

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi membuat dunia tanpa batas dan dengan cepat mengarah pada perubahan sosial yang penting. Teknologi informasi saat ini selain memberikan kontribusi untuk meningkatkan kehidupan masyarakat, juga meningkatkan kemajuan dan peradaban.<sup>1</sup> Jual beli *online* merupakan salah satu hasil perkembangan teknologi di era globalisasi saat ini. *E-commerce* yaitu kegiatan komersial yang berhubungan dengan konsumen, produsen, penyedia jasa dan perantara komersial.<sup>2</sup>

Transaksi jual beli melalui internet dapat dilakukan melalui *marketplace* yang tersedia, Dunia ekonomi semakin berkembang setelah hadirnya *e-commerce* di Indonesia. Di masa lalu, orang bertransaksi tatap muka. Penjual bertemu pembeli dan menegosiasikan harga, dan transaksi terjadi, dimana sekarang cara itu mulai bergeser. Dunia digital merubah itu semua. Prosesnya cepat, mudah, dan praktis.<sup>3</sup>

Berdasarkan ketentuan Pasal 1457 KUH Perdata, jual beli dikukuhkan sebagai suatu perjanjian, dimana salah satu pihak menyanggupi untuk menyerahkan barang dan pihak yang lain harus membayar sesuai dengan harga

---

<sup>1</sup> Teten Tendiyanto, “*Perlindungan Pelaku Usaha Jual Beli Online dengan Sistem Pembayaran Cash on Delivery*”, JCIC Jurnal CIC Lembaga Riset dan Konsultan Sosial, Universitas Tidar Magelang, Vol 5 No 1, 2023, hlm. 42.

<sup>2</sup> Budi Agus Riswandi, “*Hukum dan Internet di Indonesia*”, UII Press, Yogyakarta, 2013, hlm. 63.

<sup>3</sup> Hendro Setyo Wahyudi Dan Mita Puspita Sukmasari, “*Teknologi Dan Kehidupan Masyarakat*”, Jurnal Analisa Sosiolog, Universitas Sebelas Maret, Surakarta, 2019, hlm. 13.

yang disepakati bersama. Sifat mufakat dari jual beli ini disebutkan dalam Pasal 1458 KUH Perdata, yang mengatur bahwa jual beli dianggap terjadi antara dua pihak, segera setelah kedua belah pihak mencapai kesepakatan tentang hal itu dan harga, sekalipun barangnya belum diserahkan atau harganya belum dibayar.<sup>4</sup> Berdasarkan Pasal 1458 KUH Perdata, apabila terjadi kesepakatan tentang barang dan harga, maka pedagang dan konsumen harus melaksanakan kewajibannya agar terjadi timbal balik yang seimbang antara kedua belah pihak.

Metode pembayaran yang biasanya digunakan untuk melakukan transaksi jual beli adalah dengan uang tunai yang langsung dibayarkan oleh pembeli kepada penjual. Namun sistem pembayaran dalam transaksi belanja *online* sedikit berbeda, awalnya system pembayaran yang ditawarkan adalah melalui transfer bank, atau *Ewallet* (Gopay, DANA, OVO), kartu kredit, dan juga pembayaran ke outlet Indomaret atau alfamart terdekat, sering berjalanya waktu dan semakin meningkatnya minat belanja *online*, sistem pembayaran pun ditingkatkan dengan tujuan menjangkau semua kalangan dan munculah system pembayaran *cash on delivery* (selanjutnya akan disebut dengan COD).<sup>5</sup> Adanya sistem pembayaran COD ketika melakukan transaksi pembelian secara *online*, tetapi pembayaran yang dilakukan dapat secara *offline*. Pada

---

<sup>4</sup> I ketut Oka Setiawan, " *Hukum Perikatan* ", Sinar Grafika, Jakarta, 2016, hlm. 157.

<sup>5</sup> Kurnia Adelina, " *Analisis Yuridis Terhadap Kontrak Digital Pada E-commerce Ditinjau Dari Teori Pembuktian Hukum Acara Perdata* ", Skripsi, Kearsipan Fakultas Syariah Dan Hukum, UIN Suaka Riau, Riau, 2020, hlm. 13.

metode ini, biasanya pembayaran akan dilakukan setelah barang yang dipesan datang ke alamat yang dituju.

Undang-undang (UU) Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik selanjutnya disebut UU ITE Pasal 15 ayat (1) berbunyi sebagai berikut:

“Setiap Penyelenggara Sistem Elektronik harus menyelenggarakan Sistem Elektronik secara andal dan aman serta bertanggung jawab terhadap beroperasinya Sistem Elektronik sebagaimana mestinya.”

Hal tersebut menyatakan bahwa penggunaan jasa COD yang seharusnya aman karena langsung bertatap muka atau bertemu langsung berdasarkan Pasal 15 ayat (1) UUIE masih terbuka kemungkinan terjadi pelanggaran atau kesalahan dalam melakukan jual beli *online* tersebut.

