

PERLINDUNGAN HUKUM PENJUAL ONLINE SHOP (SELLER) DENGAN PENGGUNAAN SISTEM PEMBAYARAN COD DALAM PERSPEKTIF HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN

Ni Putu Kanisa Paramesti Maheswari, Fakultas Hukum Universitas Udayana,

e-mail : kanisaparamesti28@gmail.com

Made Aditya Pramana Putra, Fakultas Hukum Universitas Udayana,

e-mail : adityapramanaputra@unud.ac.id

ABSTRAK

Memahami tentang perlindungan hukum bagi pelaku usaha yang merugi dikarenakan perilaku konsumen khusus dalam sistem pembayaran COD menurut UU Perlindungan Konsumen merupakan tujuan dari penulisan ini. Metode penelitian hukum yang digunakan dalam penulisan ini adalah metode penelitian normatif. Penulisan ini menemukan bahwa perlindungan hukum bagi pelaku usaha yang merugi disebabkan oleh konsumen dalam sistem pembayaran *Cash On Delivery* berdasarkan Hukum Perlindungan Konsumen masih sedikit aturan yang mengatur dan menjamin hak-hanya sekaligus tindakan seperti apa yang dapat dilakukan. Namun terkait dengan hak dan kewajiban dari pelaku usaha sendiri telah diatur dalam Pasal 6 dan Pasal 7 UUPK. Selain itu, bagi konsumen yang melakukan pelanggaran terhadap kesepakatan dari proses perdagangan yang dilakukan dianggap telah melakukan wanprestasi. Maka daripada itu, diberlakukan KUHPer dalam penanganan perkaranya. Hasil penelitian dari penulisan ini berupa didalam UUPK masih belum diatur terkait perlindungan hukum bagi pelaku usaha pada sistem pembayaran COD dalam perspektif Hukum Perlindungan Konsumen.

Kata Kunci : Perlindungan Hukum, Belanja Online, Pembayaran COD

ABSTRACT

Understanding legal protection for business actors who suffer losses due to specific consumer behavior in the COD payment system according to the Consumer Protection Law is the aim of this writing. The legal research method used in this writing is a normative research method. This writing finds that legal protection for business actors who suffer losses caused by consumers in the Cash On Delivery payment system based on the Consumer Protection Law still has few rules that regulate and guarantee rights - only as well as what kind of actions can be taken. The research results from this writing are that UUPK still does not regulate legal protection for business actors in the COD payment system from the perspective of Consumer Protection Law.

Keywords : Legal Protection, Online Shop, COD Payment

1. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

Majunya masa globalisasi memicu terjadinya berbagai perubahan entah yang mengarah ke arah perubahan buruk atau sebaliknya. Salah satu bukti nyatanya dari kemajuan era globalisasi ini adalah dengan adanya akses internet yang bersentuhan dalam kehidupan sehari-hari umat manusia. Adanya internet membawa dampak positif yang kian mengemas segala aktivitasnya menjadi lebih praktis dengan adanya internet. Salah satunya dengan adanya transaksi jual beli secara daring atau *online*. Kemajuan yang begitu pesat sehingga memudahkan manusia dapat membeli barang atau jasa tanpa mendatangi tempat secara langsung sekaligus melakukan pembayaran di tempatnya. Ini

tentu suatu perubahan besar yang menguntungkan karena dengan metode ini dapat mengurangi biaya operasional dan pemasaran bagi para pelaku usaha. Ditambah lagi, pembeli dapat mencari segala bentuk barang dan jasa hanya mengandalkan akses internet. Kegiatan perdagangan melalui daring akan menimbulkan suatu perikatan bagi para pihak, yakni pelaku usaha serta konsumen sehingga timbul hak serta kewajiban tiap pihak yang termasuk didalamnya.

Transaksi jual beli online selain daripada membantu mengefisienkan waktu dan tenaga yang dimiliki juga membuat penjual dan pembeli tidak perlu lagi untuk bertatap muka selama prosesnya. Terdapat pula beragam pilihan metode pembayaran yang sangat memudahkan pemilik usaha dan pelanggan dalam kegiatannya. Bahkan pilihan yang beragam ini juga terdapat dalam jenis ekspedisi yang bisa dipilih sesuai dengan kapasitas tiap orang. Belum lagi sekarang ini sudah menjamur segala macam aplikasi atau website yang dapat dipilih untuk memesan barang yang diinginkan. Sehingga kemudahan-kemudahan yang didapat dan dirasakan meningkatkan minat dari setiap orang untuk beralih kepada transaksi jual beli online terlebih dapat dilihat dari adanya penjelasan yang sangat detail untuk suatu produk dari segi keaslian, ukuran, pola, warna dan sebagainya. Sekaligus tidak perlu takut dengan keamanan yang ada dikarenakan sekarang setiap platform sudah memberikan jaminan klaim garansi bagi setiap pemesanan barang.

