

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sebelum era digital, semua aktivitas manusia, termasuk komunikasi, bisnis, dan pendidikan, dilakukan secara manual. Namun, dengan kemajuan teknologi dan kehadiran internet, perubahan sosial yang signifikan terjadi dengan cepat. Internet telah mengubah kehidupan manusia menjadi lebih mudah dan efisien. Misalnya, transaksi jual-beli yang sebelumnya memerlukan pertemuan langsung antara penjual dan pembeli, kini dapat dilakukan melalui fitur bisnis elektronik seperti *marketplace*, tanpa perlu tatap muka.¹

Marketplace adalah *platform* online yang menyediakan tempat bagi banyak penjual untuk menjual produk dan layanan mereka kepada banyak pembeli. Dalam *marketplace*, penjual dapat membuat akun dan menawarkan produk atau layanan mereka, sementara pembeli dapat mencari produk yang mereka inginkan dari berbagai penjual dalam satu tempat. *Marketplace* biasanya menawarkan fitur-fitur seperti sistem pembayaran, penilaian dan ulasan produk, dan dukungan pelanggan untuk membantu penjual dan pembeli menjalankan transaksi mereka secara mudah dan aman.

E-commerce adalah singkatan dari *electronic commerce*, yang merujuk pada pembelian dan penjualan produk atau layanan secara online melalui

¹ Hurriyah Badriyah, *Rahasia Sukses Besar Bisnis Tanpa Modal*, (Jakarta: Kunci Komunikasi, 2014), hal 3.

platform atau situs web. *E-commerce* dapat melibatkan penjualan langsung antara perusahaan dan pelanggan (*B2C*), penjualan antara perusahaan (*B2B*), atau penjualan antara konsumen (*C2C*). *E-commerce* biasanya melibatkan penggunaan sistem pembayaran elektronik, seperti kartu kredit atau transfer bank online, dan kadang-kadang termasuk pula pengiriman produk melalui jasa pengiriman.²

E-commerce atau kegiatan jual-beli online, seperti yang diatur dalam UU No. 11 Tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik, selain marketplace, memungkinkan transaksi jual-beli yang lebih efisien dari segi waktu, tenaga, dan biaya dibandingkan dengan cara manual. Perbedaan utama antara bisnis online dan offline terletak pada medianya, di mana bisnis online menggunakan aplikasi yang dioperasikan pada perangkat Android, sedangkan bisnis offline dilakukan di tempat-tempat seperti pasar atau mall.

Sebagai contoh, Shopee adalah salah satu aplikasi *e-commerce* yang populer di Indonesia. Melalui Shopee, pengguna dapat membeli berbagai produk seperti *fashion*, peralatan rumah tangga, kecantikan, dan elektronik tanpa perlu mengunjungi banyak toko atau pasar. Mereka cukup mencari produk yang diinginkan menggunakan kata kunci. Shopee juga dikenal dapat dipercaya karena memberikan jaminan kepada pembeli bahwa jika barang yang diterima tidak sesuai atau rusak, pembeli dapat mengajukan komplain dan uang tidak

² <https://pintu.co.id/blog/perbedaan-e-commerce-dan-marketplace> diakses pada tanggal 18 Juli Pukul 17.20 WIB

akan diserahkan kepada penjual sebelum masalah tersebut terselesaikan. Hal ini mengurangi risiko penipuan yang mungkin terjadi oleh penjual.

Di aplikasi tersebut, penjual menjelaskan detail produk seperti bahan dasar, pilihan warna yang tersedia, keaslian produk, dan menggunakan fitur chat untuk komunikasi antara penjual dan pembeli. Fitur ini memungkinkan pembeli untuk mengajukan pertanyaan atau klarifikasi kepada penjual jika diperlukan. Setelah pembeli menemukan barang yang diinginkan, mereka dapat memilih dari berbagai sistem pembayaran yang tersedia di Shopee, termasuk transfer bank, kartu kredit, pembayaran melalui Indomaret, ShopeePay, serta sistem *Cash On Delivery* (COD).

