Terhadap Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, terbit pada Tahun 2015. Hasil dari penelitian ini adalah 1) Jual beli *online* termasuk aspek muamalah yang pada dasarnya mubah (boleh), kecuali ada dalil yang mengharamkannya. Yang diharamkan dalam jual beli *online* yaitu transaksi yang didalamnya terdapat unsur-unsur haram, seperti *riba*, *gharar* (penipuan), bahaya, ketidakjelasan, merugikan hak orang lain, pemaksaan, dan barang atau jasa yang menjadi objek transaksi adalah halal, bukan yang diharamkan. 2) Hak-hak konsumen dalam hukum islam berupa hak *khiyar*, diantaranya yaitu *khiyar majelis*, *khiyar 'aib*, *khiyar syarat*, *khiyar ta'yin*, *khiyar ar-ru'yah*. Sedangkan hak-hak konsumen dalam UUPK, yaitu hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/jasa; hak untuk memilih dan mendapatkan barang dan/jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan; hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi

¹² Dhasep Aberta Satriadin, *Tinjauan Hukum Islam Terhadap Khiyar Dalam Jual Beli Sistem Cash On Delivery (COD) Studi Kasus: COD Barang-barang Bekas di Web Toko Bagus Wilayah Yogyakarta* (Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2013).

dan jaminan barang dan/atau jasa; hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan; hak untuk mendapatkan perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut; hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen; hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif; hak untuk mendapat kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian. Apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya; hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya. 3) UUPK telah menekankan asas keseimbangan antara pelaku usaha dengan konsumen. Begitu pula dengan hukum Islam. Asas keseimbangan ini dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara pelaku usaha dan konsumen. Transaksi jual beli *online* dan UUPK sangat terkait, karena dalam transaksi jual beli *online*, pelaku usaha dituntut untuk tidak mengabaikan hak-hak konsumen, sehingga tercipta keseimbangan antara pelaku usaha dan konsumen. Kesamaan penelitian diatas dengan penelitian yang peneliti ajukan yaitu membahas mengenai jual beli *online*. Sedangkan perbedaan penelitian diatas dengan penelitian yang peneliti ajukan adalah perlindungan hukum bagi konsumen, bukan perlindungan hukum bagi pelaku usaha.¹³

Dari beberapa telaah pustaka yang penulis uraikan di atas, fokus penelitian berbeda dengan penelitian yang sebelumnya karena penulis akan meneliti terhadap Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Dalam Jual Beli *Online* Dengan Metode Pembayaran *Cash On Delivery* (COD) di PT. Shopee Indonesia.

F. Kerangka Teori

1. Perjanjian Jual Beli

Dalam dunia bisnis perjanjian atau kontrak telah banyak digunakan orang, hampir semua kegiatan bisnis selalu diawali dengan adanya kontrak

¹³ Disa Nusia Nistrina, *Tinjauan Hukum Islam Terhadap Jual Beli Online dan Reelevansinya Terhadap Undang-Undang Perlindungan Konsumen* (Fakultas Syariah dan Hukum UIN Alauddin Makassar, 2015).

atau perjanjian. Pengertian istilah kontrak atau persetujuan yang diatur dalam Buku III Bab Kedua KUHPPerdata Indonesia, sama saja dengan pengertian perjanjian.¹⁴

Terdapat beberapa pendapat yang dikemukakan oleh para sarjana hukum, diantaranya dikemukakan oleh R. Wirjono Prodjodikoro memberikan batasan pengertian perjanjian adalah suatu perbuatan hukum mengenai harta benda kekayaan antara dua pihak, dimana satu pihak berjanji untuk melakukan sesuatu hal atau untuk tidak melakukan suatu hal, sedangkan pihak lain berhak menuntut pelaksanaan janji tersebut.¹⁵ Menurut pengertian tersebut, maka kedua belah pihak sama-sama mempunyai kewajiban untuk memenuhi perjanjian tersebut, dimana jika ada salah satu pihak yang tidak memenuhi maka pihak yang lain berhak menuntut pihak tersebut.

2. Hubungan Hukum

Hubungan hukum adalah setiap hubungan yang terjadi diantara dua subyek hukum atau lebih di mana hak dan kewajiban di satu pihak berhadapan dengan hak dan kewajiban pihak yang lain. Hak dan kewajiban timbul karena adanya peristiwa yang diatur oleh hukum. Hubungan hukum mempunyai tiga unsur, yaitu:

- a. Adanya orang-orang yang hak dan kewajibannya saling berhadapan
- b. Adanya objek yang berlaku berdasarkan hak dan kewajiban
- c. Adanya hubungan antara pemilik hak dan pengemban kewajiban, atau adanya hubungan terhadap objek yang bersangkutan.¹⁶

3. Perlindungan Hukum

Menurut Sajipto Rahardjo dalam bukunya yang berjudul *Ilmu Hukum* menyatakan bahwa perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia (HAM) yang dirugikan oleh orang lain dan perlindungan hukum itu diberikan kepada masyarakat agar

¹⁴ Evi Ariyani, *Hukum Perjanjian* (Yogyakarta: Penerbit Ombak (Anggota IKAPI), 2013), hlm.1.

¹⁵ Evi Ariyani..., hlm.2.

¹⁶ Yunasril Ali, *Dasar-Dasar Ilmu Hukum* (Jakarta: Sinar Grafika, 2012), hlm.84-85.

dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.¹⁷ Sesuai dengan fungsi hukum, menurut Theo Huijbers bahwa fungsi hukum adalah memelihara kepentingan umum dalam masyarakat, menjaga hak-hak manusia, mewujudkan keadilan dalam hidup bersama.¹⁸

4. Pengertian Jual Beli *Online*

Istilah perjanjian jual beli berasal dari terjemahan dari *contract of sale*. Perjanjian jual beli diatur dalam Pasal 1457 s.d. Pasal 1450 KUH Perdata. Yang dimaksud dengan jual beli adalah suatu persetujuan, dengan mana pihak satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkansıtu kebendaan, dan pihak lain untuk membayar harga yang dijanjikan (Pasal 1457 KUH Perdata). Esensi dari definisi itu penyerahan benda dan membayar harga.

Jual beli *online* terdiri dari kata *On* yang berarti hidup atau di dalam, dan *Line* yang berarti garis, lintasan, saluran atau jaringan, secara bahasa bisa diartikan “di dalam jaringan”. Jual beli *online* juga sering kali disebut dengan *online shopping*, atau jual beli melalui internet. Menurut Alimin mendefinisikan jual beli *online* sebagai satu set dinamis teknologi, aplikasi dan proses bisnis yang menghubungkan perusahaan, konsumen, komunitas tertentu melalui transaksi elektronik dan perdagangan barang, pelayanan dan informasi yang dilakukan secara elektronik.¹⁹

5. Landasan Hukum Jual Beli *Online*

Dalam KUHPerdata jual beli diatur dalam Buku III, tepatnya pada BAB V pasal 1457 sampai pasal 1540 tentang jual beli. Menurut definisinya jual beli adalah perikatan, berarti perikatan sebagaimana dimaksud dalam pasal 1313 KUHPerdata, yaitu suatu persetujuan adalah suatu perbuatan dimana satu orang atau lebih mengikatkan diri terhadap satu orang lain atau lebih.²⁰

¹⁷ Edi Setiadi dan Kristian, Sistem Peradilan Pidana Terpadu dan Sistem Penegakan Hukum di Indonesia, (Jakarta: Kencana, 2017), hlm. 277.

¹⁸ Ishaq, *Dasar-Dasar Ilmu Hukum* (Jakarta: Sinar Grafika, 2016), hlm. 12.

¹⁹ Ahliwan Ardhinata, *Keridhaan (Antaradhin) Dalam Jual Beli Online (Studi Kasus UD. Kuntajaya Kabupaten Gresik)*, JESTT. Vol. 2 No. 1, Januari 2015, Hlm. 50.

²⁰ Soedharyo Soimin, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata* (Jakarta: Sinar Grafika, 2016), hlm. 328.

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 yaitu perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya.²¹

G. Metodologi Penelitian

1. Pendekatan Masalah

Pendekatan masalah yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode pendekatan yuridis empiris. Metode penelitian hukum empiris memandang hukum sebagai fenomena sosial sehingga lebih meneliti hukum dalam masyarakat.²²

Pendekatan yuridis empiris adalah penelitian lapangan dengan mendasarkan pada fakta-fakta yang ada, untuk mengetahui dan menganalisa peristiwa secara langsung. Dalam hal ini mengenai upaya perlindungan hukum bagi pelaku usaha dalam transaksi jual beli *online* metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) di Shopee.²³

Peneliti memilih pendekatan yuridis empiris karena peneliti memerlukan data yang ada di lapangan berdasarkan kejadian nyata yang dialami kemudian digunakan untuk mengetahui dan menganalisa data untuk mengetahui kesimpulan mengenai masalah yang diteliti.

2. Sumber dan Jenis Data

Jenis data dilihat dari sumbernya, dapat dibedakan antara data yang akan diperoleh langsung dari masyarakat dan data yang diperoleh dari bahan pustaka. Sumber data yang dipergunakan dalam penulisan skripsi ini berupa data primer dan data sekunder.

a. Data primer

²¹ Republik Indonesia, *Undang-Undang RI Nomor 11 Tahun 2008 tentang informasi dan Transaksi Elektronik*, bab 1, pasal 1, angka 2.

²² Munir Fuady, *Metode Riset Hukum* (Depok: Raja Grafindo Persada, 2018), hlm.20.

²³ Jhony Ibrahim, *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif* (Malang: Bayumedia, 2006), hlm.392.

Sumber data utama atau sumber data primer yang dimaksudkan Lofland adalah sumber data yang dapat memberikan informasi, fakta dan gambaran peristiwa yang diinginkan dalam penelitian, atau sumber utama dimana sebuah data dihasilkan. Dalam penelitian kualitatif, sumber data utama itu adalah kata-kata dan tindakan orang yang diamati atau diwawancarai. Dalam penelitian ini yaitu pihak Shopee, pelaku usaha *online* di Shopee, Konsumen, dan Kurir.

b. Data sekunder

Sumber data tambahan atau sumber data sekunder adalah segala bentuk dokumen, baik dalam bentuk tertulis maupun foto. Meskipun disebut sebagai sumber kedua (tambahan), dokumen tidak bisa diabaikan dalam suatu penelitian, terutama dokumen tertulis seperti buku, majalah ilmiah, arsip, dokumen pribadi, dokumen resmi²⁴ dan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan objek penelitian. Baik itu bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier.

Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang mempunyai kekuatan hukum mengikat, terdiri dari:

- 1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Selanjutnya disebut KUHPerdata
- 2) Undang-Undang RI Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- 3) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
- 4) Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

Bahan hukum sekunder yang memberikan penjelasan mengenai hukum primer, seperti hasil penelitian, hasil karya ilmiah

²⁴Jhony Ibrahim..., hlm.69-70.

atau pendapat-pendapat para sarjana, artikel dari internet, file elektronik, website, buku-buku yang berkaitan dengan pokok permasalahan dalam penelitian ini.

Bahan hukum tersier adalah bahan hukum yang fungsinya memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder, seperti kamus hukum, kamus besar bahasa Indonesia, kamus bahasa Inggris, dan lain sebagainya.

3. Prosedur Pengumpulan Data

Prosedur pengumpulan data untuk melengkapi data guna pengujian hasil penelitian ini digunakan prosedur pengumpulan data yang terdiri dari:

- a. Wawancara merupakan cara untuk memperoleh informasi atau data dengan dilakukan secara langsung kepada pihak-pihak yang bersangkutan dalam penelitian ini. Pihak-pihak disebut sebagai *responden*. Dalam penelitian ini yang menjadi *responden* antara lain:
 - 1) Pihak Shopee
 - 2) Pelaku Usaha
 - 3) Konsumen
 - 4) Kurir
- b. Studi kepustakaan *library research*. Studi kepustakaan dimaksudkan untuk memperoleh arah pemikiran dan tujuan penelitian yang dilakukan dengan cara membaca, mengutip, dan menelaah literatur-literatur yang menunjang, serta bahan-bahan ilmiah lainnya yang mempunyai hubungan dengan permasalahan yang akan dibahas.

4. Analisis Data

Analisis data dilakukan secara terus-menerus dari awal hingga akhir penelitian.²⁵ Kegunaan analisis data adalah usaha untuk menemukan jawaban atas pertanyaan permasalahan serta hal-hal yang dihasilkan data

²⁵ Andi Prastowo, *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Perspektif Rancangan Penelitian* (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2016), hlm.45.

yang diperoleh melalui kegiatan penelitian dianalisis secara kualitatif kemudian disajikan secara deskriptif, yaitu dengan menguraikan, menjelaskan dan menggambarkan sesuai dengan permasalahan yang erat kaitannya dengan penelitian ini. Sehingga dari permasalahan yang ada disusun dalam bentuk kalimat ilmiah secara sistematis berupa jawaban permasalahan dari hasil penelitian yang dirumuskan dari hal-hal yang umum ke hal-hal yang khusus.

H. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dapat memberikan kemudahan dalam memahami skripsi ini serta memberikan gambaran yang menyeluruh secara garis besar. Untuk itu skripsi ini disusun menjadi tiga bagian yang mencakup lima bab, yaitu:

1. Bagian Awal Skripsi

Bagian awal skripsi merupakan bagian pendahuluan skripsi yang terdiri dari halaman sampul, halaman pengesahan, halaman pernyataan, halaman motto, halaman abstrak, halaman kata pengantar, halaman daftar isi, daftar tabel, maupun daftar gambar.

2. Bagian Pokok Skripsi

Bagian pokok skripsi terdiri atas lima bab yaitu Bab I Pendahuluan, Bab II Tinjauan Pustaka, Bab III Metode Penelitian, Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan, dan Bab V Penutup. Penjelasan lebih rincinya sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan, berisi uraian tentang (1) latar belakang, (2) rumusan masalah, (3) tujuan penelitian, (4) manfaat penelitian, (5) telaah pustaka, (6) kerangka teori, dan (7) metode penelitian.

Bab II Tinjauan Umum Penelitian, membahas mengenai pengertian jual beli *online*, pengertian perjanjian, syarat sah nya perjanjian, asas-asas perjanjian, akibat hukum perjanjian, pengertian metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD), dasar hukum jual beli *online* metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD), perjanjian yang

dipakai dalam transaksi jual beli *online*, hak dan kewajiban pelaku usaha dan konsumen.

Bab III Berisi gambaran umum tentang Shopee, pelaku usaha, konsumen, dan kurir dalam praktik jual beli *online* metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) melalui Shopee, pendapat dari Pihak Shopee, konsumen, pelaku usaha, dan kurir mengenai praktik jual beli *online* dengan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD), proses perjanjian antara pelaku usaha dan konsumen dalam jual beli *online* dengan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD), upaya Shopee untuk menangani sengketa transaksi jual beli *online* metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD),

Bab IV Berisi analisa meliputi: hubungan hukum antara para pihak jual beli *online* dengan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) di PT. Shopee Indonesia, perlindungan hukum terhadap pelaku usaha atas tindakan merugikan yang dilakukan konsumen.

Bab V Penutup, meliputi: kesimpulan yang merupakan hasil akhir dari penelitian serta berisi saran dari penulis yang diberikan berdasarkan penelitian dan pembahasan yang berkaitan dengan permasalahan dalam skripsi.

3. Bagian Akhir Skripsi

Bagian akhir skripsi terdiri atas daftar pustaka dan lampiran daftar pustaka, pada bagian ini memuat seluruh sumber kepustakaan yang berupa buku, jurnal ilmiah, undang-undang, dan peraturan yang digunakan sebagai acuan dalam menyusun skripsi.