Bentuk dari klaim garansi terhadap produk dapat berupa pembatalan pembelian dan pengembalian uang kepada pembeli jika barang yang didatangkan tak seperti penjelasan yang dideskripsikan pada market. Pengembalian dana tersebut dapat dilakukan melalui transfer bank ataupun melalui saldo pada dompet digital yang tersedia. Namun belakangan ini, terdapat fitur *Cash on Delivery* (COD) yang memungkinkan pembayaran dilakukan setelah barang diterima dan sesuai dengan keinginan pelanggan. Pembayaran dengan sistem COD ini dapat dilakukan tanpa memerlukan akses transfer bank atau uang muka diawal. Nantinya, penjual atau *seller* menerima uang apabila pelanggan telah setuju dan barang sampai di tangan pelanggan.

Dilansir dari statistik *e-commerce* Badan Pusat Statistik (BPS) pada tahun 2020 memperlihatkan sebanyak 17.000 (tujuh belas ribu) perusahaan *e-commerce* di Indonesia yang didata, sejumlah 73% pengguna menggunakan sistem pembayaran secara tunai atau COD.¹ Pembayaran melalui COD tidak hanya dapat dilakukan dengan memberikan langsung kepada penjual namun bisa melalui perantara kurir jasa ekspedisi yang digunakan. Kegiatan jual beli melalui sistem COD ini dapat dikatakan sangat rentan baik bagi pelanggan ataupun pemilik usaha karena dengan adanya akses ini kerap kali dimanfaatkan untuk melancarkan aksi yang dapat merugikan kedua belah pihak. Penjual-penjual nakal yang menjual produknya dengan tidak sesuai dari yang dideskripsikan membuat kostumer terbuai dengan barang yang tak sesuai sehingga kerugian dialami oleh pembeli yang sudah mengharapkan barang dengan kualitas ataupun keaslian yang baik. Tak hanya itu, penjual juga bisa mengalami gulung tikar hanya karena pembeli yang menolak untuk membayar pesanan yang sudah dibeli dengan beragam alasan. Entah karena tidak dapat dihubungi, pembelian fiktif, barang tak sesuai keinginan dan sebagainya. Ini tentu sangat merugikan bagi pelaku usaha karena biaya yang sudah dikeluarkan dalam pengemasan dan lainnya tidak sedikit. Belum lagi produk yang kembali ke tangan penjual tidak selamanya dalam kondisi layak untuk diperjualbelikan kembali.

Ulah dari perilaku konsumen tersebut sangatlah merugikan penjual sehingga dapat

¹ <https://lokadata.id/artikel/orang-indonesia-pilih-cod-saat-belanja-online> , diakses pada tanggal 1 Oktober 2023

mengakibatkan kerugian yang besar dan apabila kondisi ini dialami secara terus menerus barang tentu penjual bisa tidak mendapatkan pemasukan atau keuntungan yang seharusnya. Terlebih lagi, ketentuan yang mengatur tentang perlindungan pelaku usaha menggunakan sistem COD sangatlah minim.

Tidak adanya itikad baik dari pelanggan merupakan salah satu bentuk pelanggaran dari unsur yang seharusnya ada dalam suatu perikatan, mengingat transaksi online juga dapat dikatakan sebagai suatu perikatan. Maksudnya disini, kedua belah pihak haruslah sama-sama memiliki itikad baik dalam melakukan transaksi yang mana pembeli harus membayar ketika barang sudah diterima sesuai dan penjual harus memberikan produk seperti yang dijelaskan dalam deskripsi produknya. Apabila tiap pihak tidak memenuhi itikad baik yang seharusnya terbentuk maka merupakan sebuah pelanggaran. Sesuai dengan yang dirumuskan pada Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut dengan UUPK) yang menegaskan kepentingan-kepentingan yang dimiliki oleh pelaku usaha.

Kerugian yang kemungkinan dialami oleh tiap-tiap pihak yakni *seller* ataupun pelanggan menjadi sebuah hal yang harus diatur dalam aturan tertentu untuk meminimalisir terjadinya hal ini sekaligus memberikan jaminan terpenuhinya kembali hak-hak tiap pihak. Berapapun nilai dari suatu produk atau jenis dari yang diperjualbelikan harus tetap bisa diatur ketentuannya. Karena apabila dengan tidak adanya itikad baik dalam kegiatan transaksi maka sudah tentu terjadinya pelanggaran disana.