Dalam konteks jual-beli, ketika pembeli melakukan proses *checkout*, itu berarti secara otomatis terjadi perjanjian antara penjual dan pembeli untuk memenuhi suatu kewajiban. Tindakan ini menghasilkan hak dan kewajiban bagi kedua belah pihak. Menurut Pasal 1234 KUH Perdata, "prestasi" mencakup memberikan, melakukan, atau tidak melakukan sesuatu. Oleh karena itu, jika pembeli setuju untuk membeli barang, prestasi yang harus dilakukannya adalah memberikan sesuatu dan melakukan sesuatu, yaitu membayar kepada penjual sejumlah uang yang harus dibayarkan.

Dalam transaksi jual-beli ini, ketika pembeli memilih untuk membayar melalui transfer rekening atau kartu kredit, tidak ada masalah bagi penjual karena pembeli telah melakukan pembayaran yang dibutuhkan. Namun, situasi

yang berbeda terjadi ketika pembeli memilih metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD). COD adalah sistem pembayaran di mana pembeli membayar dengan uang tunai saat menerima barang.

Pada platform seperti Shopee, ketika pembeli memilih COD, penjual harus segera mengirim barang setelah pembeli melakukan *checkout*. Pembeli tidak memiliki kewajiban untuk membayar secara langsung kepada penjual, melainkan membayar kepada kurir atau jasa ekspedisi yang mengantarkan barang. Setelah barang datang pemnayaran melalui kurir, barulah dana akan diterima oleh penjual melalui Shopee setelah proses verifikasi dan persetujuan.

Beberapa penjual di Shopee mengalami masalah serupa, contohnya pemilik toko SkyzL, yang merasa dirugikan oleh perilaku pembeli yang tidak bertanggung jawab. Dalam kasus ini, pembeli melakukan checkout produk dari toko SkyzL dan memilih pembayaran dengan COD. Toko SkyzL kemudian mengirim barang melalui ekspedisi, namun setelah barang sampai di alamat pembeli, pembeli tiba-tiba tidak dapat dihubungi dan membatalkan pesanan tanpa pemberitahuan.³

Dalam situasi seperti ini, ekspedisi akan mengembalikan barang ke penjual, yang mengakibatkan kerugian berupa biaya pengiriman yang sudah dibayar oleh penjual kepada ekspedisi. Tindakan tidak bertanggung jawab dari pembeli tersebut menyebabkan penjual mengalami kerugian karena tidak

³ Azhar Muttaqin, "Transaksi E-Commerce Dalam Tinjauan Hukum Islam", (Malang: lp Universitas muhamadiyah), *Journal of Islamic Economic and Banking*, VI, 2009, hal 66.

menerima haknya.

Contoh lain yang sering dibicarakan adalah kasus pembatalan pesanan secara sepihak dalam transaksi COD, di mana pembeli marah dan menghina kurir karena pesanan tidak sesuai dengan gambar atau deskripsi. Pembeli memutuskan untuk membatalkan pesanan, sehingga penjual tidak menerima pembayaran. Pembatalan seperti ini sering terjadi karena pembeli enggan untuk membaca dan memahami syarat dan ketentuan terkait transaksi COD, yang mengakibatkan ketidaknyamanan dan kerugian bagi penjual.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, penjual dan pembeli memiliki hak dan kewajiban yang harus dipatuhi atau dilaksanakan untuk mencegah terjadinya wanprestasi. Seperti dalam transaksi jual beli konvensional, kesepakatan ini dianggap sebagai perjanjian antara kedua belah pihak.⁴

Pasal 20 ayat 1 Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik menyatakan bahwa transaksi elektronik terjadi ketika penawaran transaksi yang dikirim oleh pengirim diterima dan disetujui oleh penerima. Kesepakatan ini dikenal sebagai kontrak elektronik. Meskipun pembeli dan penjual tidak bertemu secara langsung, perjanjian yang dibuat secara sadar oleh kedua belah pihak dianggap sah. Sesuai dengan Pasal 18 ayat 1 Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik, kontrak elektronik yang ditetapkan dalam transaksi

⁴ Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen.

elektronik mengikat bagi para pihak yang terlibat.