BAB II

PERJANJIAN DAN PERLINDUNGAN HUKUM DALAM JUAL BELI ONLINE

A. Teori Perjanjian

1. Pengertian Perjanjian

Perjanjian atau kontrak dalam dunia bisnis telah banyak digunakan, hampir semua kegiatan bisnis selalu diawali dengan adanya kontrak atau perjanjian. Pengertian perjanjian sama saja dengan pengertian istilah kontrak atau persetujuan yang diatur dalam Buku III Bab Kedua KUHPerdara Pasal 1313, suatu persetujuan adalah suatu perbuatan dimana satu orang atau lebih mengikatkan diri terhadap satu orang lain atau lebih. Ketentuan Pasal ini hanya menerangkan secara sederhana, Pasal ini mempunyai kelemahan, sehingga dirumuskan kembali yang dimaksud perjanjian adalah suatu persetujuan diantara dua orang atau lebih saling mengikatkan diri untuk melaksanakan suatu hal dalam lapangan harta kekayaan.²⁶

Secara terminologi jual beli diartikan dengan tukar menukar harta secara suka sama suka atau peralihan pemilikan dengan cara penggantian menurut bentuk yang dibolehkan. Tukar menukar atau peralihan kepemilikan mengandung arti kegiatan mengalihkan hak berlangsung secara timbal balik. Suka sama suka mengandung arti bahwa transaksi dilakukan atas kehendak dan keinginan kedua belah pihak secara suka sama suka.²⁷

Memberikan batasan pengertian perjanjian secara lengkap sulit dilakukan, maka ada beberapa pengertian perjanjian menurut pendapat sarjana, antara lain:

²⁶ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Prikatan* (Bandung: Alumni, 1982), hlm.78.

²⁷ Amir Syarifudin, *Garis-garis Besar Fiqh* (Jakarta: Kencana, 2003), hlm.192-193.

1. Sri Soedewi Masychoen Sofwan berpendapat perjanjian adalah sebagai suatu perbuatan hukum dimana seorang atau lebih mengikatkan diri seorang lain atau lebih lainnya.
2. Menurut R. Wirjono Prodjodikoro, perjanjian adalah suatu perbuatan hukum mengenai harta benda kekayaan antara dua pihak, dimana satu pihak berjanji untuk melakukan sesuatu hal atau untuk tidak melakukan suatu hal, sedangkan pihak lain berhak menuntut pelaksanaan janji tersebut.
3. KRMT Tirtidiningrat memberikan pengertian perjanjian adalah suatu perbuatan hukum berdasarkan kata sepakat di antara dua orang atau lebih untuk menimbulkan akibat-akibat hukum yang diperkenankan oleh Undang-undang.²⁸

Perjanjian dengan perikatan mempunyai hubungan yaitu perjanjian merupakan salah satu sumber dari perikatan. Hal ini dapat diketahui dari Pasal 1233 KUHPerdara yang berbunyi perikatan lahir karena suatu persetujuan atau karena undang-undang. Hal ini menunjukkan perjanjian merupakan salah satu sumber perikatan.

Berdasarkan ketentuan Pasal 1457 KUH Perdata, jual beli ditegaskan sebagai suatu perjanjian. Menurut Subekti, jual beli dikatakan perjanjian dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan hak milik atas suatu barang dan pihak lainnya untuk membayar harga yang telah dijanjikan.²⁹

2. Syarat Sahnya Perjanjian

Perjanjian merupakan satu orang atau lebih yang mengikatkan dirinya kepada satu orang atau lebih lainnya, sehingga didalam perjanjian harus kata sepakat yang disepakati kedua belah pihak. Perjanjian dapat dikatakan sah jika sudah memenuhi syarat-syarat perjanjian, terdapat tiga macam unsur perjanjian yaitu:

²⁸ Evi Ariyani, *Hukum Perjanjian* (Yogyakarta: Ombak, 2013), hlm.1-2.

²⁹ I ketut Oka Setiawan, *Hukum Perikatan* (Jakarta: Sinar Grafika, 2016), hlm.158.

- a. Unsur yang mutlak harus ada bagi terjadinya perjanjian disebut “*essentialia*”. Unsur ini mutlak harus ada agar perjanjian itu sah, merupakan syarat sahnya perjanjian yaitu adanya kata sepakat atau persesuaian kehendak, kecakapan para pihak, obyek tertentu dan kuasa atau dasar yang halal. Misalnya pada jual beli harus ada barang dan harga, jika hanya ada barang tetapi tidak ada harga, maka perjanjian itu tidak dapat digolongkan jual beli.
- b. Unsur yang lazimnya melekat pada perjanjian yaitu unsur yang tanpa diperjanjikan secara khusus dalam perjanjian karena sudah merupakan pembawaan atau melekat pada perjanjian, unsur ini disebut “*naturalia*”, misalnya pada perjanjian jual beli penjual harus menjamin pembeli terhadap cacat-cacat yang tersembunyi.
- c. Unsur yang harus dimuat atau disebut secara tegas dalam perjanjian disebut “*accidentalialia*”. Unsur ini harus tegas diperjanjikan secara khusus oleh para pihak, misalnya mengenai jangka waktu pembayaran.

Syarat-syarat sahnya perjanjian diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdara yang isinya yaitu:

- a. Ada persetujuan kehendak antara pihak-pihak yang membuat perjanjian (sepakat)
- b. Ada kecakapan pihak-pihak untuk membuat perjanjian
- c. Ada sesuatu hal tertentu
- d. Ada sesuatu sebab yang halal.³⁰

Syarat yang pertama mengenai kesepakatan yang diatur dalam Pasal 1320 ayat (1) KUHPerdara. Kesepakatan adalah persesuaian pernyataan kehendak antara satu orang atau lebih dengan pihak lainnya. Ada lima cara untuk menuju terjadinya kesepakatan antara lain:

- a. Bahasa yang sempurna dan tertulis
- b. Bahasa yang sempurna dan lisan
- c. Bahasa yang tidak diterima asal dapat diterima pihak lawan

³⁰Evi Ariyani, *Hukum Perjanjian* (Yogyakarta: Ombak, 2013), hlm.6.

- d. Bahasa isyarat asal dapat diterima pihak lawan
- e. Diam atau membisu tetapi asal dapat dipahami atau diterima pihak lawan.³¹

Secara umum bahasa yang sempurna tertulis maupun lisan yang sering digunakan dalam menuju kesepakatan

Syarat yang kedua yaitu kecakapan para pihak dalam membuat perjanjian, syarat ini berlaku bagi subyek hukum. Jika subyek hukumnya adalah orang, maka orang tersebut harus sudah dewasa. Akan tetapi jika subyek hukumnya adalah badan hukum, maka harus memenuhi syarat formal suatu badan hukum. Dalam Pasal 1330 terdapat ketentuan orang yang tak cakap untuk membuat persetujuan adalah:

- a. Anak yang belum dewasa (dalam Pasal 330 KUH Perdata, cakap atau dibolehkan oleh hukum membuat perjanjian yaitu sudah berumur genap 21 tahun atau sudah menikah)
- b. Orang yang ditaruh dibawah pengampuan (seperti cacat, gila, telah dinyatakan pailit oleh pengadilan, dsb)
- c. Perempuan yang telah kawin atau istri (dalam perkembangannya berdasarkan Surat Edaran Mahkamah Agung No.3 tahun 1963, seorang istri sekarang sudah dianggap cakap untuk melakukan perbuatan hukum), dalam hal-hal yang telah ditentukan undang-undang dan pada umumnya semua orang yang oleh undang-undang dilarang untuk membuat persetujuan.³²

Orang yang tak cakap tidak boleh membuat perjanjian, sehingga jika orang tak cakap membuat perjanjian maka perjanjian tersebut dapat dibatalkan.

Syarat yang ketiga yaitu adanya suatu hal tertentu atau dalam hal ini dapat diartikan adanya objek dalam perjanjian. Dalam perjanjian jual beli yang menjadi objek dapat dinilai dengan uang. Hal ini sesuai dengan ketentuan yang ada dalam Pasal 1332 KUHPerdata, yaitu bahwa hanya

³¹ Evi Ariyani, *Hukum Perjanjian ...*, hlm.7.

³² Soedharyo Soimin, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata* (Jakarta: Sinar Grafika, 2016), hlm.331.

barang-barang yang dapat diperdagangkan saja yang dapat menjadi objek perjanjian.³³

Syarat yang keempat yaitu ada sesuatu sebab yang halal, yang dimaksudkan disini perjanjian terjadi karena atas dasar sebab yang diperbolehkan oleh undang-undang, misalnya perjanjian jual beli disebabkan karena adanya jual beli, dan jual beli termasuk diperbolehkan dalam undang-undang. Hal ini sesuai dengan ketentuan yang ada dalam Passal 1336 KUHPerdara, sesuatu perjanjian tidak mempunyai kekuatan mengikat apabila dibuat tanpa sebab atau dibuat dengan sebab yang palsu atau terlarang.³⁴

Syarat-syarat tersebut harus dipenuhi agar perjanjian menjadi sah, jika syarat-syarat tersebut tidak terpenuhi maka perjanjian atau kontrak tersebut dapat dibatalkan. Selain syarat sahnya perjanjian tersebut, menurut Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdara, suatu kontrak harus dilaksanakan denganitikad baik. Namun syarat ini hanya disyaratkan dalam hjal pelaksanaan suatu kontrak, bukan pada pembuatan kontrak.³⁵

3. Asas-asas Perjanjian

Dalam hukum perjanjian terdapat beberapa asas yang perlu diketahui, asas-asas tersebut yaitu:

a. Asas kebebasan berkontrak

Asas kebebasan berkontrak merupakan salah satu asas yang penting, sebab merupakan perwujudan dari kehendak bebas. Asas ini mempunyai arti bahwa setiap orang boleh mengadakan perjanjian apa saja, walaupun belum atau tidak diatur dalam undang-undang. Akan tetapi kebebasan berkontrak ini dibatasi oleh tiga hal, yaitu tidak dilarang oleh undang-undang, tidak bertentangan dengan kesusilaan, dan tidak bertentangan dengan ketertiban umum.³⁶

³³ Evi Ariyani, *Hukum Perjanjian* (Yogyakarta: Ombak, 2013), hlm.7-8.

³⁴ Evi Ariyani, *Hukum Perjanjian...*, hlm. 9.

³⁵ Evi Ariyani, *Hukum Perjanjian...*, hlm. 10.

³⁶ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Prikatan* (Bandung: Alumni, 1982), hlm.84.

Asas kebebasan berkontrak dapat dianalisis dari ketentuan Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata, yang berbunyi “semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya”.³⁷

Kebebasan berkontrak dilatarbelakangi oleh paham individualisme yang secara embryonal lahir di zaman Yunani, yang menyatakan bahwa setiap orang bebas memperoleh apa saja yang dikehendakinya, dalam hukum perjanjian falsafah ini diwujudkan dalam kebebasan berkontrak.³⁸

b. Asas Konsensualisme

Asas konsensualisme artinya perjanjian terjadi pada saat tercapainya sepakat antara para pihak, dengan kata lain perjanjian sudah sah dan mempunyai akibat hukum sejak saat tercapainya sepakat antara para pihak. Perjanjian dapat secara lisan atau tertulis dengan dituangkan dalam bentuk akta dengan ditandatangani oleh para pihak. Namun ada beberapa perjanjian yang harus dibuat secara tertulis dan perjanjian tersebut tidak tunduk dengan asas ini, yakni perjanjian perdamaian, perjanjian penghibahan, perjanjian pertanggunggaan.³⁹

Asas konsensualisme dapat disimpulkan dalam Pasal 1320 ayat (1) KUH Perdata, pada pasal tersebut ditentukan bahwa salah satu syarat sahnya perjanjian adalah adanya kata kesepakatan antara kedua belah pihak. Asas ini merupakan asas yang menyatakan bahwa perjanjian pada umumnya tidak diadakan secara formal, melainkan cukup dengan adanya kesepakatan kedua belah pihak. Kesepakatan adalah persesuaian atau kecocokan antara kehendak dan pernyataan yang dibuat oleh kedua belah pihak.⁴⁰

Asas konsensualisme mempunyai nilai etis yang bersumber dari moral. Manusia terhormat akan memelihara janjinya. Menurut

³⁷ M. Muhtarom, *Asas-asas Hukum Perjanjian: Suatu Landasan Dalam Pembuatan Kontrak*, Vol.26, No.1, Mei 2014, hlm.51.

³⁸ I ketut Oka Setiawan, *Hukum Perikatan* (Jakarta: Sinar Grafika, 2016), hlm.45.

³⁹ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Prikatan* (Bandung: Alumnii, 1982), hlm.85.

⁴⁰ M. Muhtarom, *Asas-asas Hukum Perjanjian: Suatu Landasan Dalam Pembuatan Kontrak*, Vol.26, No.1, Mei 2014, hlm.51.

Grotius yang menjadi dasar konsensus dalam hukum kodrat mengatakan janji itu mengikat dan kita harus memenuhi janji kita. Asas ini menentukan perjanjian dan dikenal baik dalam sistem hukum *Civil Law* maupun *Common Law*.⁴¹

c. Asas Kepribadian

Asas kepribadian diatur dalam Pasal 1315 jo. Pasal 1340 KUH Perdata. Bunyi Pasal 1315 KUH Perdata, pada umumnya seseorang tidak dapat mengadakan perikatan atau perjanjian selain untuk dirinya sendiri. Bunyi Pasal 1340 KUH Perdata, persetujuan hanya berlaku antara pihak-pihak yang membuatnya. Hal ini mengandung maksud bahwa perjanjian yang dibuat oleh para pihak maka hanya berlaku kepada para pihak tersebut.⁴²

Tidak semua perjanjian tunduk terhadap asas ini, ada pengecualian yang diatur dalam Pasal 1317 KUH Perdata yang menyatakan, diperbolehkan pula diadakan perjanjian untuk kepentingan orang ketiga, bila suatu perjanjian yang dibuat untuk diri sendiri, atau suatu pemberian kepada orang lain, mengandung syarat semacam itu.

d. Asas Keseimbangan

Asas keseimbangan menghendaki kedua belah pihak memenuhi dan melaksanakan perjanjian secara seimbang. Kreditur mempunyai hak untuk menuntut prestasi, tetapi juga berkewajiban melaksanakan janji itu dengan itikad baik. Dengan demikian kreditur dan debitur keduanya seimbang.⁴³

e. Asas Kepastian Hukum

Asas kepastian hukum atau disebut juga dengan asas *pacta sunt servanda* merupakan asas yang berhubungan dengan akibat perjanjian. Asas kepastian hukum merupakan asas bahwa hakim atau pihak ketiga

⁴¹ I Ketut Oka Setiawan, *Hukum Perikatan* (Jakarta: Sinar Grafika, 2016), hlm.46.

⁴² I Ketut Oka Setiawan, *Hukum Perikatan...*, hlm.47.

⁴³ I Ketut Oka Setiawan, *Hukum Perikatan...*, hlm.48.

harus menghormati substansi kontrak yang dibuat oleh para pihak, sebagaimana layaknya sebuah undang-undang.⁴⁴

Suatu perjanjian merupakan perwujudan hukum sehingga mengandung kepastian hukum. Hal ini tersiat dalam Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata yang bunyinya, semua persetujuan yang dibuat sesuai undang-undang berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Kepastian ini timbul dari kekuatan mengikat perjanjian tersebut.⁴⁵

f. Asas Moral

Asas moral ini dapat dijumpai dalam perbuatan sukarela dari seseorang seperti dalam Pasal 1354 KUH Perdata, selain itu asas ini juga dapat ditemui dalam Pasal 1339 KUH Perdata. Memotivasi kepada pihak-pihak untuk melaksanakan perjanjian yang tidak hanya hal-hal dinyatakan dengan tegas didalamnya, tetapi juga kebiasaan dan kepatutan (moral).

g. Asas Kepatutan

Asas kepatutan ini dapat dijumpai dalam Pasal 1339 KUH Perdata yang menyebutkan, persetujuan tidak hanya mengikat apa yang dengan tegas ditentukan di dalamnya, tetapi juga segala sesuatu yang menurut sifatnya persetujuan diharuskan oleh kepatutan. Asas ini selayaknya dipertahankan karena melalui asas kepatutan dapat diketahui bahwa hubungan para pihak ditentukan juga oleh rasa keadilan dalam masyarakat.⁴⁶

4. Perjanjian Yang Dipakai Dalam Transaksi Jual Beli Online

Perkembangan teknologi yang meningkat memiliki pengaruh terhadap segala aspek dalam kehidupan manusia. Internet merupakan media informasi dan komunikasi elektronik terbesar yang dimanfaatkan manusia, salah satunya untuk melakukan kegiatan ekonomi atau biasa

⁴⁴ M. Muhtarom, *Asas-asas Hukum Perjanjian: Suatu Landasan Dalam Pembuatan Kontrak*, Vol.26, No.1, Mei 2014, hlm.52.

⁴⁵ I Ketut Oka Setiawan, *Hukum Perikatan...*, hlm.48.