Berkaitan dengan bahasan mengenai Perlindungan Hukum Bagi Penjual Online Shop (Seller) yang menggunakan Sistem Pembayaran COD berdasarkan Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen, sebelumnya telah dilakukan penelitian serupa yang kemudian menjadi *state of art* dalam penelitian ini. Adapun penelitian tersebut yaitu penelitian yang berjudul "Perlindungan Hukum Terhadap Seller Shopee Dalam Praktik Pembayaran Cash On Delivery (COD) Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES)", karya Nanda Latansa Maftukhuda. Perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu pada penelitian terdahulu lebih difokuskan pada pembatalan sepihak jual-beli, sedangkan penelitian ini membahas tentang perlindungan hukum terhadap pelaku usaha pada sistem pembayaran *Cash On Delivery*.

1.2. Rumusan Masalah

Sehubungan dari uraian tersebut, ditentukan rumusan masalah pada penulisan penelitian ini, yakni :

1. Bagaimanakah upaya perlindungan hukum bagi kerugian dialami pelaku usaha online disebabkan oleh konsumen pada sistem pembayaran *cash on delivery* menurut UU Perlindungan Konsumen ?
2. Langkah hukum bagaimana yang bisa diambil oleh pelaku usaha terhadap tindakan konsumen hingga merugikan pelaku usaha ?

1.3. Tujuan Penelitian

Didasarkan rumusan masalah yang disebutkan dapat disimpulkan maksud tujuan pembuatan tulisan ini, antara lain:

1. Guna mendapatkan pemahaman tentang perlindungan hukum bagi pelaku usaha yang merugi dikarenakan perilaku konsumen khusus dalam sistem pembayaran COD menurut UU Perlindungan Konsumen.
2. Guna mendapatkan informasi dari langkah-langkah hukum seperti bagaimana

yang dapat diambil oleh pelaku usaha yang merugi sebab dari tindakan konsumen.

2. Metode Penelitian

Sistem yang dipakai pada tulisan artikel ini ialah sistem penelitian hukum normatif, yang dimana sistem penelitian ini memfokuskan pada pendekatan perundang-undangan dengan analisa terhadap undang - undang yang berjalan di Indonesia berhubungan tentang perlindungan hukum bagi pelaku usaha, yakni Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 terkait Perlindungan Konsumen maupun aturan terkait.² Bahan hukum seperti buku, karya ilmiah, maupun artikel ilmiah diteliti melalui studi kepustakaan yang akan mendukung bahasan dari tulisan ini.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha yang Merugi Disebabkan Oleh Konsumen Dalam Sistem Pembayaran *Cash On Delivery* Berdasarkan Hukum Perlindungan Konsumen

Di zaman modern yang serba praktis sekarang ini, manusia berloma-lomba dalam menciptakan teknologi yang dapat memudahkan manusia menjalankan kehidupan sehari-harinya. Jika kemajuan teknologi pada zaman dulu kerap dihubungkan dengan kemajuan alat transportasi, sekarang teknologi memegang peranan penting dalam laju kehidupan umat manusia. Teknologi tak lagi sebatas seberapa canggih akomodasi dapat dijalankan, namun seberapa praktis untuk digunakan dalam kehidupan bagi manusia. Hal inipula yang mendatangkan beragam ide dan inovasi untuk mengembangkan teknologi sehingga ada pada tahap sekarang. Masa dimana manusia tidak lagi perlu bertatap muka untuk bertegur sapa sudah seperti hal yang biasa di masa kini. Dewasa ini, tren yang sedang menjamur di hampir seluruh belahan dunia adalah adanya teknologi belanja daring atau lebih dikenal dengan *online shopping*. *Online shop* atau belanja daring merupakan aktivitas jual beli yang dilakukan dengan media internet. Maksudnya, kegiatan transaksi jual beli suatu produk tidak lagi hanya bisa dilakukan di suatu tempat melainkan hanya dengan berselancar di media sosial, tiap orang dapat menemukan produk atau barang yang diinginkannya.