Pembahasan terkait pembatalan sepihak terhadap *cash on delivery* ini menarik untuk dikaji lebih lanjut. Maka berdasarkan permasalahan ini diperlukan penelitian dengan judul **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP SELLER SHOPEE DALAM HAL PEMBATALAN SEPIHAK OLEH CUSTOMER DALAM PRAKTIK PEMBAYARAN CASH ON DELIVERY (COD) (Studi Kasus di Toko Online Shopee “SkyzL”)**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana praktik dan akibat dari pembatalan sepihak oleh *customer* Shopee dalam transaksi *cash on delivery*?
2. Bagaimana tinjauan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen terhadap pembatalan sepihak jual-beli di Shopee yang menggunakan fitur *cash on delivery*?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dinyatakan sebelumnya dengan demikian tujuan dilakukannya penelitian ini yaitu:

1. Untuk menganalisis praktik dan akibat pembatalan sepihak oleh *customer* Shopee dalam transaksi *cash on delivery*.

2. Untuk menganalisis Peninjauan terhadap Perlindungan Konsumen yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 terkait dengan pembatalan sepihak dalam transaksi jual-beli di Shopee yang menggunakan metode *cash on delivery*.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penulisan hukum ini diharapkan bermanfaat signifikan bagi subjek penelitian, yaitu *seller* Shopee. Penelitian ini membantu menjelaskan praktik transaksi COD dan penyelesaian akibat pembatalan sepihak oleh konsumen Shopee. Dengan demikian, *seller* Shopee dapat lebih memahami dan mengantisipasi kemungkinan pembatalan sepihak oleh konsumen, sehingga dapat mengurangi kerugian yang timbul dari praktik pembatalan tersebut.

2. Manfaat Praktis

Diharapkan penulisan hukum ini dapat menjadi pedoman bagi *seller* Shopee dalam memahami Undang-undang Perlindungan Konsumen terkait dengan praktik pembayaran COD, sehingga dapat memastikan perlindungan hukumnya dalam transaksi jual beli online. Dengan demikian, *seller* Shopee dapat lebih yakin dan aman dalam menjalankan usahanya di *platform e-commerce* Shopee.

E. Kegunaan Penelitian

1. Bagi Penulis

Kegunaan penulisan ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dan wawasan di bidang hukum bagi penulis dan kepenulisan ini digunakan penulis untuk menyelesaikan tugas akhir S1 di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Malang.

2. Bagi Penegak Hukum

Kegunaan penulisan ini diharapkan dapat memperbaiki sistem penegak hukum dalam ranah pembuat peraturan perundang-undangan untuk lebih memperhatikan pencantuman sanksi dalam suatu peraturan perundang-undangan.

3. Bagi Masyarakat

Peneliti berharap bahwa hasil penelitian ini dapat memberikan pemahaman dan masukan, terutama bagi platform Shopee. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi sumber informasi dan pertimbangan dalam merumuskan kebijakan tentang fitur transaksi cash on delivery untuk masa depan. Dengan demikian, penelitian ini dapat membantu meningkatkan keamanan dan keadilan dalam transaksi *e-commerce*, serta mencegah kerugian bagi penjual yang terjadi akibat pembatalan sepihak oleh *customer*. Sehingga dengan adanya penulisan ini dapat memberitahukan kepada masyarakat khususnya *seller* shopee bahwa hak-haknya sebagai warga negara harus diperjuangkan.

F. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Jenis Penelitian

Metode empiris adalah metode yang dapat diamati oleh indera manusia, artinya orang lain juga dapat menyadari dan melihat teknik yang digunakan (Sugiyono: 2013).⁵ Menggunakan jenis penelitian Yuridis Empiris yang dimana pendekatan yang mengutamakan penggunaan bukti- bukti dan observasi yang mendalam sebagai dasar untuk menentukan kebenaran

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dimana penelitian ini dilakukan dan sudah ditetapkan sehingga mempermudah penulis untuk menggali lebih lanjut penelitian ini. Perolehan data primer atas lokasi penelitian dilakukan pada pemilik toko SkyzL di Perumahan IKIP Nomor L 19, Kecamatan Karangploso, Kabupaten Malang.

3. Spesifikasi Penelitian

Penelitian dalam penyusunan skripsi ini merupakan penelitian deskriptif.