⁴⁶ I Ketut Oka Setiawan, *Hukum Perikatan...*, hlm48-49.

dikenal e-commerce dan melakukan perjanjian yang biasa disebut *e-contract*. Menurut Edmon Makarim, kontrak elektronik atau *e-contract* adalah suatu perikatan ataupun hubungan hukum yang dilakukan secara elektronik dengan memadukan jaringan dari sistem informasi berbasis komputer dengan sistem komunikasi berdasarkan jasa telekomunikasi yang selanjutnya difasilitasi oleh keberadaan komputer global internet.⁴⁷

E-contract adalah kontrak yang dibuat secara elektronik dengan cara interaksi yang dilakukan para pihak melalui sistem elektronik. Dalam praktiknya bentuk kontrak elektronik dan tandatangan digital dimungkinkan muncul dalam bentuk yang berbeda-beda karena perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Pada umumnya, *e-contract* adalah kontrak yang dilakukan pada media elektronik atau dengan kata lain suatu perjanjian yang didigitalisasi dokumennya ke dalam bentuk scan atau *soft copy*.⁴⁸

Pada prinsipnya, transaksi perdagangan menggunakan *e-commerce* merupakan suatu model kontrak yang sama dengan kontrak jual beli konvensional, perbedaan utamanya hanya pada media yang digunakan. Pada transaksi *e-commerce*, media yang digunakan adalah media elektronik atau internet. Sehingga kesepakatan atau kontrak yang terjadi pada jual beli online hampir sama dengan kesepakatan atau kontrak jual beli konvensional. Kontrak jual beli *e-commerce* juga terdiri dari penawaran dan penerimaan, karena sebab suatu kesepakatan selalu diawali dengan adanya penawaran oleh salah satu pihak dan penawaran oleh pihak lainnya.⁴⁹

Kontrak elektronik di Indonesia dianggap sebagai kontrak yang sah dan mengikat bagi para pihak, sesuai dengan UU ITE Pasal 18 ayat (1) mengatur bahwa transaksi elektronik yang dituangkan ke dalam kontrak elektronik mengikat para pihak. Selain itu, para pihak diberi kewenangan

⁴⁷ Dimas Prasajo, *Hal-hal Penting Dalam Perjanjian Elektronik (Clik-Wrap Agreement)*, (daya.id diakses 2 Februari 2020)

⁴⁸ Dimas Prasajo, *Hal-hal Penting Dalam Perjanjian Elektronik (Clik-Wrap Agreement)*, (daya.id diakses 2 Februari 2020)

⁴⁹ Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Transaksi Elektronik* (Bandung: Nusa Media, 2017), hlm.41-42

untuk melakukan pilihan hukum dan pilihan forum dalam menyelesaikan segala sengketa yang berkenaan dengan masalah dalam transaksi elektronik. Dalam Pasal 19 juga ditentukan para pihak yang melakukan transaksi elektronik harus menggunakan sistem elektronik yang disepakati, yang dimaksud disepakati disini mencakup disepakatinya prosedur yang ada didalam sistem elektronik yang bersangkutan.⁵⁰

5. Hak dan Kewajiban Serta Peraturan Yang Mengatur Jual Beli

Jual beli merupakan kegiatan antara kedua belah pihak yang saling mengikatkan dirinya, sehingga setiap konsumen ataupun pelaku usaha memiliki hak dan kewajiban masing-masing yang harus dipenuhinya agar jual beli online dapat berjalan dengan sebagaimana mestinya, oleh karena itu konsumen dan pelaku usaha harus mengetahui hak dan kewajiban masing-masing. Hak dan kewajiban tersebut terdapat dalam Pasal 4 sampai Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), antara lain:

a. Hak dan Kewajiban Konsumen

Konsumen mempunyai hak yang harus didapatkan, hak konsumen tercantum dalam Pasal 4 UUPK, yaitu:

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa;
- 2) Hak untuk memilih dan mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- 3) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- 6) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;

⁵⁰ Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Transaksi Elektronik...*, hlm.57.

- 7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- 8) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- 9) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.⁵¹

Konsumen juga mempunyai kewajiban yang harus dilaksanakan, kewajiban konsumen tercantum dalam Pasal 5 UUPK, yaitu:

- 1) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan;
- 2) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- 3) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- 4) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.⁵²

b. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Pelaku usaha mempunyai hak yang harus didapatkan, hak pelaku usaha tercantum pada Pasal 6 UUPK, yaitu:

- 1) Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- 2) Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- 3) Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;

⁵¹ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2011), hlm.38.

⁵² Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen...*, hlm.47.

- 4) Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- 5) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.⁵³

Pelaku usaha juga mempunyai kewajiban yang harus dilaksanakannya, kewajiban pelaku usaha tercantum dalam Pasal 7 UUPK, yaitu:

- 1) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- 2) Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
- 3) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- 4) Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- 5) 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 diperdagangkan;
- 6) Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan konsumen tidak sesuai dengan perjanjian.⁵⁴

6. Akibat Hukum Perjanjian

Menurut ketentuan Pasal 1338 KUH Perdata, perjanjian yang dibuat secara sah harus memenuhi syarat-syarat yang tercantum dalam Pasal 1320 KUH Perdata, berlaku sebagai undang-undang bagi siapa saja

⁵³ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen...*, hlm.50.

⁵⁴ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen...*, hlm.51.

mereka yang membuatnya, tidak dapat ditarik kembali tanpa persetujuan dari kedua belah pihak atau alasan yang cukup menurut undang-undang.⁵⁵

Perjanjian berlaku sebagai undang-undang bagi pihak-pihak yang membuat perjanjian, artinya pihak-pihak harus menaati perjanjian itu, dengan demikian juga menaati undang-undang. Jika salah satu dari pihak ada yang tidak menaati perjanjian, maka ia dianggap melanggar undang-undang yang mempunyai akibat hukum tertentu yaitu sanksi hukum.

Menurut undang-undang, pihak yang melanggar perjanjian diharuskan membayar ganti rugi sesuai dengan ketentuan Pasal 1243 KUH Perdata, selain itu juga perjanjian dapat diputuskan sesuai dengan Pasal 1266 KUH Perdata.⁵⁶

Perjanjian yang dibuat secara sah mengikat para pihak, tidak boleh ditarik kembali atau dibatalkan secara sepihak saja. Jika salah satu pihak ingin membatalkannya maka harus memperoleh persetujuan dari pihak lainnya. Namun apabila ada alasan yang cukup menurut undang-undang, perjanjian dapat ditarik atau dibatalkan sepihak.⁵⁷

Pelaksanaan perjanjian harus didasarkan dengan itikad baik. Dalam hukum benda, istilah itikad baik berarti kejujuran. Dalam Pasal 531 KUH Perdata ditentukan bahwa yang menguasai benda itu beritikad baik apabila cara menguasainya dengan memperoleh hak milik, tanpa mengetahui cacat yang terkandung didalamnya. Salah satu cara memperoleh hak milik yaitu dengan jual beli. Pembeli yang beritikad baik adalah orang yang jujur, bersih, karena ia tidak mengetahui tentang cacat yang melekat pada barang yang dibelinya. Dalam uraian ini itikad baik merupakan unsur subyektif, tetapi yang dimaksud dalam Pasal 1338 KUH Perdata itikad baik merupakan ukuran objektif untuk menilai pelaksanaan, seperti perjanjian harus dilaksanakan sesuai dengan norma-norma kepatutan dan kesusilaan. Keadilan dalam hukum menghendaki kepastian, yaitu apa yang diperjanjikan harus dipenuhi. Hakim berwenang mencegah

⁵⁵ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perikatan* (Bandung: Alumni, 1982), hlm.96.

⁵⁶ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perikatan...*, hlm.97.

⁵⁷ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perikatan...*, hlm.97.

suatu pelaksanaan perjanjian yang tidak adil, yaitu tidak sesuai dengan kepatutan dan kesusilaan atau dengan itikad tidak baik.⁵⁸

B. Teori Perlindungan Hukum

Istilah perlindungan berasal dari kata “lindung” yang artinya menjaga, merawat, memelihara, menyelamatkan, memberi pertolongan supaya terhindar dari mara bahaya. Imbuhan “per” dan akhiran “an” sehingga kata tersebut berubah menjadi “perlindungan” yang artinya perbuatan melindungi atau memperlindungi. Perlindungan berasal dari kata benda yang berarti tempat perlindungan.⁵⁹

Hukum dapat diartikan secara luas sehingga hukum mempunyai beberapa definisi, antara lain⁶⁰:

a. Sudikno Mertokusumo

Hukum adalah keseluruhan kumpulan peraturan-peraturan atau kaidah-kaidah dalam suatu kehidupan bersama. Keseluruhan peraturan tentang tingkah laku yang berlaku dalam suatu kehidupan bersama, yang dapat dipaksakan pelaksanaannya dengan suatu sanksi.

b. S.M. Amin

Hukum adalah kumpulan-kumpulan peraturan-peraturan yang terdiri dari norma dan sanksi-sanksi itu disebut hukum dan tujuan hukum itu adalah mengadakan ketatatertiban dalam pergaulan manusia, sehingga keamanan dan ketertiban terpelihara.

c. J.C.T. Simorangkir dan Woeryono Sastropranoto

Hukum itu peraturan-peraturan yang bersifat memaksa, yang menentukan tingkah laku manusia dalam lingkungan masyarakat yang dibuat oleh badan resmi yang berwajib, pelanggaran terhadap peraturan berakibatkan diambilnya tindakan, yaitu dengan hukuman tertentu.

d. M.H. Tirtaatmidjaja

⁵⁸ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perikatan...*, hlm.98-99.

⁵⁹ Yudhi Setiawan, dkk, *Hukum Administrasi Pemerintahan* (Depok: Rajagrafindo Persada, 2017), hlm.207.

⁶⁰ Yudhi Setiawan, dkk, *Hukum Administrasi Pemerintahan...*, hlm.207-208.

Hukum adalah semua aturan atau norma yang harus diturut dalam tingkah laku tindakan-tindakan dalam pergaulan hidup dengan ancaman mesti mengganti kerugian jika melanggar aturan-aturan itu akan membahayakan diri sendiri atau harta, umpunya orang akan kehilangan kemerdekaannya, didenda dan sebagainya.

Merujuk pada uraian di atas tentang pengertian perlindungan dan pengertian hukum, maka dapat disimpulkan perlindungan hukum adalah suatu perbuatan yang sifatnya melindungi dan/atau memberi pertolongan terhadap si pendertita yang haknya dirampas atau dirugikan.⁶¹

Menurut Satjipto Rahardjo, perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia (HAM) yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.⁶²

Philipus M. Hadjon menjelaskan ada dua macam perlindungan hukum bagi rakyat, yaitu perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif. Perlindungan hukum preventif adalah upaya perlindungan hukum yang dilakukan untuk mencegah kejahatan itu tidak terjadi. Hal tersebut dapat dilakukan dengan dua cara, yang pertama dengan mempertegas kekuatan mental dan moral masyarakat agar tidak mudah melakukan tindak kejahatan, yang kedua dengan jalan mencegah atau mengurangi faktor-faktor penyebab timbulnya tindak kejahatan. Perlindungan hukum represif adalah berupa penindakan terhadap pelaku kejahatan yang dilakukan atau dilaksanakan setelah kejahatan itu terjadi.⁶³

C. Jual Beli *Online*

1. Pengertian Jual Beli *Online*

Jual beli merupakan kegiatan yang hampir dilakukan setiap hari, dan menjadi perputaran roda ekonomi sekaligus menjadi pemenuhan

⁶¹ Yudhi Setiawan, dkk, *Hukum Administrasi Pemerintahan...*, hlm.209.

⁶² Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum* (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti,2000), hlm.69.

⁶³ Yudhi Setiawan, dkk, *Hukum Administrasi Pemerintahan...*, hlm.209-210.

kebutuhan masyarakat. Penjual sebagai penyedia barang, dan pembeli sebagai yang membutuhkan barang tersebut, jadi dalam jual beli terjadi saling menguntungkan antara penjual dan pembeli. Jual beli diatur dalam buku III KUHPerdara, bab ke V tentang jual beli. Pengertian jual beli terdapat pada Pasal 1457 KUHPerdara, 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.⁶⁴

Berdasarkan ketentuan tersebut dapat disimpulkan bahwa unsur esensial dari perjanjian jual beli adalah “harga” dan “barang”.

Harga pembelian harus ditetapkan oleh kedua belah pihak (Pasal 1465 KUH Perdata), sedang barang merupakan obyek dari perjanjian jual beli, menurut pasal 1333 KUH Perdata, objek perjanjian harus hal tertentu, atau setidaknya dapat ditentukan. Selanjutnya menurut ketentuan Pasal 1334 (1) KUH Perdata, objek perjanjian yang baru akan ada di kemudian hari dapat menjadi objek perjanjian. Misalnya jual beli satuan rumah susun yang belum selesai dibangun.⁶⁵

Dahulu hanya ada jual beli seperti biasa, dimana penjual dan pembeli bertemu dalam satu tempat untuk menyepakati barang dan/atau jasa yang diperjualbelikan, namun saat ini dengan semakin majunya teknologi, mendorong manusia untuk menciptakan inovasi-inovasi yang mempermudah kegiatan sehari-hari terutama dalam hal jual beli, salah satunya yaitu jual beli *online*.⁶⁶

Jual beli *online* terdiri dari kata *on* yang berarti hidup atau di dalam, dan *line* yang berarti garis, lintasan, saluran atau jaringan, secara bahasa bisa diartikan “di dalam jaringan”. Jual beli *online* juga sering kali disebut dengan *online shopping*, atau jual beli melalui internet. Menurut Alimin mendefinisikan jual beli *online* sebagai satu set dinamis teknologi, aplikasi

⁶⁴ Soedharyo Soimin, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata* (Jakarta: Sinar Grafika, 2016), hlm.356.

⁶⁵ Djaja S. Meliala, *Hukum Perjanjian Khusus* (Bandung: Nuansa Aulia, 2012), hlm.3.

⁶⁶ Ahliwan Ardhinata, *Keridhaan (Antaradhin) Dalam Jual Beli Online (Studi Kasus UD. Kuntajaya Kabupaten Gresik)*, JESTT. Vol.2 No.1, Januari 2015, hlm.50.

dan proses bisnis yang menghubungkan perusahaan, konsumen, komunitas tertentu melalui transaksi elektronik dan perdagangan barang, pelayanan dan informasi yang dilakukan secara elektronik.⁶⁷

Jual beli konvensional dengan jual beli *online* definisinya hampir sama, perbedaannya hanya pada kegiatannya, jika jual beli konvensional kegiatan jual beli dilakukan secara langsung dengan pertemuan antara penjual dan pembeli untuk menyepakati suatu barang dan melakukan transaksi, sedangkan jual beli *online* kegiatan jual beli dilakukan melalui media elektronik sehingga penjual dan pembeli biasanya berada pada jarak yang jauh sehingga tidak harus bertemu untuk melakukan negosiasi dan transaksi, kita juga dapat melakukan jual beli *online* melalui forum jual beli *online* atau situs jual beli *online*.

Menurut teori pernyataan, perjanjian jual beli sudah terjadi pada saat ditulis jawaban penerimaan oleh calon pembeli, pada jual beli *online* terjadi ketika calon pembeli sudah *check out* atau mengkonfirmasi pembeliannya. Menurut teori pengiriman, yaitu pada saat dikirim jawaban penerimaan, dalam artian ketika konsumen sudah menerima barang tersebut. Menurut teori penerimaan, yaitu pada saat diterima jawaban penerimaan, tidak dipersoalkan apakah sudah diketahui isinya atau tidak.⁶⁸

2. Para Pihak Dalam Jual Beli *Online*

Transaksi jual beli *online* melibatkan beberapa pihak mulai dari pemesanan hingga pembayaran, para pihak tersebut antara lain:

1. Pelaku Usaha

Menurut Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum ataupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik

⁶⁷ Ahliwan Ardhinata, *Keridhaan (Antaradhin) Dalam Jual Beli Online (Studi Kasus UD. Kuntajaya Kabupaten Gresik)...*, hlm.50.

⁶⁸ Djaja S. Meliala, *Hukum Perjanjian Khusus* (Bandung: Nuansa Aulia, 2012), hlm.4.