Aktivitas jual beli sendiri didefinisikan dengan bentuk transaksi tukar-menukar produk yang memiliki nilai, yang mana terdapat dua belah pihak yang berperan sebagai penjual yakni memperdagangkan produknya serta pihak kedua berperan menjadi pembeli yang akan membeli produk tersebut berdasarkan perjanjian yang telah disepakati.³ Aktivitas perdagangan pada masa ini dikenal dilakukan dengan 2 (dua) metode yakni aktivitas perdagangan melalui metode konvensional yang dilihat dari nilai dan metode tradisional serta transaksi jual beli dengan cara modern lebih dikenal dengan transaksi online atau transaksi elektronik bersifat kontemporer.⁴ Dapat dikatakan hal yang membedakan kedua proses dagang tersebut adalah melalui tata cara terjadinya aktivitas jual beli di dalamnya. Dimana melalui cara yang lebih modern tidak terdapat batasan waktu dan ruang dalam

² Marzuki, Peter Mahmud. *Penelitian Hukum: Edisi Revisi*. (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013): 133.

³ Apandy, Puteri Asyifa Octavia. Dkk. "Pentingnya Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli." *Jurnal Manajemen dan Bisnis* 3, No. 1 (2021): 14

⁴ Setyawati, Desy Ari. Dkk. "Perlindungan Bagi Hak kKonsumen dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Perjanjian Transaksi Elektronik." *Syiah Kuala Law Journal* 1, No.3 (2017): 35

bertransaksi. Aktivitas perdagangan baik yang dibuat dengan cara-cara yang umum maupun digital tetap sah dilakukan ketika sudah disepakati oleh kedua belah pihak. Sehingga keadaan ini yang menjadikan transaksi jual beli merupakan sebuah perjanjian. Jual beli masuk ke dalam perjanjian konsesuil merupakan sebuah perjanjian yang sah, mengikat atau berkekuatan hukum di saat kesepakatan telah terbentuk antara semua pihak tentang unsur pokok yakni produk serta harga, tidak terbatas pada barang yang bergerak.⁵ Dengan begitu transaksi daring juga merupakan sebuah perjanjian meskipun dilakukan tanpa harus bertatap muka.

Online shop didefinisikan sebagai bentuk perjanjian yang dilakukan dengan kontrak daring atau *online* dimana unsur yang dimiliki sama dengan perjanjian lainnya dibedakan dengan perwujudan melalui media elektronik. Sebagai sebuah perjanjian yang memiliki kekuatan hukum, maka pada transaksi online ini terdapat subyek hukum di dalamnya yang tidak lain adalah kedua belah pihak yang menjalin kesepakatan yakni penjual dan pembeli. Atau dalam istilah yang sering digunakan dalam *e-commerce* adalah *seller* dan *buyer*. Seperti halnya sebuah perjanjian pada umumnya, maka perjanjian pada sebuah kegiatan jual beli menggunakan internet ini haruslah dilakukan berlandaskan pada asas-asas atau prinsip-prinsip dari suatu perjanjian. Seperti yang telah dirumuskan pada Pasal 1338 ayat (3) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (selanjutnya disebut KUHPerdata) menjelaskan bahwa "*semua perjanjian harus dilakukan dengan itikad baik.*"

Penjelasan dari maksud isi pasal tersebut tidaklah terdapat secara eksplisit, namun apabila diartikan itikad baik disini adalah niat seseorang ketika melakukan perjanjian atau dalam hal ini berupa transaksi jual beli. Apakah niat seseorang itu baik atau buruk, yang pasti ketika seseorang telah bertujuan untuk menjual sesuatu dan membeli sesuatu maka harus ada niat baik dalam melakukan proses perdagangan ini.

Kebanyakan masyarakat masih takut dalam melakukan transaksi jual beli secara *online* ini dikarenakan takut akan bertemu penjual-penjual nakal yang memanfaatkan kemudahan internet untuk mengelebahui pembeli. Disamping kemudahan yang dihadirkan melalui belanja daring ini, terdapat sisi negatif atau kurangnya dari proses yang dilakukan melalui internet atau media elektronik seperti ini. Antara lain, tidak dapat melakukan pengecekan kualitas langsung, ekspedisi yang membuang waktu cukup banyak, tariff pengantaran yang tidak murah hingga ketidaksesuaian barang yang dijual dengan yang didapatkan. Kebanyakan kasus yang terjadi dalam jual beli *online* adalah kondisi barang yang berbeda pada apa yang ditampilkan atau dideskripsikan di internet. Pada akhirnya, pihak yang membeli merasa dirugikan akibat dari ulah pelaku usaha yang tidak baik ini. Pada saat pembeli membeli sesuatu secara daring, sebagian pelanggan kesusahan untuk memberikan aduan terkait penjual dengan beragam penyebab, seperti halnya: lokasi yang tidak memadai untuk diakses secara langsung, nihil balasan dari pelaku usaha terkait komplain dari pelanggan, parahnya lagi ditemukan pelaku bisnis *online* yang menipu pelanggan untuk meraup laba dengan menyebutkan belum menerima pembayaran yang sebenarnya sudah dibayarkan.⁶