Penulis memilih jenis penelitian deskriptif karena ingin memberikan gambaran yang komprehensif dan terperinci. Spesifikasi penelitian ini

⁵ Sugiyono, D. (2013). Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D. Hal.45-46

termasuk deskriptif analitis, yang menggambarkan kenyataan atau aktivitas yang dilakukan oleh objek penelitian. Penelitian deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai fenomena sosial tertentu, dengan mendetailkan berbagai variabel yang relevan dengan masalah yang diteliti.

4. Sumber Data Penelitian

a. Data Primer

Data primer merujuk pada informasi yang dikumpulkan secara langsung di lapangan oleh peneliti atau individu yang terlibat dalam penelitian. Sumber utama data primer adalah informasi yang diperoleh dari narasumber melalui wawancara yang dilakukan oleh peneliti. Dalam konteks penelitian ini, data primer diperoleh melalui kuesioner yang digunakan sebagai alat untuk mendapatkan informasi langsung dari pemilik toko Shopee SkyzL.

b. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari bahan Pustaka.

Data sekunder terdiri dari dua bahan hukum yaitu

1. Bahan/ Sumber Primer;

- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Buku Ketiga tentang Perikatan;
- Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;

2. Bahan/ Sumber sekunder

Sumber data skunder pada penelitian ini diperoleh dari teks jurnal, buku, kasus hukum yang berisi pokok permasalahan didalamnya.

5. Teknik Pengumpulan Data

- a. Analisis hasil wawancara, yakni melakukan pengumpulan data melalui analisa hasil wawancara yang mana pada wawancara tersebut ditujukan kepada pemilik usaha toko shopee SkyzL .
- b. Studi dokumen, yakni melakukan pembelajaran dan pemahaman dokumen berupa data tertulis yakni peraturan perundang-undangan yang memiliki keterkaitan dengan penelitian ini.

6. Analisis Data

Setelah semua data dan materi hukum terkumpul, langkah berikutnya adalah pengolahan data dan materi hukum. Pada tahap ini, pengolahan dilakukan melalui proses editing dan pengkodean, serta

kategorisasi sebagai langkah awal dalam mengklasifikasikan data dan materi hukum. Teknik pengolahan ini digunakan untuk menyusun data dan materi hukum secara sistematis.

Setelah pengolahan data dan materi hukum selesai, langkah berikutnya adalah melakukan analisis untuk mendapatkan hasil penelitian. Analisis dilakukan sesuai dengan pendekatan penelitian yang digunakan. Dalam tahap analisis ini, data yang diperoleh dari responden berdasarkan fakta di lapangan, dianalisis dengan mempertimbangkan bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan non-hukum.

Bahan hukum yang diperoleh kemudian dianalisis secara kualitatif, yaitu dengan memahami dan menyusun bahan hukum tersebut secara sistematis, kemudian menarik kesimpulan. Penulis menggunakan metode analisis deduktif, di mana bahan hukum umum dijelaskan untuk mencapai kesimpulan yang lebih spesifik. Dalam proses seleksi bahan hukum hasil penelitian, pendekatan yang digunakan harus sistematis dan praktis, dengan cara logis untuk menemukan hubungan antar bahan hukum dan menyusun gambaran umum dari hasil penelitian.

G. Sistematika Penulisan

Skripsi ini dibagi dalam empat bab, antara bab yang satu dengan bab yang lainnya saling terkait, antara lain;

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi pembahasan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kegunaan penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini mengurai mengenai teori-teori yang menjadi dasar dalam pembahasan masalah yang meliputi teori perlindungan konsumen, pengertian *Cash on Delivery* (COD), teori perjanjian, akibat hukum perjanjian, wanprestasi, berakhirnya perjanjian, pembatalan perjanjian, perjanjian jual beli melalui *e-commerce*. Serta hasil penelitian sebelumnya.

BAB III : HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian dan pembahasan, menguraikan hasil penelitian mengenai praktik dan akibat pembatalan sepihak oleh *customer* Shopee dalam transaksi *cash on delivery*. Tinjauan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen terhadap pembatalan sepihak jual-beli di Shopee yang menggunakan fitur *Cash On Delivery* (COD). Analisis konsep Kerugian.

BAB IV : PENUTUP

Merupakan bab terakhir dari penyusunan skripsi yang meliputi kesimpulan dan saran-saran dari hasil penelitian yang telah dilakukan.