Menurut data yang didapat dari Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), terjadi peningkatan pengaduan belanja *online* diakibatkan karena kondisi pandemi, kelonjakan tersebut sebagai berikut:

Tabel 1

Data Aduan Transaksi Elektronik dengan Sistem Pembayaran COD

| <b>Tahun</b> | <b>Jumlah Aduan YLKI</b> | <b>Jumlah Aduan COD<br/><i>e-commerce</i></b> |
|--------------|--------------------------|---|
| 2019         | 563                      | 34  |
| 2020         | 402                      | 91  |
| 2021         | 535                      | 88  |

Sumber: Data Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, 2022

Berdasarkan data tersebut, rata-rata sebanyak 34 aduan adalah tentang sistem transaksi yang salah satunya adalah COD. Tentu jumlah ini tidak sebanding dengan aduan yang berada di komunitas pelaku usaha yang sudah lebih banyak mendapat aduan, ini diakibatkan salah satunya adalah belum ada lembaga non pengadilan yang dibentuk untuk melindungi pelaku usaha seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Hukum perlindungan konsumen hadir untuk melindungi konsumen itu sendiri.<sup>6</sup> Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 yang kemudian disebut UUPK berbunyi sebagai berikut:

“Konsumen adalah setiap orang pemakai barang/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup dan tidak untuk diperdagangkan.”

Dalam undang-undang tersebut juga diatur mengenai hak yang harus didapatkan oleh pelaku usaha, karena bagaimanapun, hubungan atau transaksi antara konsumen dan juga pelaku usaha adalah hubungan timbal balik, dimana tidak boleh ada satu pihak pun yang dirugikan, oleh karena itu hukum juga harus melindungi keduanya.

Dalam Pasal 6 UUPK, mengatur mengenai hak pelaku usaha, yang diantaranya sebagai berikut:

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

---

<sup>6</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, “*Hukum Perlindungan Konsumen*”, Sinar Grafika, Jakarta, 2013, Hlm 27

- (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.

Salah satu kewajiban konsumen yang diatur dalam Pasal 5 UUPK adalah beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa takjarang pula konsumen tidak beritikad baik dalam bertransaksi atau mengkonsumsi barang.<sup>7</sup> Hal ini tentu saja akan merugikan khalayak umum, dan secara tidak langsung si konsumen telah merampas hak-hak orang lain. Kewajiban konsumen sesuai yang tertera di dalam UUPK Pasal 5 yaitu sebagai berikut:

- (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.

Sanksi terhadap konsumen dalam hal ini secara teori perlindungan hukum represif tidak dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, namun dalam hal ini konsumen melakukan wanprestasi dan dapat dikenakan sanksi berupa membayar kerugian yang diderita pelaku usaha, pembatalan perjanjian, pengalihan resiko, dan membayar biaya perkara apabila sampai diperkarakan dipengadilan.<sup>8</sup>

Sangat jelas dalam Undang-Undang tersebut, bahwa pelaku usaha memiliki hak untuk mendapat perlindungan dari tindakan tidak bertanggung

---

<sup>7</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op. Cit*, Hlm 27

<sup>8</sup> Nindyo Pramono, "*Hukum Komersil*", Pusat Penerbitan UT, Jakarta, 2015, hlm. 222.

jawab oleh konsumen, dan salah satu kewajiban konsumen yang diatur dalam Pasal 5 UUPK adalah beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa tak jarang pula konsumen tidak beritikad baik dalam bertransaksi atau mengonsumsi barang. Hal ini tentu saja akan merugikan khalayak umum, dan secara tidak langsung si konsumen telah merampas hak-hak orang lain.<sup>9</sup>

Dalam pra penelitian ini telah dilakukan wawancara terhadap beberapa pelaku usaha jual beli *online* diantaranya yaitu adalah *Kimonik Outfit Tenun* yang pernah mendapatkan barang retur COD yang tidak diterima pembeli, dan barang tersebut kembali dengan kondisi rusak dan tidak dapat dijual kembali. Beberapa dari pembeli enggan untuk membayar barang pesannya ketika telah dikirimkan oleh kurir dengan berbagai alasan tanpa konfirmasi kepada penjual terlebih dahulu, sehingga menyebabkan kurir mengembalikan barang tersebut kepada penjual. Padahal pengembalian barang tersebut dapat dilakukan sesuai dengan prosedur seperti yang sudah dijelaskan pada aplikasi *e-commerce* masing-masing, bukan melalui penolakan atau pengembalian barang secara langsung kepada kurir yang mengirim. Selain itu banyak pembeli yang sengaja menghindari kurir saat pesanan dikirimkan ke rumah, sehingga menyebabkan kurir harus mengembalikan pesanan tersebut ke penjual, hal tersebut tentu sangat merugikan penjual.<sup>10</sup>

---

<sup>9</sup> Aulia Muthiah, “*Hukum Perlindungan Konsumen Dimensi Hukum Positif dan Ekonomi Syariah*”, Pustaka Baru Press, Yogyakarta, 2018, Hlm. 27

<sup>10</sup> Esti Asrofah, “*Wawancara Pribadi*”, *kimonik outfit tenun*, Tanggal 7 Juni 2023, Jepara Jawa Tengah.