Indonesia, baik berdiri sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Undang-undang tersebut juga menjelaskan bahwa yang termasuk dalam dalam lingkup pelaku usaha antara lain perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor dan sebagainya.⁶⁹

Pelaku usaha tidak hanya terbatas pada produsen yang memproduksi dan menghasilkan barang, melainkan juga distributor sebagai penyalur, sebuah koperasi, bahkan seorang pedagang juga dapat dikategorikan sebagai pelaku usaha. Oleh karena itu sebagai pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan usahanya harus mengutamakan kejujuran dan keterbukaan, pelaku harus mampu memberikan informasi secara benar, jelas, jujur dan diperdagangkannya berdasarkan ketentuan standar mutu barang yang telah diatur secara jelas dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk berhati-hati dalam memasarkan produk, baik barang maupun jasa.⁷⁰

Pelaku usaha dalam jual beli *online* mempunyai kewajiban tambahan yaitu memberikan gambar produk dan keterangan produk secara jelas dan jujur, karena konsumen yang akan membeli tidak bisa melihat barangnya secara langsung, melainkan hanya bisa melihat di gambar, sebagai pelaku usaha tentunya harus memberikan yang terbaik untuk konsumen agar konsumen merasa puas

2. Konsumen

Istilah konsumen berasal dari ahli bahasa dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consumenten/konsument* (Belanda). Secara harfiah arti kata *consumer* itu adalah (lawan dari produsen), setiap orang yang menggunakan barang dan jasa, begitu pula Kamus Besar Bahasa Indonesia memberi arti dari kata *consumer* sebagai pemakai

⁶⁹ Eli Wuria Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Yogyakarta, Graha Ilmu: 2015), hlm.57.

⁷⁰ Eli Wuria Dewi..., hlm. 58.

atau konsumen. Konsumen umumnya diartikan sebagai pemakai terakhir dari produk yang diserahkan pada mereka, yaitu setiap orang yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan. Kepuasan konsumen seringkali selalu diutamakan karena menjadi pengukuran terhadap produk, baik barang maupun jasa. Menurut Pasuraman, Zeithaml, dan Berry, mengemukakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan konsumen terhadap satu jenis pelayanan yang didapatkan.⁷¹

Menurut Philip Kotler dalam bukunya *Principles of Marketing*, konsumen adalah semua individu dan rumah tangga yang membeli atau memperoleh barang atau jasa untuk dikonsumsi pribadi.⁷²

Pada dasarnya terdapat dua jenis konsumen yang dibedakan menurut cara mengonsumsinya, dua jenis tersebut yaitu:

1. Konsumen akhir adalah konsumen yang mengonsumsi secara langsung produk yang diperolehnya.

Contohnya yakni Ibu Rumah Tangga (IRT) yang membeli sembako untuk keperluan keluarganya, sehingga sembako tersebut untuk dikonsumsi sendiri untuk keperluan sehari-hari.

2. Konsumen antara adalah konsumen yang memperoleh produk untuk memproduksi produk lainnya.

Contohnya yakni dalam bidang usaha seseorang yang menjual roti lalu membeli tepung, telur dan mentega untuk bahan baku membuat roti, sehingga roti tersebut dijual kembali.⁷³

3. Kurir

Kurir adalah sebuah aktivitas pengiriman barang yang dilakukan secara langsung. Pekerjaan menjadi kurir sudah ada sejak zaman dahulu, ketika orang berlari untuk menyampaikan pesan atau barang, disitulah awal munculnya kata *courier* dalam bahasa Inggris. Masyarakat Indonesia lebih mengenal kurir sebagai pekerjaan

⁷¹ Rosmawati, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen* (Depok, Prenadamedia Group: 2018), hlm.2.

⁷² Rosmawati..., hlm.3.

⁷³ Rosmawati..., hlm.3.

mengantarkan barang. Kurir merupakan sebutan bagi yang mengantarkan barang, dan kurir itu bekerja pada perusahaan layanan pengiriman barang. Saat ini di Indonesia banyak perusahaan pelayanan pengiriman barang yang populer. Biaya pengiriman barang ditentukan oleh jarak barang tersebut dikirim, semakin jauh maka pembayaran juga semakin mahal. Dengan berkembangnya *e-commerce* membawa angin segar bagi jasa kurir, sehingga banyak lahir perusahaan layanan pengiriman barang yang berkembang dan bersaing, karena semakin banyak pula orang yang gemar berbelanja secara *online*.⁷⁴

Kurir mempunyai tugas pokok yaitu mengantarkan barang kepada konsumen. Jika konsumen menggunakan metode pembayaran yang sudah dibayar sebelum barang tersebut datang, maka kurir cukup mengantarkan saja sudah selesai, berbeda jika konsumen menggunakan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD), karena kurir harus memastikan menerima uang sesuai harga barang tersebut ketika barang tersebut sudah ditangan konsumen.

3. Pengertian Metode Pembayaran *Cash On Delivery* (COD)

Internet berkembang sangat cepat baik dilihat dari segi jumlah pengguna maupun nilai bisnis didalamnya. Kalangan bisnis berlomba-lomba memanfaatkan keadaan ini sebagai strategi *marketing* yang baru dan media penjualan yang baru. Bisnis ini memerlukan adanya teknologi pembayaran yang mendukung transaksi di dunia maya. Para pelaku bisnis juga bersaing dalam memberikan pelayanan terutama pada sistem pembayarann. Saat ini ada berbagai sistem pembayaran, salah satunya sistem pembayaran *Cash On Delivery* (COD) atau pembayaran di tempat. Metode pembayaran ini biasanya hanya untuk wilayah terdekat, atau daerah lain yang dia memiliki jaringan di daerah itu, dan pembeli akan membayar barang yang dipesan setelah barang tersebut tiba di tempat.⁷⁵

2020) ⁷⁴ Brigita Vanesha, Apa Itu Kurir (parselday.com/blog/apa-itu-kurir-2/, Diakses pada 27 Februari,

⁷⁵ Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Transaksi Elektronik* (Bandung: Nusa Media, 2017), hlm.74.

Dengan metode pembayaran ini memudahkan konsumen yang tidak memiliki ATM atau tidak bisa melakukan pembayaran dengan metode pembayaran yang lain, tentunya metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) sangat memudahkan konsumen untuk melakukan jual beli *online* dan juga lebih memberikan keamanan bagi konsumen karena pembayaran dilakukan ketika barang sudah tiba sesuai alamat.

4. Dasar Hukum Jual Beli *Online* Metode Pembayaran *Cash On Delivery* (COD)

Berkembangnya teknologi yang sangat cepat tidak selalu menghasilkan hal-hal yang positif tetapi dapat juga menghasilkan dampak negatif. Disini salah satu arti penting perlunya peraturan perundang-undangan dibidang teknologi informasi. Banyak pihak yang mengatakan bahwa hukum selalu tertinggal dengan teknologi, karena tidak ada yang bisa memprediksi teknologi yang akan ditemukan di masa depan. Hukum terbentuk sesuai dengan yang dibutuhkan, cepat lambatnya pembentukan hukum berpengaruh pada kestabilan masyarakat, kedamaian dan ketertiban.⁷⁶

Dalam KUHPerdara jual beli diatur dalam Buku III, tepatnya pada BAB V Pasal 1457 sampai Pasal 1540 tentang jual beli. Menurut definisinya jual beli adalah perikatan, berarti perikatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1313 KUHPerdara, yaitu suatu persetujuan adalah suatu perbuatan dimana satu orang atau lebih mengikatkan diri terhadap satu orang lain atau lebih.⁷⁷

Selain dalam KUHPerdara, jual beli *online* juga diatur dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) ini juga disebut sebagai *cyber law*. UU ITE dibentuk karena adanya suatu kebutuhan yang mendesak bagi masyarakat Negara Republik Indonesia saat ini dan di masa yang akan datang supaya dapat berdaya saing pada era

⁷⁶ Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Transaksi Elektronik...*, hlm.4.

⁷⁷ Soedharyo Soimin, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata* (Jakarta: Sinar Grafika, 2016), hlm.328.

globalisasi atau pasar bebas dalam lingkungan dunia internasional.⁷⁸ Menurut Pasal 1 ayat 2 UU ITE, transaksi elektronik yaitu perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya.⁷⁹ 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, salah satunya *Cash On Delivery* (COD).⁸⁰

Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) mengatur secara khusus mengenai transaksi elektronik dalam bab V pada Pasal 17 s.d. Pasal 22 Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). Dalam Pasal 17 ayat (2), para pihak yang melakukan transaksi elektronik wajib beritikad baik dalam melakukan interaksi dan/atau pertukaran informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik selama transaksi berlangsung. Pasal 18 ayat (1) UU ITE mengatur bahwa transaksi elektronik yang dituangkan dalam kontrak elektronik mengikat para pihak.⁸¹

Ketentuan lebih lanjut mengenai penyelenggaraan transaksi elektronik diatur dengan Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

Dalam Pasal 45 PP PSTE, mengatur bahwa transaksi yang dilakukan para pihak memberikan akibat hukum kepada para pihak. Penyelenggaraan transaksi elektronik yang dilakukan para pihak wajib memperhatikan itikad baik, prinsip kehati-hatian, transparansi, akuntabilitas, dan kewajiban.

⁷⁸ Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Transaksi Elektronik* (Bandung: Nusa Media, 2017), hlm.16.

⁷⁹ Republik Indonesia, *Undang-Undang RI Nomor 11 Tahun 2008 tentang informasi dan Transaksi Elektronik*, bab 1, pasal 1, angka 2.

⁸⁰ Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Transaksi Elektronik* (Bandung: Nusa Media, 2017), hlm.74.

⁸¹ Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Transaksi Elektronik ...*, hlm.56-57.

BAB III

PRAKTIK JUAL BELI ONLINE METODE PEMBAYARAN CASH ON DELIVERY (COD)

A. Deskripsi Shopee

1. Latar Belakang Shopee

Shopee adalah *platform e-commerce* terkemuka di Asia Tenggara dan Taiwan. Shopee berada dibawah naungan SEA GROUP, selain Shopee yang dibawah oleh SEA GROUP juga ada Garena (*platform online gaming*) dan AirPray (layanan keuangan). Shopee merupakan ruang jual beli *online* berbasis aplikasi *mobile* yang sedang berkembang di Indonesia. Shopee diluncurkan pada bulan Juni tahun 2015 di Singapura, Indonesia, Malaysia, Thailand, Taiwan, Vietnam, dan Filipina. Bulan Maret 2020 Shopee baru *launching* di Brazil. Shopee berkantor pusat di Singapura, selain itu ada 245 kantor Shopee di Singapura, 55 kantor Shopee di Indonesia, 85 kantor Shopee di Malaysia, 59 kantor Shopee di Thailand, 9 kantor Shopee di Taiwan, 54 kantor Shopee di Vietnam, 69 kantor Shopee di Filipina, dan 29 kantor Shopee di Shenzhen dan Shanghai. Meskipun ada 55 kantor di Indonesia tapi yang dijadikan sebagai kantor pusat Shopee Indonesia beralamat di Pacific Century Place Tower Lt.26 SCBD (Sudirman Central Business District) Lot 10, Jl. Jend. Sudirman No.52-53, RT.5/RW.3, Senayan, Kec. Kby. Baru, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta. Kantor Shopee lainnya sebagai *warehouse*.

Chief Executive Officer (CEO) Shopee bernama Chris Feng. Karirnya dimulai pada tahun 2000 lulus dengan *First Class Honours* dari National University of Singapore dengan beasiswa penuh dari Pemerintah Singapura, pada tahun 2003 sampai 2004 belajar Ilmu Manajemen dan Teknik di Universitas Stanford, pada tahun 2005 sampai 2012 Chris

menghabiskan waktunya selama tujuh tahun di McKinsey dan berbasis di Frankfurt, Kopenhagen dan Singapura, pada tahun 2012 sampai 2013 mengambil peran di Rocket Internet sebagai Direktur Pelaksana (Asia Tenggara, Pemasaran), pada tahun 2013 sampai 2014 mengambil peran *Chief Purchasing Officer* di Lazada, mulai pada 2015 hingga sekarang menjadi *Head of Mobile Business*.

2. Logo Shopee

Gambar 1: Logo Shopee



Sumber: shopee.co.id

3. Tujuan dan Visi Misi Shopee

Tujuan Shopee yaitu kami percaya pada kekuatan transformatif teknologi dan ingin mengubah dunia menjadi lebih baik dengan menyediakan *platform* untuk menghubungkan pembeli dan penjual dalam satu komunitas.⁸² Melalui konsep berbeda, Shopee hadir dengan visi misi sebagai berikut:

1. Visi

“Menjadi *mobile marketplace* nomor 1 di Indonesia”

2. Misi

“Mengembangkan jiwa kewirausahaan bagi para penjual di Indonesia”

⁸² <http://careers.shopee.co.id/about/>, diakses pada 8 April 2020, pukul 22.36

4. Produk dan Layanan

Shopee menjadi TOP 1 Popular Shopping App, lebih dari 60M downloads, lebih dari 100M jenis produk, dan lebih dari 12M followers di semua social media yang dimiliki Shopee. Shopee menawarkan berbagai jenis kebutuhan untuk pria dan wanita, sesuatu yang menarik dari Shopee yaitu barang yang ditawarkan adalah *trend* saat ini. Jenis produk yang ditawarkan oleh Shopee ada berbagai macam seperti kebutuhan fashion diantaranya pakaian wanita, pakaian pria, sepatu wanita, sepatu pria, tas, fashion muslim, fashion bayi dan anak, aksesoris fashion, kebutuhan kesehatan dan kecantikan diantaranya obat-obatan, perawatan wajah dan tubuh, hingga makeup, kebutuhan perlengkapan rumah tangga, elektronik, komputer, handphone, hingga makanan dan minuman sekarang juga sudah ada di Shopee.

Shopee memberikan layanan baik kepada pelaku usaha atau konsumen. Para pelaku usaha dimudahkan untuk menawarkan barang dagangannya, dan Shopee juga memberikan kemudahan kepada konsumen untuk mendapatkan barang yang dibutuhkan dengan berbagai macam metode pembayaran yang bisa menjadi pilihan, dan berbagai jasa pengiriman yang terintegrasi secara langsung dan *auto-update* dengan Shopee sehingga konsumen bisa memantau proses pengiriman barang yang dibelinya. Pelaku usaha dan Konsumen juga diberikan fasilitas untuk berinteraksi secara langsung melalui jendela obrolan yang disediakan oleh Shopee.

Perkembangan Shopee di Indonesia sangat cepat karena banyak diminati masyarakat. Sebagai aplikasi *mobile platform* terbesar di Indonesia, Shopee memberikan tawaran jual beli *online* yang menarik, seperti gratis ongkos kirim, *flash sale*, mengumpulkan koin, berbagai voucher potongan harga, ShopeePay sebagai saldo untuk membayar dan sekarang juga bisa digunakan untuk membeli pada toko secara langsung tidak melalui jual beli *online*, ShopeePay Later sebuah tawaran agar konsumen bisa membeli terlebih dahulu dengan tagihan bayarannya akan

ditagih setiap awal bulan, dan berbagai metode pembayaran mulai dari melalui transfer, melauai indomaret atau alfamart, hingga metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) yang memudahkan konsumen untuk melakukan transaksi jual beli *online*. Dengan aplikasi Shopee bisa mendaftarkan produk jualan dan berbelanja berbagai penawaran produk menarik dengan harga termurah dan gratis ongkir ke seluruh Indonesia.⁸³

5. Mekanisme Menjadi Pelaku Usaha dan Konsumen di Shopee

Memulai berjualan di Shopee sangatlah mudah dan cepat. Dengan ikuti langkah-langkah berikut:

- a. Buat akun di situs shopee.co.id dan klik daftar, selanjutnya harus menambahkan serta melakukan verifikasi nomor handphone dan email.
- b. Kunjungi seller centre dan pilih profil toko untuk melengkapi profil toko
- c. Profil toko dibagi menjadi tiga bagian:
 - 1) Nama toko: pilih nama toko yang dapat menggambarkan toko serta produk
 - 2) Deskripsi gambar: upload hingga 5 foto dan video untuk memberikan toko anda identitas
 - 3) Deskripsi toko: buat deskripsi singkat dan ringkas untuk menarik pembeli mengunjungi toko.

Selanjutnya dapat menambahkan produk-produk yang dijual dengan menuliskan deskripsi produk dengan benar dan jelas agar konsumen lebih yakin ketika membelinya.

⁸³ Widya Sastika, *Analisis Kualitas Layanan Dengan Menggunakan E-service Quality Untuk Mengetahui Kepuasan Pelanggan Belanja Online Shopee (Studi Kasus: Pelanggan Shopee di Kota Bandungh 2017)*, Ikraith-Humaniora, Vol.2 No.2, Juli 2018, hlm.2.