Namun, kondisi kemudahan transaksi melalui internet ini tidak hanya dimanfaatkan oleh pelaku usaha saja. Tak jarang, banyak pembeli nakal yang melakukan transaksi namun enggan untuk membayar ketika barang telah sampai

⁵ *Ibid.* Hlm. 36

⁶ Hormaini, Ahmad. Dkk. "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Online." *Jurnal Reformasi Hukum* 3, No. 1 (2020): 22

di pihak konsumen. Terlebih lagi dengan adanya metode pembayaran terbaru yakni sistem pembayaran *cash on delivery* (selanjutnya disebut dengan *COD*). Dimana pembayaran pada waktu pengiriman atau *cash on delivery* menjadi yang teratas sebagai salah satu cara transaksi pada *e-commerce*, yakni sekitar 84% digunakan dalam belanja daring.⁷ Sistem pembayaran *COD* ini memperbolehkan pelanggan untuk membayar barang atau produk yang diinginkan ketika barang tersebut telah sampai di tangan pelanggan. Nyatanya, sistem pembayaran melalui metode *COD* ini justru adalah metode yang mengakibatkan kerugian bagi para penjual atau pemilik usaha online. Keuntungan dari belanja *online* dimana penjual serta pembeli tak harus bertemu guna mencapai kesepakatan menjadikan kekurangan dari kegiatan ini. Terlebih lagi ketika anatar pelaku usaha atau konsumen tidak membayarkan prestasi yang seharusnya serta kepentingan-kepentingan yang sudah dirumuskan pada UUPK.⁸

Hak-hak pelaku usaha sering kali terlupakan disandingkan dengan hak dari pada konsumen. Padahal baik piha yang mau membeli ataupun yang menjual, setiap dari mereka mempunyai hak dan tanggung jawab ketika proses jual beli ini. Hak dari penjual sendiri diatur pada pasal 6 UUPK yang merumuskan jika:

“Hak pelaku usaha adalah:

- a. hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;*
- b. hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;*
- c. hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;*
- d. hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;*
- e. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.”*

Sehingga berdasarkan isi daripada rumusan pasal tersebut menyebutkan bahwa pelaku usaha bisa memperoleh hak untuk dilindungi secara hukum dari ulah konsumen yang tak memiliki itikad baik dalam bertransaksi. Tetapi, bentuk-bentuk perlindungan hukum apa saja yang dapat diterima tidak dijelaskan kembali secara mendetail di dalamnya. Selain itu, apabila konsumen melanggar dari kesepakatan yang dilakukan selama proses transaksi jual beli *online* maka konsumen juga telah melalaikan kewajibannya yang juga diatur di dalam aturan tersebut dimana harus menerapkan itikad baik. Seharusnya kedua hal tersebut dapat dijadikan acuan dalam mendapatkan hak untuk dilindungi secara hukum yang semestinya disetujui pelaku usaha apabila terdapat pelanggaran hingga mengakibatkan kerugian. Selain daripada UUPK, dalam kegiatan perdagangan secara digital juga perlu memperhatikan peraturan perundang-undangan lainnya. Seperti dalam hal ini dikarenakan mempergunakan internet sebagai media transaksi maka aturan yang dapat dipergunakan yaitu Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (selanjutnya disebut UU ITE). Namun sangat disayangkan dalam norma yang disebutkan pada UU ITE hanya menyebutkan sanksi yang diterima apabila menyebabkan kerugian bagi pembeli atau konsumen namun tidak menyebutkan

⁷ Aprilianti, Ira dan Dina, Siti Alifah. “Pengaturan Bersama Ekonomi Digital Indonesia.” *Center for Indonesian Policy Studies Repository* No. 30 (2021): 22

⁸ Handriani, Aan. “Perlindungan Konsumen Dalam Perjanjian Transaksi Jual Beli Online.” *Palrev Journal of Law* 3, No. 2 (2020): 130

sanksi yang diberikan kepada konsumen yang menyebabkan kerugian bagi pelaku usaha. Perlindungan hukum entah untuk penjual ataupun pembeli adalah hal yang utama. Saat penjual telah menyajikan deskripsi yang sesuai dan rinci adalah wujud dari usaha memberikan perlindungan hukum kepada konsumennya.⁹ Sehingga hal sebaliknya juga harus dilakukan oleh konsumen agar dapat menjamin perlindungan hukum bagi para pelaku usaha *online*.