Selanjutnya juga dilakukan wawancara dengan salah satu pihak dari pelaku usaha *Musalimah Collection*, yang pernah dan sering mendapat retur barang dari pembeli atau konsumen yang tidak bertanggung jawab, dalam wawancara ini mendapatkan data bahwa pembelinya selalu menggunakan akun berbeda namun ada yang menggunakan alamat yang sama, jadi dapat disimpulkan bahwa ini murni perilaku tidak bertanggung jawab konsumen, karena *online shop* ini menjual hijab dan pakaian muslimah yang *packagingnya* mudah rusak karena kebanyakan terbuat dari plastik sehingga *musalimah collection* banyak mengalami kerugian karena konsumen seperti ini.<sup>11</sup>

Pembentukan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya akan disebut UUPK) ini sebagai wujud implementasi cita-cita pendiri negara ini yang tertuang di dalam Undang-Undang Dasar 1945 yaitu menjunjung tinggi kesejahteraan masyarakat sehingga konstitusi ekonomi mengandung ide negara sejahtera. Hukum perlindungan konsumen hadir untuk melindungi konsumen itu sendiri.<sup>12</sup> Pasal 1 Ayat 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa:

“Konsumen adalah setiap orang yang menggunakan barang/jasa yang tersedia dalam masyarakat, untuk dirinya sendiri, keluarganya, orang lain, serta makhluk hidup, dan bukan untuk diperdagangkan.”

---

<sup>11</sup> Afi Musalimah, “Wawancara Pribadi”, *Musalimah Collection*, Tanggal 8 Juni 2023, Jepara Jawa Tengah.

<sup>12</sup> Aulia Muthiah, *Op. Cit*, hlm. 27.

Dalam undang-undang tersebut juga diatur mengenai hak yang harus didapatkan oleh pelaku usaha, karena bagaimanapun, hubungan atau transaksi antara konsumen dan juga pelaku usaha adalah hubungan timbal balik, dimana tidak boleh ada satu pihak pun yang dirugikan, oleh karena itu hukum juga harus melindungi keduanya.

Transaksi *online* dengan metode pembayaran COD banyak menimbulkan kerugian bagi pihak pedagang. Berdasarkan hasil penelitian awal, banyak konsumen yang menyalahgunakan metode pembayaran COD pada aplikasi *e-commerce*, terjadi kasus dimana konsumen membatalkan pesanan saat membayar COD yang mengakibatkan petugas pengiriman tidak menerima uang yang telah disepakati sebelumnya. Oleh sebab itu, pelaku usaha akan mengalami kerugian dikarenakan konsumen telah melakukan wanprestasi dan tidak mempertanggung jawab atas barang atau produk yang di beli pada aplikasi *e-commerce*. Berdasarkan uraian diatas, penulis merasa perlu dilakukannya penelitian tentang **“Perlindungan Hukum terhadap Pelaku Usaha dalam Jual Beli Pakaian Secara *Online* dengan Metode Pembayaran *Cash on delivery* (COD) Studi Kasus di Jepara”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan diatas maka rumusan masalah yang diajukan yaitu:

1. Bagaimana kedudukan hukum antara para pihak dalam jual beli *online* metode pembayaran *cash on delivery* (COD) di Jepara?



2. Bagaimana perlindungan hukum terhadap pelaku usaha dalam transaksi jual beli *online* metode pembayaran *cash on delivery* (COD) di Jepara?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan diatas maka tujuan penelitian yang diajukan yaitu:

1. Untuk mengetahui dan menganalisa kedudukan hukum antara para pihak dalam jual beli *online* metode pembayaran *cash on delivery* (COD) di Jepara.
2. Untuk mengetahui dan menganalisa perlindungan hukum yang didapat pelaku usaha dalam jual beli *online* metode pembayaran *cash on delivery* (COD) di Jepara.

### **D. Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberikan manfaat pengetahuan baik akademik bagi mahasiswa dan masyarakat secara teoritis maupun praktis, yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Secara akademis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu hukum bidang hukum perdata dalam memberikan pengetahuan tentang perlindungan hukum bagi pelaku usaha dalam jual beli *online* dengan metode pembayaran *cash on delivery* (COD).

## 2. Manfaat Praktis

Memberikan gambaran kepada masyarakat tentang bagaimana undang-undang melindungi entitas komersial saat melakukan jual beli *online* dengan *cash on delivery* (COD) sehingga dapat berkontribusi dalam meningkatkan kesadaran bagi pemilik entitas komersial lebih berhati-hati dalam menjual barangnya.