Selain adanya pelaku usaha, juga ada pembeli sebagai konsumen, agar bisa menjadi konsumen dan membeli barang melalui Shopee harus terlebih dahulu membuat akun dengan cara sebagai berikut:

- a. Download aplikasi Shopee
- b. Pada halaman, klik Daftar
- c. Ada berbagai metode pendaftaran diantaranya menggunakan nomor handphone, google, line, dan facebook. Untuk langkah selanjutnya bisa memilih salah satu, jika memilih nomor handphone, masukan nomor handphone yang ingin digunakan dan pastikan nomor handphone belum terdaftar di Shopee, masukan kode verifikasi (OTP) yang diberikan melalui panggilan ke nomor handphone tersebut, klik lanjut, isi username, password dan konfirmasi password, klik lanjut.

B. Praktik Jual Beli *Online* Metode Pembayaran *Cash On Delivery (COD)*

Jual beli *online* semakin diminati oleh masyarakat karena kemudahannya dan metode pembayarannya yang menyediakan berbagai macam sehingga masyarakat bisa memilih metode pembayaran yang sesuai keinginan, berikut adalah data jual beli *online* di PT. Shopee Indonesia pada bulan Oktober tahun 2019

Tabel 1. Jumlah transaksi di Shopee pada bulan Oktober 2019

Metode Pembayaran	Jumlah
BCA Virtual Account	1413
BRI Virtual Account	1044
BNI Virtual Account	586
Bank Mandiri Virtual Account	540
BCA (Manual Transfer)	108
BRI (Manual Transfer)	290
BNI (Manual Transfer)	63
Bank Mandiri (Manual Transfer)	120
Bank Cimb Niaga (Manual Transfer)	111

Cash On Delivery	994
Shopeepay	4616
Shopeepay Later	625
Indomaret	1770
Alfamart	1077
Akulaku	153
Oneklik	9
Nicepay	485
Kredivo	252
Total	14.256

Sumber: PT. Shopee Indonesia

Berdasarkan data tersebut, metode pembayaran yang paling diminati masyarakat yaitu dengan menggunakan ShopeePay, yaitu fitur layanan uang elektronik yang dapat digunakan sebagai metode pembayaran *online* di *platform* Shopee, bisa juga dipakai *offline* di *merchant* ShopeePay dan untuk menampung pengembalian dana.⁸⁴ Penggunaan ShopeePay ini sebelumnya konsumen harus mengisi saldo agar ShopeePay bisa digunakan menjadi metode pembayaran. Konsumen yang memilih menggunakan ShopeePay tidak perlu keluar rumah untuk transfer atau membayar, dan juga tidak perlu menunggu agar bertemu dengan kurir untuk membayar, selain itu juga semua pengguna Shopee dapat menggunakan ShopeePay dengan cara mengaktifkannya terlebih dahulu, itulah kelebihan dari metode pembayaran ShopeePay. Total seluruh jual beli *online* melalui Shopee pada bulan oktober tahun 2019 ada 14.256 sedangkan untuk yang menggunakan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) ada 994, sehingga 7% dari seluruh konsumen pada bulan oktober tahun 2019 memilih menggunakan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD).

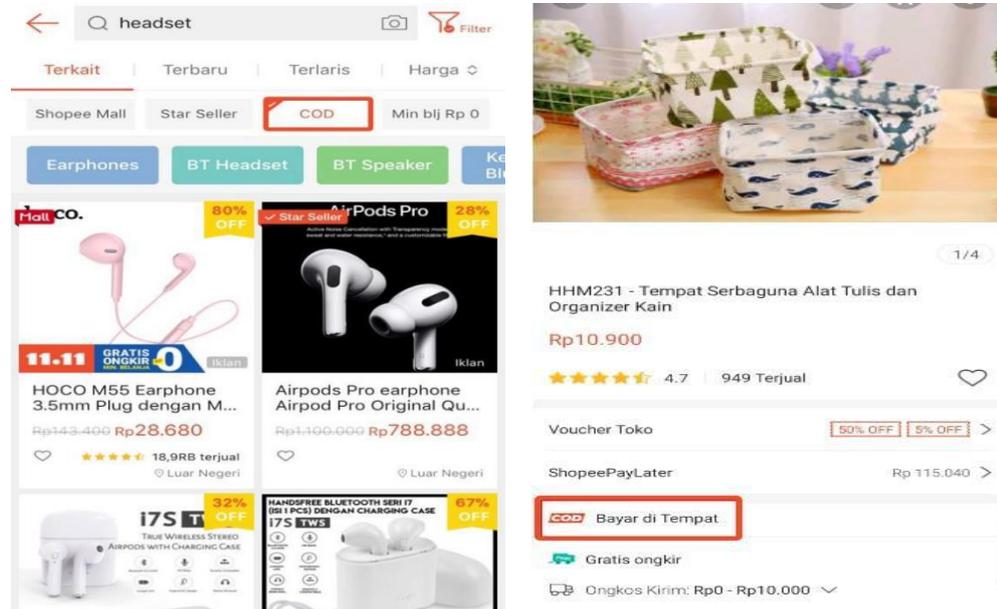
Praktik jual beli *online* dengan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) bukan jual beli seperti biasanya, karena pelaku usaha dan konsumen berada pada jarak yang jauh bahkan tidak bisa ditentukan jaraknya, selain itu

⁸⁴ <http://help.shopee.co.id/s/article/Apa-itu-ShopeePay>, diakses pada 28 maret 2020 pukul 21.50

pada praktik jual beli *online* ini melibatkan beberapa pihak seperti pelaku usaha, konsumen, kurir, dan *platform* Shopee tentunya.

Praktik jual beli *online* metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) melalui Shopee diawali dari konsumen yang membeli barang melalui Shopee, jika belum punya aplikasinya maka harus *download* terlebih dahulu, jika sudah mempunyai aplikasinya bisa langsung dilanjutkan dengan memilih barang yang diinginkan pada toko yang mengaktifkan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD), karena tidak semua toko mengaktifkan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD), selain itu konsumen juga perlu memastikan minimal belanja Rp.50.000 dan maksimal Rp.3.000.000 dan pastikan juga alamat pengiriman termasuk area jangkauan jasa kirim, karena perlu diperhatikan walaupun pengiriman Shopee ke seluruh Indonesia, namun pada beberapa daerah yang sangat terpencil tidak bisa menggunakan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD).

Gambar 2: Langkah mencari barang yang menyediakan COD

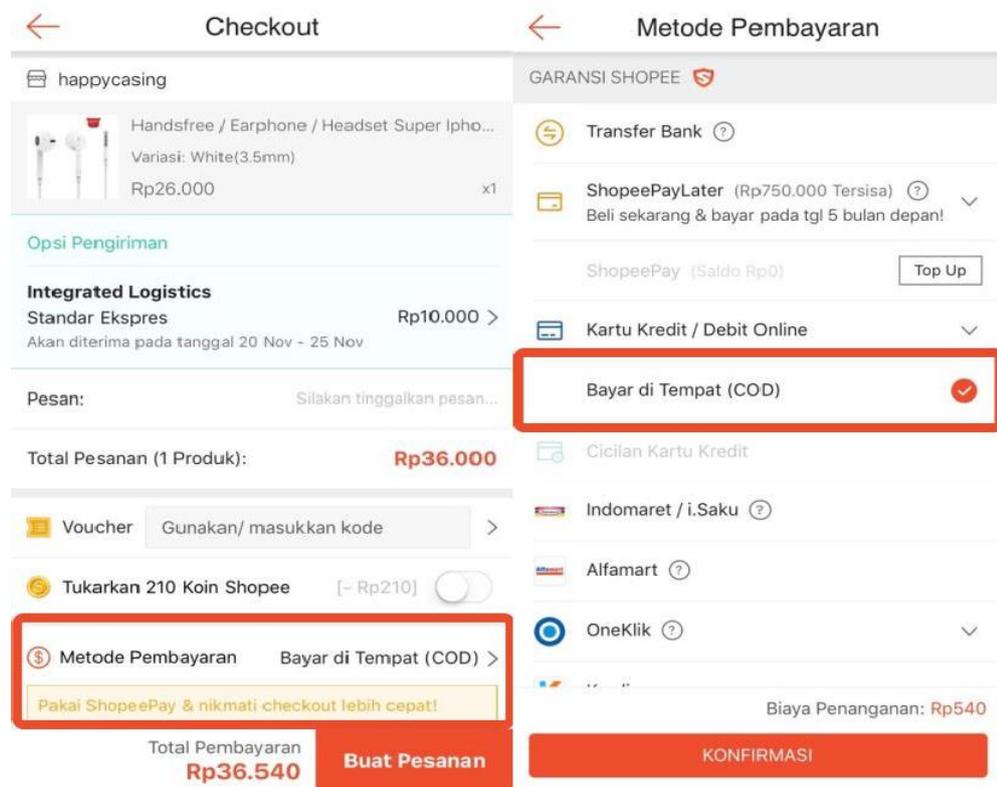


Sumber: help.shopee.co.id

Konsumen jika sudah menemukan barang yang ingin dibeli, bisa memasukannya terlebih dahulu ke keranjang, atau jika sudah yakin ingin membeli bisa dilanjutkan melakukan konfirmasi pembelian dengan menekan yang bertuliskan buat pesanan dan memilih jasa pengiriman dan metode

pembayaran yang ingin dipakai, jika ingin menggunakan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) bisa memilihnya terlebih dahulu. Pastikan konsumen mengetahui kewajibannya jika menggunakan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD), jika sudah yakin bisa menekan yang bertuliskan konfirmasi, agar pesanan tersebut tersampaikan kepada pelaku usaha.

Gambar 3: Langkah membuat pesanan pembelian



Sumber: help.shopee.co.id

Pelaku usaha akan mendapatkan pemberitahuan terkait barang dagangannya yang dibeli, selanjutnya pelaku usaha menyiapkan barang yang dibeli tersebut dan mengirim dengan menggunakan jasa kirim ke alamat yang ditulis oleh konsumen, beberapa pelaku usaha sesuai hasil wawancara mengatakan sebelum barang dikirim terlebih dahulu pelaku usaha menghubungi konsumen mengenai barang sudah dikirim dan bersiap dirumah agar benar-benar bisa menerima barang tersebut.

Kurir akan mengantarkan barang tersebut sesuai alamat, jika kurir bertemu dengan konsumen maka bisa langsung dilakukan pembayaran, Menurut hasil wawancara peneliti, kurir mengatakan pernah mengalami harus menunggu konsumen tersebut mengambil uang di ATM terlebih dahulu, karena kurir juga harus menerima uang tersebut ketika barang sudah sampai ditangan konsumen, maka kurir menunggu sampai konsumen selesai mengambil uang dan menyerahkannya kepada kurir. Oleh karena itu dalam metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) peran kurir sangat ditentukan pada keberhasilan transaksi jual beli *online*. Namun jika tidak bertemu dengan konsumen maka kurir akan mencoba menghubungi konsumen dan mencoba mendatangi alamat yang dituju kembali paling tidak tiga kali, jika tetap tidak bertemu dengan konsumen dan konsumen tidak bisa dihubungi maka barang akan otomatis diretur kepada pelaku usaha tanpa mengabari pelaku usaha terlebih dahulu karena sudah menjadi ketentuan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD). Setelah pelaku usaha menerima barang tersebut biasanya pelaku usaha menghubungi jasa kirim menanyakan mengapa barang dikembalikan, lalu jasa kirim akan menjelaskan alasannya dengan bukti laporan sudah memaksimalkan datang tiga kali ke alamat yang dituju. Biaya pengiriman dan biaya retur ditanggung oleh Shopee. Jika barang tidak sampai di tangan konsumen dan juga tidak kembali ke tangan pelaku usaha, atau bisa dikatakan barang tersebut hilang di tangan kurir, menurut pihak Shopee maka barang tersebut dapat diproses penggantian melalui Shopee karena sudah termasuk asuransi.

Menurut ketentuan Shopee, konsumen yang melakukan penolakan pembayaran saat kurir mengirim paket 2 (dua) kali dalam 60 hari akan diblokir dari sistem pembayaran *Cash On Delivery* (COD), tetapi pemblokiran ini hanya sementara, karena akan diaktifkan kembali setelah 60 hari terhitung dari tanggal diblokir.

Konsumen yang beritikad baik akan menunggu dirumah atau menitipkan kepada orang yang ada dirumah ketika sudah mengetahui barang yang dibeli hampir sampai ke alamat tujuan, setelah konsumen melakukan pembayaran kepada kurir, uang akan diserahkan kepada kantor jasa kirim, dan

jasa kirim akan mengirimkannya ke Shopee, uang pembelian akan ditahan Shopee sampai konsumen mengirimkan konfirmasi telah menerima barangnya.

Pihak Shopee mengatakan pengguna metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) tidak terlalu banyak, hanya sekitar 7% dari seluruh transaksi dalam satu bulan, pada bulan oktober tahun 2019 sesuai data dari Shopee ada 14.256 transaksi, dan 994 transaksi diantaranya menggunakan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD), sedangkan sisanya menggunakan berbagai metode pembayaran lainnya yang ditawarkan oleh Shopee.

Empat pelaku usaha sesuai data wawancara peneliti, pelaku usaha tersebut disebut PU 1, PU 2 PU 3, PU 4, dari empat pelaku usaha, tiga diantaranya pernah mengalami kerugian saat menjual barangnya dengan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD), dan satu pelaku usaha diantaranya mengaku tidak pernah mengalami masalah atau kerugian saat menjual barangnya dengan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD). Empat pelaku usaha yang melakukan jual beli *online* dengan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) mengemukakan pendapatnya sesuai pengalaman yang dialami terkait jual beli *online* metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD).

PU 1 mengatakan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) seharusnya tidak perlu ada di Shopee karena hanya menimbulkan kerugian kepada pelaku usaha, sedangkan jika PU 1 tidak mengaktifkan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) banyak konsumen yang menginginkan menggunakan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD), tetapi ketika pelaku usaha mengaktifkan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) menjumpai banyak konsumen yang tidak beritikad baik dalam membeli barang. Sampai saat ini PU 1 sering mendapatkan pembelian barang dengan menggunakan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD), dan PU 1 sering mengalami kerugian ketika barang sudah dikirim ke alamat sesuai keterangan dari konsumen, namun konsumen tidak menerimanya dengan alasan tidak ada di rumah, sehingga barang tersebut dikirim kembali kepada PU 1, namun beberapakali PU 1 juga mengalami barang yang dikembalikan sudah rusak dan

tidak bisa dipakai lagi karena pengembaliannya lama, sedangkan barang yang PU 1 jual adalah masker organik yang tidak bisa tahan lama. PU 1 mengatakan ketika penjualan menggunakan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) namun konsumen tidak dapat menerima atau tidak ada di rumah, sebanyak kurang dari 10 kali barang tersebut kembali ke PU 1 dengan keadaan seperti semula, dan lebih dari 10 kali barang tidak kembali dengan alasan kurir yang mengatakan barang tersebut hilang dan rusak. PU 1 lebih mengeluhkan kepada kinerja kurir tetapi juga PU 1 mengharapkan Shopee tidak perlu ada metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) karena hanya merugikan pelaku usaha saja. Untuk mengantisipasi terjadinya konsumen tidak ada di rumah saat barang sudah sampai, PU 1 mensiasati dengan cara menghubungi konsumen terlebih dahulu agar benar-benar menunggu dan menerima barang tersebut.

PU 2 mengatakan sudah 2 tahun menggunakan Shopee, saat awal mengaktifkan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) mengalami kerugian atas konsumen yang tidak membayar ketika barang sudah sampai ke alamat tujuan, PU 2 mengatakan kerugian yang dialami terkait waktu dan kardus *packing*, jadi PU 2 tidak mengaktifkan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD). Setelah berjalan 1 tahun PU 2 kembali mengaktifkan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD), namun PU 2 juga kembali mengalami kerugian tersebut, PU 2 mengatakan pernah mengalami retur kurang dari 10 kali selama 1 tahun. PU 2 tetap bertahan menggunakan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) agar lebih banyak pembeli, tetapi PU 2 mengatakan akan memblokir akun konsumen yang melakukan pembelian dengan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) namun tidak membayar.