Ketentuan-ketentuan yang jelas dan terperinci diperlukan guna menjamin serta memberikan hak untuk dilindungi secara hukum untuk masing-masing pihak ketika menjalankan proses kegiatan jual beli. Sayangnya, hal tersebut masih sangat kurang diatur di negeri ini. Kepentingan pelanggan di Indonesia kerap disepelkan oleh pemilik usaha *online* dikarenakan aturan hukum yang masih kurang tegas dalam mengutamakan kepentingan konsumen.¹⁰ Di lain sisi, hal ini tidak hanya terjadi kepada pembeli atau pelanggan belanja daring. Hal serupa juga dirasakan bagi para pelaku usaha *online* di negara berkembang ini. Dapat dikatakan aturan yang mengatur tentang kepentingan perlindungan bagi pelaku usaha masih sangat kurang bahkan tidak terdapat aturan yang mengatur hal ini secara mendetail. Persoalan yang muncul dari proses jual beli daring terjadi sebab belum terdapatnya ketentuan yang komprehensif mengenai aktivitas transaksi jual beli melalui daring atau internet yang sebaiknya dibuatkan dalam bentuk undang-undang.¹¹ Maka daripada itu masih banyak penjual diluar sana yang bingung untuk mengusahakan cara apa yang dapat dilakukan dalam menuntut haknya sebagai penjual yang sudah menjalankan proses jual beli secara baik dan benar untuk mendapat perlindungan hukum dari ulah oknum pembeli yang merugikan usaha dari para pelaku usaha *online*.

3.2. Langkah-Langkah Hukum Pelaku Usaha Akibat Kerugian Yang Dilakukan Konsumen Dalam Sistem Pembayaran *Cash On Delivery* (COD)

Berkaitan akan pesatnya laju pertumbuhan teknologi, yang mana dapat memasarkan produk ataupun jasa kepada pembeli tidak terbatas suatu wilayah tertentu mengakibatkan perlindungan terhadap para pihak jadi hal yang mendapat perhatian lebih.¹² Hal ini juga disebabkan banyaknya permasalahan yang timbul dari kegiatan perdagangan secara daring ini selain daripada kemudahan yang ditawarkannya. Kejahatan dalam transaksi jual beli *online* secara prinsip sama seperti kejahatan konvensional. Hal yang menjadi pembeda hanyalah media yang digunakan melalui sistem elektronik.¹³ Oleh karena itu, di mata hukum pelanggaran yang dilakukan pun sama. Umumnya, persoalan yang terjadi

⁹ Bidari, Ashinta Sekar. "Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Dan Konsumen Dalam Melakukan Transaksi E-Commerce Di Kota Surakarta" *Jurnal Rechtstaat Nieuw* Vol. 1, No. 1 (2016): 11

¹⁰ Sanjoto, Liany Dewi. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pemakai Jasa Elektronik dalam Transaksi Melalui Marketplace." *Jurnal Ilmiah Dunia Hukum* 3 No.2 (2019): 102

¹¹ Kirana, Indah. "Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha dan Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Secara Online Dengan Pembayaran Melalui Paypal." *E-Journal Graduate Unpar* 1, No. 2 (2014): 53

¹² Makarim, Edmon. *Kompilasi Hukum Telematika* (Jakarta: Raja GrafindoPersada 2004): 314.

¹³ Tampubolon, Wahyu Simon. "Perlindungan Konsumen Terhadap Pembelian Barang Melalui Media Jual Beli Online Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas UU Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik." *Jurnal Ilmiah Advokasi* 7, No. 2 (2019): 100

menuntut perlindungan hukum bagi konsumen akibat dari kelalaian atau pihak pelaku usaha yang kurang memiliki integritas. Di lain sisi yang jarang tersorot adalah pihak penjual *online* yang juga kerap kali mengalami kerugian ulah dari perbuatan pembeli yang melanggar kesepakatan selama proses transaksi belanja *online*.