PU 3 mengatakan selama menjadi pelaku usaha jual *online* di Shopee ketika ada konsumen yang menggunakan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) sering PU 3 menghubungi konsumen terlebih dahulu untuk memastikan barangnya dan memastikan konsumen bersiap menunggu barangnya datang, namun menurut PU 3 para konsumen seringkali membuat alasan ketika tidak menerima dan membayar barang yang dibeli menggunakan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD). PU 3 berpendapat metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) merupakan pembayaran alternatif

bukan sekedar *Cash On Delivery* (COD) ketika tidak cocok lalu diretur. Sampai saat ini PU 3 pernah mengalami dirugikan saat metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) sebanyak 2 (dua) kali, semua barang kembali kepada pelaku usaha dengan keadaan seperti semula.

PU 4 seorang penjual kerudung yang sudah merintis usahanya selama 5 tahun, telah menggunakan Shopee untuk menjual barang dagangannya secara *online* selama 2 tahun. PU 4 awalnya tidak mengaktifkan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD), namun akhir-akhir ini mengaktifkan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) karena permintaan dari konsumen untuk mengaktifkan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD). Selama PU 4 menjual dagangannya melalui Shopee terutama saat metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) tidak pernah mengalami masalah yang merugikan usahanya, seperti barang yang diretur juga PU 4 tidak pernah mengalaminya. PU 4 mengatakan konsumen yang membeli menggunakan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) dengan menggunakan metode pembayaran lainnya banyaknya sama atau seimbang. Setelah ada Shopee Pay Later juga PU 4 lebih sering mendapatkan konsumen yang membayarnya melalui Shopee Pay Later.

Peneliti melakukan penyebaran kuesioner dengan menggunakan google form sehingga yang berpartisipasi mengisi google form jangkauannya luas, untuk saat ini ada 44 tanggapan, 93% menyatakan menggunakan Shopee dan 48,8% pernah menggunakan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD), dari data tersebut hanya ada 1 pengguna Shopee yang mengatakan pernah menggunakan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) namun tidak membayar dengan alasan pada saat membeli barang tersebut menggunakan akun temannya, karena barang tersebut dari luar negeri pengirimannya menjadi sangat lama, sehingga pada saat barang tersebut dikirim oleh kurir tidak ada orang di kos karena konsumen tersebut dan teman-temannya yang lain sudah pulang kampung dikarenakan mendekati hari raya idul fitri, konsumen mengaku sudah mempertimbangkan barang akan datang ketika konsumen sudah meninggalkan kos, tetapi konsumen juga sudah ingin pulang kampung sehingga membiarkan barang tersebut batal, namun

konsumen mengatakan pada saat awal membeli barang bersungguh-sungguh ingin membayarnya ketika barang sudah sampai.

Peneliti mewawancarai salah satu kurir dari jasa kirim X, kurir mengatakan sudah 2,5 tahun bekerja sebagai kurir. Setiap hari kurir mengantarkan barang yang menggunakan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD), tetapi jumlahnya lebih kecil dari barang yang tidak menggunakan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD), misal dalam satu hari mengantarkan 20 paket diantaranya 8 sampai 10 paket yang menggunakan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD). Setiap hari juga kurir menyetorkan uang dari metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) ke kantor jasa kirim X tempat kurir bekerja. Kurir mengatakan banyak mengalami kendala saat mengantar barang yang menggunakan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD), karena jika mengantarkan pagi atau siang jarang konsumen ada di rumah, jadi kurir harus bolak balik untuk mengantarkan barang dengan memaksimalkan waktu selama 3 hari dengan cara datang ke alamatnya dan menghubungi konsumen lewat nomor ponsel yang tertulis, saat menghubungi lewat ponsel kurir pernah mengalami konsumen membatalkan tidak jadi membeli barang yang menggunakan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD), selain itu juga pernah mengantarkan barang ke alamat yang dituju dan bertemu dengan konsumen namun tidak mau menerima karena merasa tidak cocok dengan barangnya, jika melebihi 3 hari konsumen tidak bisa ditemui maka barang akan dikirim kembali kepada pelaku usaha dengan catatan harus ada bukti dari konsumen tidak dapat mengambil.

BAB IV

ANALISIS HUBUNGAN HUKUM PARA PIHAK DAN PERLINDUNGAN HUKUM PELAKU USAHA DALAM JUAL BELI ONLINE CASH ON DELIVERY (COD)

A. Analisis Hubungan Hukum Antar Pihak Dalam Jual Beli *Online* Metode Pembayaran *Cash On Delivery* (COD) Melalui Shopee

Jual beli *online* merupakan suatu mekanisme menjual dan membeli barang-barang secara elektronik, kegiatan jual beli *online* ini memiliki keunggulan yaitu kemudahan untuk mencari barang dengan harga termurah karena konsumen bisa memilih dan membandingkan harga antar toko, selain itu juga memudahkan konsumen dalam melakukan transaksi karena pembelian bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja. Namun kegiatan jual beli *online* ini juga memiliki kekurangan yaitu rentan terjadinya kejahatan karena mengingat keberadaan pelaku usaha dan konsumen berada pada jarak yang jauh dan tidak bisa ditentukan, bahkan pelaku usaha dan konsumen seringkali tidak bisa saling melihat wajah antar pihak, karena pada dasarnya jual beli *online* hanya berdasar pada rasa kepercayaan diantara pelaku usaha dan konsumen.

Jual beli termasuk kegiatan yang melekat pada keseharian masyarakat, setiap hari masyarakat melakukan jual beli untuk memenuhi kebutuhannya, baik jual beli konvensional atau jual beli *online*. Kedua jenis jual beli tersebut sama-sama mengandung unsur perjanjian, menurut Menurut R. Wirjono Prodjodikoro, perjanjian adalah suatu perbuatan hukum mengenai harta benda kekayaan antara dua pihak, dimana satu pihak berjanji untuk melakukan sesuatu hal atau untuk tidak melakukan suatu hal, sedangkan pihak lain berhak menuntut pelaksanaan janji tersebut.⁸⁵ Perjanjian ini lahir sejak terjadi kata sepakat antara para pihak, pada jual beli konvensional kesepakatan cukup

⁸⁵ Evi Ariyani, *Hukum Perjanjian* (Yogyakarta: Ombak, 2013), hlm.2.

secara lisan saja, namun karena dalam jual beli *online* antar pihak tidak bertemu secara langsung dan hanya berkomunikasi melauai aplikasi jual beli *online*, maka kesepakatan dapat dilakukan dengan cara tindakan, dengan konsumen membeli barang maka artinya konsumen sepakat dan pelaku usaha selaku yang memiliki dagangan juga sepakat.

Dengan demikian untuk menilai apakah kesepakatan jual beli *online* yang terjadi memiliki kekuatan mengikat perjanjian, tidak bisa dilepas dari asas-asas perjanjian yang menjadi dasar bagi suatu hukum kontrak yang kokoh agar menjamin keterikatan para pihak, dengan menempatkan kedudukan hukum para pihak dalam hubungan yang setara, dan mengarahkan para pihak yang membuat perjanjian untuk menentukan substansi yang memuat hak dan kewajiban serta hubungan hukum yang tidak bertentangan dengan Undang-Undang, ketertiban umum dan kesusilaan.

Jual beli *online* melalui Shopee memuat asas kebebasan, karena para pihak diberi kebebasan dalam menentukan media yang dijadikan tempat transaksi jual beli *online* dan diberi kebebasan dalam menentukan bentuk kesepakatan mulai dari pembayaran hingga pengiriman. Berdasarkan kehendak bebas tersebut, para pihak secara bebas mempertemukan kehendak masing-masing. Pra kontrak dalam jual beli *online* diawali dengan penawaran yang dilakukan oleh pelaku usaha dengan menawarkan barang dagangannya melalui toko *online* yang dimilikinya di *platform* Shopee, dan penerimaan yang dilakukan oleh konsumen jika konsumen tertarik untuk membelinya. Penawaran dan penerimaan ini bebas dilakukan dengan siapa saja.

Tahap selanjutnya dalam jual beli *online* yaitu kesepakatan antara para pihak. Oleh karena itu jual beli *online* melalui Shopee juga memuat asas konsensualisme, perwujudannya ketika pelaku usaha dan konsumen sepakat atas suatu barang, dan dilanjutkan dengan tahap pembelian yang dilakukan konsumen dengan membuat pesanan, maka perjanjian itu telah terjadi. Jual beli *online* melalui Shopee baru berjalan setelah terjadi persesuaian kehendak.

Asas kepribadian juga terdapat dalam jual beli *online* melalui Shopee, namun asas kepribadian hanya bisa mencapai tujuannya bila yang melakukan perjanjian ialah yang mempunyai akun. Karena sulit mengetahui kebenaran

apakah yang membuat perjanjian untuk diri sendiri atau untuk orang lain, karena belum tentu yang memiliki akun yang membuat perjanjian.

Tahap pelaksanaan hak dan kewajiban adalah perwujudan dari asas keseimbangan. Dalam jual beli *online* melalui Shopee, asas keseimbangan akan mencapai tujuannya ketika pelaku usaha dan konsumen saling melaksanakan hak dan kewajibannya dalam jual beli *online*.

Selain dalam KUH Perdata, jual beli *online* juga diatur dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). Menurut Pasal 1 ayat 2 UU ITE, transaksi elektronik yaitu perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya.⁸⁶ Sehingga jaringan komputer tersebut mempertemukan pelaku usaha dan konsumen dalam suatu *platform* yakni Shopee untuk selanjutnya melakukan transaksi jual beli *online*.

Transaksi elektronik membutuhkan adanya teknologi pembayaran yang mendukung transaksi di dunia maya, sistem pembayaran pada Shopee saat ini terdapat beberapa kategori sistem pembayaran, yakni uang elektronik atau ShopeePay dan ShopeePayLater, transfer bank, kartu kredit, cicilan kartu kredit, *Cash On Delivery* (COD), indomaret, alfamart, oneklik, dan kredivo. Pada transaksi jual beli secara elektronik para pihak terkait melakukan hubungan hukum yang dituangkan dalam bentuk perjanjian atau kontrak yang dilakukan secara elektronik sesuai dengan Pasal 1 butir 17 UU ITE disebut kontrak elektronik adalah perjanjian yang dibuat para pihak melalui sistem elektronik. Dalam jual beli *online* melalui Shopee lahirnya kontrak elektronik ketika konsumen sudah melakukan *check out* yang artinya sudah membuat pesanan.

Masyarakat dalam keseharian lebih banyak menggunakan jual beli konvensional karena membutuhkan barang yang bisa langsung didapatkannya pada saat itu juga, bagi kebanyakan orang jual beli *online* mungkin tidak dilakukan setiap hari, tetapi jual beli *online* semakin banyak diminati oleh masyarakat karena kemudahannya, sehingga situs jual beli *online* satudengan

⁸⁶ Republik Indonesia, *Undang-Undang RI Nomor 11 Tahun 2008 tentang informasi dan Transaksi Elektronik*, bab 1, pasal 1, angka 2.

lainnya bersaing menawarkan kemudahan-kemudahan yang menarik kepada konsumen untuk melakukan transaksi jual beli *online*. Dengan adanya situs jual beli *online* sebagai perantara bertujuan memberikan keamanan kepada pelaku usaha dan konsumen, dibandingkan dengan jual beli *online* yang tidak melalui situs jual beli *online* lebih rentan terjadi kejahatan atau penipuan. Situs jual beli *online* yang banyak diminati di Indonesia salah satunya yakni Shopee, diantara berbagai macam metode pembayaran yang ditawarkan Shopee, salah satunya yang diminati masyarakat yaitu transaksi jual beli *online* dengan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD), ialah metode pembayaran yang pembayarannya dilakukan saat barang yang dibeli sudah sampai ke alamat yang dituju, pembayaran dapat diserahkan kepada kurir, selanjutnya kurir akan menyetorkan uang tersebut ke kantor jasa pengiriman tempat kurir bekerja, dan kantor jasa pengiriman akan menyerahkan pembayaran tersebut kepada Shopee.

Menurut peneliti, metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) mempunyai keuntungan dan kerugian pada pelaku usaha ataupun konsumen. Keuntungan yang didapat pelaku usaha yaitu mendapatkan lebih banyak pembeli, dan keuntungan yang didapat konsumen yaitu memudahkan konsumen dalam melakukan transaksi jual beli *online* karena tidak perlu membayar terlebih dahulu sehingga timbul rasa aman. Kerugian yang didapat pelaku usaha yaitu ketika konsumen membatalkan pembelian atau ketika kurir tidak bertemu dengan konsumen sehingga barang harus kembali kepada penjual, dan kerugian yang didapat konsumen yaitu walaupun metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) artinya dibayar ketika barang sudah sampai tetapi konsumen juga tidak boleh membuka bungkus atau melihat barangnya terlebih dahulu, kecuali untuk pembelian barang dari luar negeri, ketentuan ini diatur oleh Shopee.

Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) mengatur secara khusus mengenai transaksi elektronik dalam bab V pada Pasal 17 s.d. Pasal 22 Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). Dalam Pasal 17 ayat (2), para pihak yang melakukan transaksi elektronik wajib beritikad baik dalam melakukan interaksi dan/atau pertukaran

informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik selama transaksi berlangsung. Pasal 18 ayat (1) UU ITE mengatur bahwa transaksi elektronik yang dituangkan dalam kontrak elektronik mengikat para pihak. Kegiatan jual beli *online* melalui Shopee meskipun bersifat virtual namun berdampak sangat nyata meskipun alat buktinya bersifat elektronik.⁸⁷

Kegiatan jual beli *online* ini termasuk peristiwa hukum, karena adanya peristiwa hukum maka terjadi hubungan hukum.⁸⁸ Hubungan hukum ialah hubungan antara dua atau lebih subyek hukum. Dalam hubungan hukum ini hak dan kewajiban pihak yang satu berhadapan dengan hak dan kewajiban pihak yang lain. Semua hubungan dalam masyarakat tidak mungkin terlepas dari hukum.⁸⁹ Hubungan hukum dapat terjadi sesama antara subyek hukum dan subyek hukum dengan benda. Hubungan hukum antara sesama subyek hukum dapat terjadi antara orang, orang dengan badan hukum, dan antara sesama badan hukum. Hubungan antara subyek hukum dengan benda berupa hak apa yang dikuasai oleh subyek hukum itu atas benda tersebut.⁹⁰ Dalam transaksi jual beli *online* dengan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) tercipta hubungan hukum antara pelaku usaha dengan konsumen karena hak dan kewajiban kedua pihak tersebut saling berhadapan, dan diantara pelaku usaha dan konsumen terjadi peristiwa hukum berupa perjanjian yang diatur dalam Pasal 1457 KUH Perdata yaitu 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.

Hubungan hukum memiliki 3 unsur yaitu adanya orang-orang yang hak dan kewajibannya saling berhadapan, adanya obyek yang berlaku berdasarkan hak dan kewajiban, adanya hubungan antara pemilik hak dan pengembalian kewajiban atau adanya hubungan atas obyek yang bersangkutan. Hubungan hukum akan muncul ketika telah dipenuhinya syarat-syarat

⁸⁷ Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Transaksi Elektronik ...*, hlm.56-57.

⁸⁸ Donald Albert Rumokoy dan Frans Maramis, *Pengantar Ilmu Hukum* (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2014) hlm.133.

⁸⁹ R. Soeroso, *Pengantar Ilmu Hukum* (Jakarta: Sinar Grafika, 2017), hlm.269.

⁹⁰ Peter Mahmud Marzuki, *Pengantar Ilmu Hukum* (Jakarta: Prenada Media Grup, 2012), hlm.254.

hubungan hukum antara lain adanya dasar hukum ialah peraturan-peraturan hukum yang mengatur hubungan hukum itu, dan timbulnya peristiwa hukum. Ketika unsur-unsur dan syarat-syarat hubungan hukum tersebut telah terpenuhi maka dikatakan adanya hubungan hukum. Pada transaksi jual beli *online* dengan menggunakan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) melalui Shopee terdapat unsur-unsur dan syarat-syarat sesuai uraian diatas sehingga terdapat hubungan hukum diantara para pihak yang melakukan jual beli *online* dengan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD).⁹¹

Terdapat tiga macam hubungan hukum yang dibedakan sesuai peristiwa hukumnya, tiga macam hubungan hukum tersebut antara lain:

1. Hubungan hukum yang bersegi satu

Dalam hal hubungan hukum yang bersegi satu hanya satu pihak yang berwenang. Pihak lainnya hanya berkewajiban. Jadi dalam hubungan hukum yang bersegi satu ini hanya ada satu pihak saja yang berupaya memberikan sesuatu, berbuat sesuatu atau tidak berbuat sesuatu. Contohnya dalam hutang piutang, dalam hal ini hanya ada satu pihak yang berwenang yaitu yang memberikan hutang, sedangkan yang diberikan hutang hanya berkewajiban. Pihak yang diberikan hutang berkewajiban mengembalikan hutang tersebut sesuai kesepakatan pada saat meminjam.

2. Hubungan hukum bersegi dua

Dalam hubungan hukum bersegi dua masing-masing pihak berwenang. Jadi dalam hubungan hukum bersegi dua ini kedua belah pihak saling memberikan dan meminta sesuatu. Contohnya jual beli seperti dalam Pasal 1457 KUH Perdata menjelaskan bahwa jual beli adalah suatu persetujuan dimana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu barang dan pihak lainnya untuk membayar harga yang dijanjikan. Hubungan hukum yang terjadi yaitu bersegi dua karena masing-masing pihak berwenang atau berhak meminta sesuatu dari pihak lainnya, seperti yang sudah tidak asing lagi ketika terjadi jual beli maka penjual berwenang atau berhak menerima pembayaran yang sudah

⁹¹ R. Soeroso, *Pengantar Ilmu Hukum* (Jakarta: Sinar Grafika, 2017), hlm.271.

disepakati dan pembeli berwenang atau berhak menerima barang yang sudah disepakati.

3. Hubungan antara satu subyek hukum dengan semua subyek hukum lainnya

Selain hubungan hukum bersegi satu dan bersegi dua seperti uraian diatas, masih ada hubungan antara satu subyek hukum dengan semua subyek hukum lainnya. Hubungan ini terdapat dalam hal *eigendomsrecht* atau hak milik. Contohnya yaitu pada kepemilikan tanah adanya hak milik yang dijelaskan dalam Pasal 570 KUH Perdata bahwa hak milik adalah hak untuk menikmati kegunaan suatu kebendaan dengan leluasa, dan untuk berbuat bebas terhadap kebendaan itu dengan kedaulatan sepenuhnya, sepanjang tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan tidak mengganggu hak-hak orang lain, dengan tidak mengurangi kemungkinan akan adanya hak tersebut demi kepentingan umum berdasarkan atas ketentuan undang-undang dengan disertai pembayaran ganti rugi. Pemilik tanah berhak atas tanah tersebut, baik memanfaatkan kegunaannya atau bahkan menjual atau mewariskan tanah tersebut, dan semua subyek hukum lainnya berkewajiban mengakui bahwa kepemilikan tanah tersebut dimiliki oleh pemiliknya dan pemiliknya berhak menikmati kegunaan tanah tersebut.⁹²

Diantara tiga macam hubungan hukum tersebut, jual beli *online* metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) termasuk hubungan hukum bersegi dua karena didalam suatu perjanjian jual beli kedua belah pihak berhak meminta sesuatu dari pihak lain, dan juga berkewajiban untuk memberi sesuatu pada pihak yang lain. Menurut Pasal 1474 KUH Perdata, penjual mempunyai kewajiban utama yaitu menyerahkan barangnya dan menanggungnya. Selanjutnya menurut Pasal 1513 KUH Perdata, kewajiban utama pembeli adalah membayar harga pembelian pada waktu dan di tempat yang ditetapkan dalam persetujuan. Hubungan hukum antara pelaku usaha dengan konsumen telah terjadi ketika pelaku usaha dengan konsumensepakat atas jual beli, karena sejak saat itulah timbul hak dan kewajiban para pihak.

⁹² R. Soeroso... hlm. 271-272.

Jual beli *online* dengan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) melalui Shopee, melibatkan setidaknya empat subyek hukum atau para pihak yaitu Shopee, pelaku usaha, konsumen, dan kurir. Namun dari keempat pihak tersebut, pihak-pihak yang terlibat secara langsung adalah pelaku usaha dan konsumen. Shopee dan kurir tidak terlibat secara langsung dalam jual beli *online* metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD). Shopee berperan sebagai penyedia tempat dalam mempertemukan pelaku usaha dan konsumen dan mengawasi apabila ada hal-hal yang tidak sesuai dengan aturan Shopee. Kurir berperan sebagai pengantar barang pesanan, namun keberhasilan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) juga ditentukan oleh kurir.

Meskipun Shopee tidak terlibat secara langsung, terdapat hubungan hukum antara Shopee dan pelaku usaha, hubungan tersebut lahir atas adanya perjanjian yang dituangkan dalam dokumen elektronik diantara kedua belah pihak. Dokumen elektronik tersebut diawali pada saat pelaku usaha mendaftar sebagai pelaku usaha di Shopee.

Berdasarkan pihak yang terlibat secara langsung yaitu pelaku usaha dan konsumen, hubungan hukum timbul dari perjanjian pelaku usaha dan konsumen yang melakukan jual beli *online* melalui Shopee, mengakibatkan akibat hukum berupa hak dan kewajiban pelaku usaha sebagai penyedia barang dan hak dan kewajiban konsumen sebagai pemesan barang. Secara sederhana hubungan hukum yang terjadi dalam jual beli *online* melalui Shopee adalah pelaku usaha menyerahkan barang kepada konsumen, begitu pula dengan konsumen menyerahkan pembayaran sesuai dengan nilai yang disepakati.

B. Analisis Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha pada Transaksi Jual Beli Online Metode Pembayaran *Cash On Delivery* (COD) Melalui Shopee

Pengertian jual beli terdapat pada Pasal 1457 KUH Perdata, 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. Dengan adanya persetujuan yang mengikat maka adanya perjanjian.⁹³

Berdasarkan penelitian yang dilakukan peneliti, perjanjian jual beli *online* yang dilakukan pelaku usaha dan konsumen melalui Shopee adalah sah karena memenuhi syarat sahnya perjanjian yang diatur dalam Pasal 1320 KUH Perdata yang isinya yaitu ada persetujuan kehendak antara pihak-pihak yang membuat perjanjian (sepakat), ada kecakapan pihak-pihak untuk membuat perjanjian, ada sesuatu hal tertentu, dan ada sesuatu sebab yang halal. Namun syarat sahnya perjanjian tersebut belum terpenuhi secara utuh, terutama dalam syarat kecakapan, karena sulit untuk mengetahui para pihak dalam jual beli *online* sudah cakap untuk melakukan perbuatan hukum atau belum, tetapi selama transaksi jual beli *online* tidak merugikan kedua belah pihak, maka transaksi tersebut dianggap sah.

Dalam perjanjian terdapat dokumen elektronik yang menjadi bukti kontrak elektronik, dokumen ini dibuat oleh Shopee yang berisi aturan yang harus dipatuhi. Aturan tersebut berisi tata cara melakukan transaksi jual beli *online* melalui Shopee. Aturan tersebut juga dipakai sebagai perlindungan hukum. Dalam hal ini perlindungan hukum untuk pelaku usaha terutama ditekankan pada pembayaran, karena dari beberapa pilihan metode pembayaran, hampir seluruhnya pembayaran dilakukan pada awal, setelah itu dilakukan pengiriman barang yang dipesan, dengan begitu pelaku usaha lebih terlindungi. Hanya satu pilihan metode pembayaran yang pembayarannya dilakukan ketika konsumen sudah menerima barang tersebut, yaitu metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD), dalam metode pembayaran ini pelaku usaha lemah karena menyerahkan barangnya terlebih dahulu sebelum menerima pembayaran, namun pelaku usaha tetap mendapat perlindungan berupa diberikannya asuransi oleh Shopee pada barang yang diperjualbelikan melalui metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD), asuransi hanya dapat diberikan ketika barang yang diperdagangkan hilang.

⁹³ Soedharyo Soimin, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata* (Jakarta: Sinar Grafika, 2016), hlm.356.

Transaksi perdagangan menggunakan teknologi *e-commerce* sesungguhnya merupakan suatu model kontrak yang sama dengan kontrak jual beli konvensional. Letak perbedaan utamanya hanya pada media yang digunakan, pada transaksi *e-commerce* media yang digunakan adalah media elektronik atau internet, sehingga kontrak yang tercipta melalui *online*. Kontrak jual beli *online* melalui Shopee terjadi pada saat di-klik melalui simbol-simbol membuat pesanan di dalam aplikasi Shopee yang diartikan sebagai kesepakatan melakukan jual beli *online*. Kontrak lahir dan bahkan berlaku segera setelah terjadi kesepakatan antara para pihak yang ditandai dengan di-klik nya simbol-simbol membuat pesanan yang ada dalam aplikasi Shopee.

Dalam transaksi jual beli *online* yang semakin banyak diminati masyarakat ini, terdapat subyek hukum yaitu pelaku usaha, konsumen, dan situs jual beli *online* sebagai perantara. Pelaku usaha dan konsumen melakukan jual beli *online* melalui media teknologi informasi dalam hal ini yaitu Shopee kemudian lahirnya perjanjian jual beli dengan didasarkan adanya *e-contract* atau kontrak elektronik yang bisa dijadikan alat bukti yang sah dan mengikat bagi para pihak, sesuai dengan UU ITE Pasal 18 ayat (1). Adanya bentuk *e-commerce* membuat adanya juga *e-contract* atau kontrak elektronik. Pengertian kontrak elektronik dijelaskan UU ITE Pasal 1 angka 17, kontrak elektronik adalah perjanjian para pihak yang dibuat melalui sistem elektronik.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan peneliti, kontrak elektronik yang terjadi pada jual beli *online* melalui Shopee adalah sah, karena kontrak elektronik dilakukan sesuai yang diatur dalam Pasal 47 PP Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PSTE) yaitu terdapat kesepakatan para pihak, dilakukan oleh subyek hukum yang cakap atau yang berwenang mewakili sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, terdapat hal tertentu, dan obyek transaksi tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, kesusilaan dan ketertiban umum.

Mengenai dokumen elektronik termasuk kontrak elektronik sebagai alat bukti di pengadilan telah disebutkan dalam Pasal 5 ayat (1) UU ITE yang menyatakan bahwa informasi dan/atau dokumen elektronik dan/atau hasil

cetaknya merupakan alat bukti yang sah dan memiliki akibat hukum yang sah. Informasi elektronik pada jual beli *online* melalui Shopee berupa data elektronik seperti tulisan komunikasi antara pelaku usaha dan konsumen, gambar barang yang dibeli, peta alamat pengiriman, dan simbol. Sedangkan dokumen elektronik pada jual beli *online* melalui Shopee berupa aturan-aturan yang dibuat oleh Shopee.

Tentang sahnya alat bukti elektronik dan memiliki akibat hukum yang sah sesuai yang sudah diuraikan, ini termasuk perlindungan hukum bagi para pihak dalam transaksi elektronik khususnya transaksi jual beli *online*.

Dengan jual beli *online*, dimana pelaku usaha dan konsumen berada pada jarak yang tidak bisa ditentukan, dan barang yang diperjualbelikan hanya bisa dilihat melalui foto dan keterangan yang disampaikan oleh pelaku usaha, maka perlindungan konsumen menjadi hal penting yang harus diperhatikan. Sehingga perlindungan konsumen lebih banyak diatur dibandingkan dengan perlindungan pelaku usaha. Menurut Ahmadi Miru & Sutarman Yodo didalam bukunya yang berjudul Hukum Perlindungan Konsumen, meskipun disebut sebagai Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) namun bukan berarti kepentingan pelaku usaha tidak ikut menjadi perhatian, teristimewa karena keberadaan perekonomian nasional banyak ditentukan oleh para pelaku usaha.⁹⁴

Dalam praktiknya sesuai hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada pelaku usaha, hampir semua pelaku usaha pernah mengalami dirugikan oleh konsumen dalam jual beli *online* metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD), yang sering dilakukan konsumen yaitu tidak menerima barang yang sudah dipesan dengan berbagai alasan baik disengaja ataupun tidak disengaja, sehingga mengakibatkan pelaku usaha gagal mendapatkan pembayaran sesuai kesepakatan saat terjadi jual beli. Menurut data hasil wawancara kepada konsumen yang pernah melakukan pembatalan pembelian dengan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) alasannya karena pengiriman barang yang lama sedangkan konsumen harus segera bepergian ke

⁹⁴ Ahmadi Miru, Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2008) hlm.1.

kampungnya karena sebentar lagi hari raya idul fitri akan tiba, sehingga ketika barang tersebut tiba di alamat konsumen tidak bertemu dengan konsumen.

Dengan adanya alasan tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan jual beli *online* dengan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) melalui Shopee masih mengalami beberapa kendala dan hambatan. Sehingga diperlukan kebijakan-kebijakan baru untuk mengatasi kendala dan hambatan tersebut, untuk sekarang ini kebijakan yang sudah diberikan oleh pihak Shopee untuk melindungi pelaku usaha ialah berupa pemblokiran akun konsumen jika telah melakukan pembatalan pesanan sebanyak 2 kali dalam 60 hari, namun akun tersebut akan diaktifkan kembali setelah 60 hari terhitung dari tanggal dinonaktifkan.

Menurut ketentuan Pasal 1338 KUH Perdata, perjanjian yang dibuat secara sah memenuhi syarat-syarat yang tercantum dalam Pasal 1320 KUH Perdata, berlaku sebagai undang-undang bagi siapa saja mereka yang membuatnya, tidak dapat ditarik kembali tanpa persetujuan dari kedua belah pihak, jika salah satu pihak ingin membatalkan perjanjian maka harus mendapatkan persetujuan dari pihak lainnya, atau adanya alasan yang cukup menurut undang-undang. Oleh karena itu dalam hal ini pelaku usaha dan konsumen harus sama-sama didasarkan dengan itikad baik pada saat jual beli terutama pada saat jual beli *online*. Jika salah satu dari pihak ada yang tidak menaati perjanjian, maka ia dianggap melanggar undang-undang yang mempunyai akibat hukum tertentu yaitu sanksi hukum.⁹⁵

Menurut Pasal 46 PP PSTE, penyelenggaraan transaksi elektronik yang dilakukan para pihak wajib memperhatikan beberapa hal, yakni itikad baik, prinsip kehati-hatian, transparansi, akuntabilitas dan kewajaran. Jual beli *online* melalui Shopee sudah dilakukan secara transparan karena dari proses pemesanan, pengemasan, hingga pengiriman bisa dipantau oleh konsumen. Selain itu konsumen juga bisa berkomunikasi dengan pelaku usaha terlebih dahulu mengenai barang yang ingin dibeli. Akuntabilitas dalam jual beli *online* melalui Shopee juga dikedepankan, dengan perwujudan konsumen bisa

⁹⁵ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perikatan* (Bandung: Alumni, 1982), hlm.96-97.

mengembalikan barang jika terjadi cacat atau kerusakan pada barang yang dibeli, namun tentunya melalui beberapa proses, hal itu yang membuat konsumen lebih baik menerima barang daripada harus mengurus pengembalian.

Dengan adanya berbagai macam metode pembayaran yang ditawarkan, salah satunya yaitu metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD), dimana barang yang didagangkan bisa dijual dengan jarak yang jauh, dan barang tersebut akan dikirimkan terlebih dahulu kepada alamat konsumen, setelah itu konsumen bisa melakukan pembayaran ketika barang sudah sampai. Apabila konsumen tidak membayar atau dengan berbagai alasan dirinya tidak ada dirumah sehingga tidak dapat menerima barang tersebut, secara nyata telah melanggar kesepakatan yang dibuat oleh pelaku usaha dan konsumen, karena jual beli menurut definisinya yaitu kesepakatan, berarti perikatan yang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1313 KUH Perdata. Sifat konsensual dari jual beli disebutkan dalam Pasal 1458 KUH Perdata yang mengatakan bahwa jual beli dianggap terjadi diantara kedua belah pihak seketika setelahnya mencapai kesepakatan diantara kedua belah pihak mengenai kebendaan tersebut dan harganya, meskipun kebendaan itu belum diserahkan, maupun harganya belum dibayar. Selain itu konsumen juga melanggar kewajiban konsumen yang tercantum dalam Pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu beritikad baik dalam melakukan transaksi dan membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati. Hal ini dapat merugikan pelaku usaha karena selain barangnya tidak jadi terjual, barang tersebut juga bisa rusak atau hilang dikarenakan pengiriman yang jaraknya jauh, yang paling sering dikeluhkan pelaku usaha yaitu ruginya waktu.