Kegiatan jual beli melalui internet atau *online shopping* sering dilakukan melalui *market place* atau *e-commerce* yang memasarkan barang dari berbagai penjual *online* atau *seller*. Dalam menindaklanjuti perbuatan melanggar kesepakatan yang telah dilakukan pembeli atau konsumen, maka pelaku usaha dapat melakukan aduan secara langsung. Aduan langsung ini dapat dilakukan apabila proses transaksi berlangsung pada suatu *market place* tertentu atau platform yang berfungsi sebagai media pada penjual serta pembeli melakukan transaksi. Umumnya fitur ini hadir dalam bentuk *live chat* atau pesan otomatis yang dapat menerima pertanyaan, saran, kritik atau bahkan aduan. Terdapat pula pilihan lainnya yakni dengan melaporkan akun pengguna atau pembeli yang melakukan wanprestasi. Sehingga, dengan ini diharapkan akun pengguna dari pembeli dinonaktifkan dan diharapkan dapat meminimalisir kejadian serupa terulang kembali. Tetapi, faktor ini hanya bisa dilaksanakan apabila proses transaksi jual beli *online* dilakukan *via market place* atau *e-commerce* tertentu yang memiliki fitur obrolan langsung atau *live chat* dan juga fitur untuk menonaktifkan pengguna. Tak jarang proses ini menyita waktu yang lama dan rumitnya tata cara yang harus dilakukan. Hal tersebut pula yang menyebabkan pelaku usaha enggan untuk melakukan dan memilih untuk menanggung kerugiannya sendiri.

Kegiatan jual beli melalui internet pada proses kontrak *online shop*, di saat pembeli berbuat pelanggaran seperti misalnya, pembeli tidak melakukan pembayaran terhadap produk yang telah diterimanya maka dapat disebut dengan bentuk wanprestasi. Sehingga dapat diberlakukan KUHPer dimana syarat-syarat dari suatu perjanjian dianggap batal. Sekaligus pihak pelaku usaha dapat menuntut pembatalan atau penggantian biaya. Hal ini tertuang secara runtut dalam Pasal 1266 dan Pasal 1267 KUHPer. Terkait prinsip itikad baik ini, penting juga untuk mempertimbangkan kemampuan para pihak. Mengenai ganti rugi dalam transaksi jual beli online, pihak yang dirugikan berhak untuk memintanya, asalkan dapat memberikan bukti-bukti seperti yang disebutkan pada Pasal 1267 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata).¹⁴ Perbuatan pembeli tersebut juga telah melanggar asas dari hukum perdata yaitu *pacta sunt servanda* (perjanjian yang dilakukan harus ditepati). Sehingga, akibat dari ulahnya tersebut maka penjual bisa melayangkan ganti rugi seperti halnya yang telah dimaksudkan dalam Pasal 1365 KUHPerdata.¹⁵ Sebagai bentuk pertanggungjawaban perdata pelanggan kepada *seller* dalam transaksi COD berdasarkan Pasal 1365 KUHPer yakni sesuai dengan rumusan pasal yang disebutkan jika “tiap perbuatan yang melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada seorang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut.” Selain itu, apabila langkah-langkah hukum yang diambil berbagai pihak yang berperkara harus mendahulukan upaya di luar pengadilan terlebih dahulu. Dalam prosesnya,

¹⁴ Hariyana, Trinas Dewi. “Eksistensi Asas Itikad Baik Dalam Perjanjian Jual Beli Melalui Internet Dengan Sistem Pembayaran Cash On Delivery.” *Uniska Law Review* 2, No. 2 (2021): 117

¹⁵ Iskandar, Dendy Satiyawan dan Rahardja, Sugeng. “Pertanggungjawaban Perdata Konsumen Terhadap Pelaku Usaha Jual Beli Online Di Marketplace Secara Cash On Delivery (Cod)” *Wacana Paramarta Jurnal Ilmu Hukum* 20, No. 2 (2021): 88

maka akan diupayakan penyelesaian perkara melalui arbitrase melalui mediasi terlebih dahulu.

Meskipun dalam hal ini terdapat langkah-langkah hukum yang bisa dilaksanakan oleh pelaku usaha terhadap konsumen nakal yang mengakibatkan kerugian baginya namun masih diperlukan aturan yang secara khusus mengatur tentang hal ini secara lebih komprehensif. Hal ini guna memberikan jaminan hukum kepada semua pihak secara adil. Selain daripada itu, regulasi yang jelas tentang kegiatan transaksi jual beli dengan media elektronik ataupun internet akan membantu para pelaku usaha untuk membangun bisnisnya. Hal ini yang turut mendorong pertumbuhan ekonomi bangsa Indonesia.