Penting adanya perlindungan hukum bagi pelaku usaha, perlindungan hukum adalah suatu perbuatan yang sifatnya melindungi dan/atau memberi pertolongan terhadap si pendertita yang haknya dirampas atau dirugikan.⁹⁶ Pelaku usaha selalu mengedepankan hak-hak konsumen yaitu diantaranya

⁹⁶ Yudhi Setiawan, dkk, *Hukum Administrasi Pemerintahan* (Depok: Rajagrafindo Persada, 2017), hlm.209.

menjual barang dan/atau jasa yang berkualitas dan aman ketika digunakan, kepuasan konsumen juga diukur dari tanggungjawab pelaku usaha. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 yang dikatakan tidak hanya mengatur konsumen tetapi juga mengatur pelaku usaha, namun sanksi terhadap konsumen yang telah melanggar belum diatur dan tidak dijelaskan didalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Menurut data wawancara yang dilakukan peneliti, sebagian besar pelaku usaha pernah mengalami mendapatkan konsumen yang tidak memenuhi prestasi sama sekali dalam transaksi jual beli *online*, dalam hal ini termasuk bentuk ingkar janji. Kerugian yang umum pasti dirasakan oleh pelaku usaha yaitu ruginya waktu karena barang tersebut sudah dikirim namun konsumen tidak membayar sehingga barang tersebut kembali lagi ke pelaku usaha, tentunya ini memerlukan waktu yang tidak sebentar karena melalui proses pengiriman pada jasa pengiriman. Selain ruginya waktu, beberapa pelaku usaha juga pernah mengalami rugi terhadap barangnya, karena pada saat barang tersebut kembali tidak seperti keadaan semula atau bisa dikatakan rusak akibat pengiriman yang jauh dan barang dagangan tersebut tidak bisa bertahan lama. Pelaku usaha yang mengalami peristiwa ini sangat menyayangkan adanya metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) karena merasa dirugikan atas perbuatan konsumen yang tidak beritikad baik.

Secara perdata dapat menuntut konsumen dengan dalih terjadi wanprestasi. Akibat hukum jika terjadi wanprestasi atau ingkar janji yaitu pembatalan perjanjian menurut Pasal 1266 KUH Perdata yang berbunyi syarat batal dianggap selalu dicantumkan dalam persetujuan yang timbal balik, andaikata salah satu pihak tidak memenuhinya dalam hal demikian persetujuan tidak batal demi hukum, tetapi pembatalan harus dimintakan kepada Pengadilan. Ketika jual beli *online* metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) melalui Shopee, lalu konsumen tidak memenuhinya atau ingkar janji, seringkali perlindungan hukum yang didapatkan oleh pelaku usaha berupa jual beli itu secara langsung dibatalkan dengan barang dikirimkan kembali kepada pelaku usaha, dengan dalih agar pelaku usaha mendapatkan barangnya kembali, namun hal ini masih

menyisakan beberapa permasalahan, yakni pelaku usaha terugikan karena barangnya tidak jadi terjual, padahal pelaku usaha sudah melaksanakan sesuai kewajibannya dan memberikan hak-hak konsumen sesuai Pasal 5 UUPK, dan kebijakan ini juga belum memberikan efek jera terhadap konsumen.

Akibat hukum yang lainnya yaitu membayar ganti rugi menurut Pasal 1243 KUH Perdata yang berbunyi penggantian biaya, kerugian dan bunga karena tak dipenuhinya suatu perikatan mulai diwajibkan, bila debitur, walaupun telah dinyatakan lalai, tetapi lalai untuk memenuhi perikatan itu, atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dilakukannya hanya dapat diberikan atau dilakukannya dalam waktu yang melampaui waktu yang telah ditentukan. Dalam jual beli *online* melalui Shopee dengan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD), ganti rugi akan diberikan kepada pelaku usaha ketika terjadi barang tersebut hilang atau rusak, karena barang tersebut sudah terdaftar asuransi oleh Shopee, sehingga Shopee akan mengganti rugi. Namun menurut hasil wawancara dengan pelaku usaha, diantara empat pelaku usaha tersebut belum pernah ada yang mengalami penggantian biaya saat barang dagangannya rusak atau hilang.

Dalam jual beli *online* terutama metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) melalui Shopee, perlindungan hukum pelaku usaha yang sering terjadi adalah berupa pembatalan perjanjian ketika konsumen tidak dapat ditemui. Dengan melihat kondisi seperti demikian, ada baiknya kita selaku pelaku usaha ataupun konsumen lebih selektif dalam melakukan transaksi jual beli *online* dan selalu mengedepankan itikad baik dalam menjual ataupun membeli barang.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini meneliti tentang perlindungan hukum terhadap pelaku usaha dalam transaksi jual beli *online* dengan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) di PT. Shopee Indonesia. Berdasarkan runtutan benang merah dari latar belakang masalah sampai dengan pembahasan, maka dapat peneliti simpulkan sebagai berikut:

1. Hubungan hukum antara para pihak dalam jual beli *online* metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) merupakan hubungan hukum bersegi dua yakni masing-masing pihak berwenang dan kedua belah pihak saling memberikan dan meminta sesuatu. Hubungan hukum bersegi dua tersebut memiliki kekuatan hukum dimana legalitasnya terikat dalam Pasal 1474 dan Pasal 1513 KUH Perdata yang masing-masing menetapkan bahwa penjual berkewajiban menyerahkan barang dan pembeli berkewajiban membayar harga pembelian, selain itu juga memiliki kekuatan hukum dalam Pasal 18 ayat (1) UU ITE bahwa transaksi elektronik yang dituangkan dalam kontrak elektronik mengikat para pihak saling terikat dalam kontrak elektronik.
2. Pada dasarnya, terdapat perlindungan hukum pelaku usaha dalam jual beli *online* metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD). Perlindungan hukum ini dapat dilihat dalam Pasal 6 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) tentang hak-hak pelaku usaha. Namun Undang-Undang ini belum mengatur secara spesifik sehingga masih menyisakan beberapa permasalahan, seperti konsumen yang tidak beritikad baik melaksanakan kewajibannya sehingga pelaku usaha tidak mendapatkan haknya. Undang-Undang ini tidak mengatur secara tegas mengenai tanggungjawab dari konsumen yang tidak melaksanakan kewajibannya.

B. Saran

Adapun beberapa saran yang disampaikan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Semua hubungan dalam masyarakat tidak terlepas dari hukum, begitupun dalam hubungan hukum jual beli *online* yang didasarkan atas perjanjian para pihak. Namun unsur kecakapan para pihak dalam syarat sahnya perjanjian pada jual beli *online* metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) belum terpenuhi secara utuh dan belum tegas diatur dalam KUH Perdata maupun dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, sehingga dalam pelaksanaannya sulit mengetahui para pihak cakap hukum untuk membuat perjanjian atau tidak cakap hukum untuk membuat perjanjian. Disarankan untuk situs jual beli *online* memastikan bahwa calon pembeli adalah orang yang cakap hukum dan mengetahui benar tentang jual beli *online* terutama dalam metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) agar menghindari sengketa hukum dikemudian hari.
2. Untuk melindungi pelaku usaha dalam mendapatkan hak-hak nya, perlu adanya kesadaran beritikad baik dalam melakukan jual beli *online*. Selain itu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen sesuai dengan tujuannya yaitu tidak hanya mengatur perlindungan konsumen namun juga mengatur perlindungan pelaku usaha, disarankan sebaiknya pemerintah melakukan revisi UUPK atau membuat aturan mengenai tanggungjawab konsumen yang mengatur secara tegas mengenai tanggungjawab sebagai konsumen, yang bertujuan agar memberi efek jera terhadap konsumen yang beritikad tidak baik. Hal ini mengingat bahwa dalam melakukan jual beli *online* sangat mudah dan bisa dilakukan oleh siapa saja, oleh karena itu perlu aturan yang mengatur secara tegas.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Manan, Bagir. 1996. *Kedaulatan Rakyat, Hak Asasi Manusia, dan Negara Hukum*. Jakarta: Gaya Media Pratama
- Barkatullah, Abdul Halim. 2017. *Hukum Transaksi Elektronik*. Bandung: Nusa Media
- Muhammad. *Etika Bisnis Islam*. Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN
- Setiawan, I Ketut Oka. *Hukum Perikatan*. Jakarta: Sinar Grafika
- Citrawan, Fitrah Akbar. *Hukum Persaingan Usaha*. Yogyakarta: Suluh Media
- Hernoko, Agus Yudha. 2014. *Hukum Perjanjian*. Jakarta
- Ali, Yunasril. 2012. *Dasar-Dasar Ilmu Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika
- Setiadi, Edi dan Kristian. 2017. *Sistem Peradilan Pidana Terpadu dan Sistem Penegakan Hukum di Indonesia*. Jakarta: Kencana
- Ishaq. 2016. *Dasar-Dasar Ilmu Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika
- Ariyani, Evi. 2013. *Hukum Perjanjian*. Yogyakarta: Penerbit Ombak (Anggota IKAPI)
- Fuady, Munir. 2018. *Metode Riset Hukum*. Depok: Raja Grafindo Persada Ibrahim,
- Jhony. 2006. *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*. Malang: Bayumedia
- Prastowo, Andi. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Perspektif Rancangan Penelitian*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media
- Setiawan, Yudhi dkk. 2017. *Hukum Administrasi Pemerintahan*. Depok: Rajagrafindo Persada
- Muhammad, Abdulkadir. 1982. *Hukum Prikatan*. Bandung: Alumni
- Barkatullah, Abdul Halim. 2017. *Hukum Transaksi Elektronik*. Bandung: Nusa Media
- Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo. 2011. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Dewi, Eli Wuria. 2015. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu

- Rosmawati. 2018. *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Depok: Prenadamedia Group
- Salim. 2008. *Hukum Kontrak*. Jakarta: Sinar Grafika
- Soeroso, R. 2017. *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika
- Rumokoy, Donald Albert dan Frans Maramis. 2014. *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: RajaGrafindo Persada
- Yahman. 2016. *Cara Mudah Memahami Wanprestasi dan Penipuan Dalam Hubungan Kontrak Komersial*. Jakarta: Kencana.
- Meliala, Djaja S. 2012. *Hukum Perjanjian Khusus*. Bandung: Nuansa Aulia
- Syarifudin, Amir. 2003. *Garis-garis Besar Fiqh*. Jakarta: Kencana

Skripsi, Jurnal dan Artikel

- Berata, Bagus Made Bama Anandika. *Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Terkait Wanprestasi Yang Dilakukan Konsumen Dengan Cara Hit And Run*. Denpasar: Fakultas Hukum Universitas Udayana
- Kirana D, Indra. 2014. *Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha dan Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Secara Online Dengan Pembayaran Melalui PayPal*. Bandung: Magister Ilmu Hukum Universitas Katolik Parahyangan. Vol.1 No.2
- Kurniawan, Rasyid Reza. 2016. *Tinjauan Yuridis Terhadap Perjanjian Jual Beli Secara Online di Olx.com dengan sistem Cash On Delivery (COD)*. Surakarta: Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Satriadin, Dhasep Aberta. 2013. *Tinjauan Hukum Islam Terhadap Khyiar Dalam Jual Beli Sistem Cash On Delivery (COD) Studi Kasus: COD Barang-barang Bekas di Web Toko Bagus Wilayah Yogyakarta*. Yogyakarta: Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
- Nisrina, Disa Nusia. 2015. *Tinjauan Hukum Islam Terhadap Jual Beli Online dan Reelevansinya Terhadap Undang-Undang Perlindungan Konsumen*. Makassar: Fakultas Syariah dan Hukum UIN Alauddin Makassar
- Muliastuti, Lia Catur. 2010. *Perlindungan Hukum Bagi Para Pihak Dalam Perjanjian Jual Beli Melalui Media Internet*. Semarang: Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro Semarang
- Ardhinata, Ahliwan. 2015. *Keridhaan (Antaradhin) Dalam Jual Beli Online (Studi Kasus UD. Kuntajaya Kabupaten Gresik)*, JESTT. Vol.2 No.1

Prasojo, Dimas. 2020, Februari. *Hal-hal Penting Dalam Perjanjian Elektronik (Clik-Wrap Agreement)*. daya.id

Sastika, Widya. 2018. *Analisis Kualitas Layanan Dengan Menggunakan E-service Quality Untuk Mengetahui Kepuasan Pelanggan Belanja Online Shopee (Studi Kasus: Pelanggan Shopee di Kota Bandunh 2017)*. Ikraith-Humaniora. Vol.2 No.2

Muhtarom, M. 2014: Mei. *Asas-asas Hukum Perjanjian: Suatu Landasan Dalam Pembuatan Kontrak*, Vol.26, No.1

Vanesha, Brigita. 2020: Februari. *Apa Itu Kurir*(parselday.com/blog/apa-itu-kurir-2/)

<http://help.shopee.co.id/s/article/Apa-itu-ShopeePay>, diakses pada 28 maret 2020 pukul 21.50

<http://careers.shopee.co.id/about/>, diakses pada 8 April 2020

Undang-Undang

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2016 tentang Infomrasi dan Transaksi Elektronik

Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik

LAMPIRAN 1:

PEDOMAN WAWANCARA

A. Pertanyaan Bagi Pelaku Usaha di Shopee

Atas Nama: Veeeon_shop, Donabelle_able, Baemask.id, dan Aprilia Hijab

1. Apakah toko anda menggunakan Shopee?
2. Apakah toko anda mengaktifkan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD)?
3. Apakah pernah mengalami masalah ketika menggunakan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD)?
4. Pernah berapakah kali mengalami masalah saat menggunakan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD)?
5. Apakah anda pernah melaporkan masalah yang anda hadapi kepada Shopee?
6. Apa kerugian yang anda rasakan saat terjadi gagal transaksi metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD)?
7. Bagaimana pendapat anda terkait metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD)?

B. Pertanyaan Bagi Konsumen di Shopee

1. Siapa nama Anda?
2. Apakah anda menggunakan Shopee?
3. Apakah anda pernah menggunakan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD)?
4. Apakah anda pernah tidak membayar saat menggunakan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD)?
5. Apa alasan anda tidak membayar saat menggunakan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD)?
6. Apakah anda dihubungi oleh pelaku usaha atau kurir ketika anda tidak menerima barang yang anda beli?

7. Bagaimana pendapat anda terkait metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD)?

C. Pertanyaan Bagi Pihak Shopee

Atas Nama: Toni Partogi

1. Sejak kapan Shopee ada di Indonesia?
2. Bagaimana latar belakang berdirinya Shopee?
3. Apa saja syarat metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD)?
4. Bagaimana praktik jual beli *online* metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD)?
5. Apakah banyak pembeli yang memilih metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD)?
6. Apakah ada pembeli yang pernah membeli menggunakan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) tapi tidak membayar?
7. Jika terjadi seperti pertanyaan diatas, lalu apa sanksi yang diberikan untuk pembeli?
8. Dan jika terjadi seperti pertanyaan diatas, apa perlindungan yang diberikan kepada pelaku usaha?

D. Pertanyaan Bagi Kurir

1. Sudah berapa lama menjadi kurir?
2. Apakah sering mengantar barang metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD)?
3. Bagaimana praktik jual beli *online* metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD)?
4. Apakah pernah mengalami kendala ketika mengantar barang metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD)?
5. Apa yang anda lakukan ketika sudah mengantar barang namun tidak bertemu dengan konsumen?

BIODATA DIRI

- Nama : Nafa Sofiyana Reza
- Tempat, Tanggal Lahir : Tegal, 10 April 1997
- Alamat Asal : Jl. KH. Umar Asnawi III, Desa Kebasen,
Kecamatan Talang, Kabupaten Tegal
- Alamat Domisili : Perum. Griya Lestari Blok A2 No.3A Gondoriyo,
Ngaliyan, Semarang Jawa Tengah
- Riwayat Pendidikan :
1. SD N 01 Kebasen Tahun Lulus 2009
 2. SMP N 10 Tegal Tahun Lulus 2012
 3. SMK N 01 Dukuhturi Tahun Lulus 2015
 4. Prodi Ilmu Hukum Fakultas Hukum UIN Walisongo Tahun 2016 s.d.
sekarang.
- Pengalaman Organisasi :
1. PMII Komisariat UIN Walisongo Semarang
 2. HMJ Ilmu Hukum UIN Walisongo Semarang
 3. SEMA Fakultas Syariah dan Hukum
 4. UKM BINORA
 5. UKM FOSIA
- Motivasi Hidup : “Hidup harus penuh dengan harapan, karena dengan
mempunyai harapan maka hidup semakin semangat.”

Media Komunikasi :

1. 0895324422012 (*No Handphone/Whatshaap*)
2. nafasofiyanareza15ak3@gmail.com (*e-mail*)

Semarang, 11 Mei 2020

Hormat Saya,

Nafa Sofiyana Reza