4. Kesimpulan

Kemudahan dari kemajuan internet yakni dengan dapat melakukan transaksi jual beli tanpa harus bertatap muka yang disebut sebagai belanja daring. Kegiatan jual beli menggunakan media online yang sekarang menjamur tidak hanya mendatangkan keuntungan. Namun dapat juga mendatangkan kerugian baik bagi pihak pelaku usaha maupun pelanggan. Beragamnya sistem pembayaran yang disajikan salah satunya melalui sistem pembayaran COD kini menyebabkan banyak kerugian bagi pemilik usaha dikarenakan perilaku buruk pembeli. Dalam kasus pelaku usaha yang mengalami kerugian masih sedikit sekali aturan yang mengatur dan menjamin hak-hak hanya sekaligus tindakan seperti apa yang dapat dilakukan. Namun terkait dengan hak dan kewajiban dari pelaku usaha sendiri telah diatur dalam Pasal 6 dan Pasal 7 UUPK. Sehingga barang siapa yang melanggar dari ketentuan pasal tersebut dapat dikenakan sanksi. Selain itu dalam proses transaksi jual beli *online* hal yang paling penting adalah membangun itikad baik tiap pihak untuk menghindari terjadinya permasalahan ke depannya. Kemudian, bagi konsumen yang melakukan pelanggaran terhadap kesepakatan dari proses perdagangan yang dilakukan dianggap telah melakukan wanprestasi. Maka daripada itu, diberlakukan KUHP dalam penanganan perkaranya. Selain daripada itu, perlu diingat kembali dan dilakukan peninjauan serta penyuaian kembali tentang pengaturan transaksi jual beli secara *online*. Maka pemerintah harus kembali merekonseptualisasi regulasi yang berkaitan dengan hal ini. Dengan harapan regulasi yang baik juga turut mendorong laju pertumbuhan ekonomi yang baik pula bagi bangsa.

Daftar Pustaka

Buku

- Makarim, Edmon. *Kompilasi Hukum Telematika* (Jakarta: Raja Grafindo Persada 2004): 314.
- Marzuki, Peter Mahmud. *Penelitian Hukum: Edisi Revisi*. (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013): 133.

Jurnal

- Alhabsy, Jihand, Dkk. 2014. "Perancangan E-Commerce Dengan Dukungan Layanan Cash On Delivery (COD)". *Makassar: Universitas Hasanuddin* (2014)
- Apandy, Puteri Asyifa Octavia. Dkk. "Pentingnya Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli." *Jurnal Manajemen dan Bisnis* 3, No. 1 (2021): 14

- Aprilianti, Ira dan Dina, Siti Alifah. "Pengaturan Bersama Ekonomi Digital Indonesia." *Center for Indonesian Policy Studies Repository* No. 30 (2021): 22
- Bidari, Ashinta Sekar. "Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Dan Konsumen Dalam Melakukan Transaksi E-Commerce Di Kota Surakarta" *Jurnal Rechtstaat Nieuw* Vol. 1, No. 1 (2016): 11
- Handriani, Aan. "Perlindungan Konsumen Dalam Perjanjian Transaksi Jual Beli Online." *Palrev Journal of Law* 3, No. 2 (2020): 130
- Hariyana, Trinas Dewi. "Eksistensi Asas Iktikad Baik Dalam Perjanjian Jual Beli Melalui Internet Dengan Sistem Pembayaran Cash On Delivery." *Uniska Law Review* 2, No. 2 (2021): 117
- Hormaini, Ahmad. Dkk. "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Online." *Jurnal Reformasi Hukum* 3, No. 1 (2020): 22
- Iskandar, Dendy Satiyawan dan Rahardja, Sugeng. "Pertanggungjawaban Perdata Konsumen Terhadap Pelaku Usaha Jual Beli Online Di Marketplace Secara Cash On Delivery (Cod)" *Wacana Paramarta Jurnal Ilmu Hukum* 20, No. 2 (2021): 88
- Kirana, Indah. "Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha dan Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Secara Online Dengan Pembayaran Melalui Paypal." *E-Journal Graduate Unpar* 1, No. 2 (2014): 53
- Sanjoto, Liany Dewi. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pemakai Jasa Elektronik dalam Transaksi Melalui Marketplace." *Jurnal Ilmiah Dunia Hukum* 3 No.2 (2019): 102
- Setyawati, Desy Ari. Dkk. "Perlindungan Bagi Hak kKonsumen dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Perjanjian Transaksi Elektronik." *Syiah Kuala Law Journal* 1, No.3 (2017): 35
- Tampubolon, Wahyu Simon. "Perlindungan Konsumen Terhadap Pembelian Barang Melalui Media Jual Beli Online Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas UU Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik." *Jurnal Ilmiah Advokasi* 7, No. 2 (2019): 100

Website

<https://lokadata.id/artikel/orang-indonesia-pilih-cod-saat-belanja-online> , diakses pada tanggal 1 Oktober 2023

Peraturan Perundang-Undangan

Kitab Undang – Undang Hukum Perdata (KUHP)

Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Undang – Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik