

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Era globalisasi memiliki kemajuan teknologi yang cukup cepat. Perkembangan teknologi memicu banyak perubahan baik secara langsung dan tidak langsung dalam kehidupan masyarakat. Internet sebagai kemajuan dari perkembangan teknologi memudahkan manusia dalam menjalankan kehidupannya menjadi praktis. Internet memberikan manfaat kepada manusia dengan kemudahan dalam berkomunikasi, kemudahan mendapatkan informasi dan sebagai sarana transaksi jual beli *online*. Kini, dalam transaksi jual beli dapat dilaksanakan secara *online* melalui sarana elektronik.¹ Keuntungan dengan adanya transaksi jual beli *online* bagi penjual sebagai pelaku usaha yaitu menekan biaya pemasaran dan mengeluarkan modal yang tidak terlalu banyak dalam menjalankan usahanya. Dan bagi pembeli selaku konsumen dapat memilih beraneka macam barang hanya melalui *website* tanpa harus pergi ke toko. Transaksi jual beli *online* dapat melahirkan suatu perikatan bagi para pihak, dalam hal ini penjual dan pembeli untuk memberikan suatu prestasi yang menimbulkan hak dan kewajiban bagi para pihak yang terlibat.²

Kegiatan perdagangan yang dilakukan secara digital menjadikan kegiatan jual-beli menjadi mudah, efisien dan menghemat waktu. Transaksi jual beli *online* juga dapat dilakukan oleh penjual dan pembeli melalui *marketplace* tanpa harus melakukan tatap muka.³ *Marketplace* adalah suatu tempat pemasaran produk dengan sarana elektronik dimana terdapat penjual dan

¹ Shabhi Mahmashani, 2007, *Keabsahan Transaksi Jual Beli Online*, (tidak dipublikasikan), hlm 3.

² Dian Mega Erianti Renouw, 2016, *Perlindungan Hukum E-commerce : Perlindungan Hukum Pelaku Usaha & Konsumen E-commerce di Indonesia*, Singapura, dan Australia, Pramuka Grafika, Jakarta, hlm. 19.

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

pembeli untuk melakukan perdagangan *online* dan saling bertransaksi.⁴ *Marketplace* selaku pihak ketiga dalam kegiatan transaksi jual beli *online* memberikan fasilitas dalam memilih produk sesuai kategori, memilih metode pembayaran dan memilih ekspedisi pengiriman beserta estimasi pengirimannya. Salah satu contoh *marketplace* yang diminati oleh masyarakat Indonesia yaitu Shopee. Berdasarkan survei oleh *snapchart*, Shopee menjadi nomor 1 (satu) di pasar Indonesia pada tahun 2021, sebanyak 63% (enam puluh tiga persen) responden memilih Shopee sebagai *e-commerce* yang paling terpercaya.⁵ Shopee adalah aplikasi jual beli *online* yang digunakan untuk membeli berbagai macam produk seperti makanan, peralatan elektronik, produk kecantikan dan produk lainnya secara aman. Shopee akan memberikan keamanan berbentuk garansi jika adanya barang yang diterima oleh pembeli tidak selaras dengan produk yang dikirimkan, dimana pembeli dapat mengajukan komplain kepada pihak Shopee dan Shopee akan memproses untuk tidak mencairkan dana pembeli kepada penjual.

Dalam Shopee, penjual dapat mempromosikan barangnya dengan memberikan deskripsi produk yang sesuai dengan barang aslinya seperti warna, ukuran dan orisinalitasnya. Ketika pembeli ingin membeli barang tersebut, pembeli hanya perlu melihat deskripsi produk yang diinginkan dan penjual akan melakukan penyerahan barang di akhir.⁶ Pihak Shopee akan memberikan beragam fitur pembayaran melalui Kartu Kredit, Transfer Bank, Shopeepay, pembayaran melalui Indomaret, serta sistem dengan cara *Cash On Delivery (COD)*. Shopee menawarkan fitur baru yaitu COD untuk mempermudah konsumen dalam melakukan pembayaran tanpa harus memiliki rekening bank atau pergi ke ATM untuk melakukan transfer.

⁴ Angga, K.P et al., 2017, *Rancang Bangun Aplikasi Marketplace penyedia jasa les private di kota Pontianak Berbasis Web: Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi*, Vol. 2 No. 5, hlm. 1.

⁵ <https://www.beritasatu.com/digital/844059/riset-shopee-dan-tokopedia-bersaing-kuasai-industri-ecommerce-indonesia>, diakses pada tanggal 10 November pukul 09.10 WIB.

⁶ M. Ali Hasan, 2004, *Berbagai Macam Transaksi Dalam Islam*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, hlm. 143.

Berdasarkan data statistik *e-commerce* Badan Pusat Statistik (BPS) pada tahun 2020 menunjukkan terdapat tujuh belas ribu perusahaan *e-commerce* di Indonesia yang didata, Sebanyak 73% pengguna memakai sistem pembayaran secara tunai atau COD.⁷ Sistem transaksi elektronik yang diberikan secara tunai melalui kurir sebagai pihak ketiga pada saat pengantaran barang kepada konsumen merupakan definisi dari COD.⁸ Dalam sistem pembayaran COD, ketika barang yang dikirim sudah diterima dan berada di tangan pembeli maka pembeli wajib untuk melunasi produk yang dipesan berdasarkan tarif dengan kesepakatan awal.⁹ Namun, seringkali COD memberikan kerugian bagi penjual dimana terdapat pembeli yang tidak bertanggung jawab untuk melakukan pembayaran karena pembeli tidak dapat dihubungi dan tidak jujur dalam memberikan informasi.

Terdapat beberapa permasalahan yang disebabkan oleh pembeli dalam pembayaran COD diantaranya pembeli yang menolak untuk membayar pesanan karena barang yang dikirim tidak sesuai harapannya. Ada pula pembeli yang melakukan pemesanan palsu melalui COD untuk iseng atau dendam kepada seseorang. Lalu ada pembeli yang tidak berada di rumah saat pengantaran barang oleh kurir pembeli. Karena ulah pembeli tersebut menyebabkan pelaku usaha menanggung resiko dalam pembatalan pesanan melalui COD. Kurangnya pengaturan hukum mengenai perlindungan terhadap pelaku usaha menimbulkan kerugian bagi pelaku usaha dalam menjalankan usahanya terlebih dalam sistem pembayaran COD. Berdasarkan Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen bahwa pelaku ekonomi atau penjual memiliki hak dalam hal ini hak untuk menerima pembayaran sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan, hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik, hak

⁷ <https://lokadata.id/artikel/orang-indonesia-pilih-cod-saat-belanja-online>, diakses pada tanggal 10 November 2021 pukul 10.21 WIB.

⁸ Cita Yustisia Serfiani, dkk., 2013, *Buku Pintar BISNIS dan Transaksi Elektronik*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, hlm 289.

⁹ Tri Astuty, 2015, *Buku Pedoman Umum Pelajar Ekonomi*, Vicosta Publishing, Jakarta, hlm 11.

untuk melakukan pembelaan diri di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.¹⁰

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka penulis telah merumuskan dalam judul **“Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Dalam Sistem Pembayaran *Cash On Delivery* (COD) Pada *Marketplace*.”**

B. Rumusan Masalah :

1. Apa saja faktor – faktor yang menyebabkan pelaku usaha dapat dirugikan dalam praktik pembayaran *cash on delivery* (COD)?
2. Bagaimana perlindungan hukum terhadap pelaku usaha yang dirugikan konsumen dalam sistem pembayaran *cash on delivery* (COD) pada *marketplace*?

C. Ruang Lingkup Penelitian

Di dalam ruang lingkup penelitian, penulis memberi batasan penelitian yaitu faktor – faktor yang menyebabkan pelaku usaha dapat dirugikan dalam praktik pembayaran *cash on delivery* (COD), serta perlindungan hukum terhadap pelaku usaha yang dirugikan konsumen dalam sistem pembayaran *cash on delivery* (COD) pada *marketplace*.

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Adapun tujuan dan manfaat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui faktor – faktor yang menyebabkan pelaku usaha dapat dirugikan dalam praktik pembayaran *cash on delivery* (COD).
- b. Untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap pelaku usaha yang dirugikan konsumen dalam sistem pembayaran *cash on delivery* (COD) pada *Marketplace*.

¹⁰ Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pandangan perlindungan hukum terhadap pelaku usaha yang masih dirugikan dalam sistem pembayaran *cash on delivery (COD)* pada *marketplace*.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi pengetahuan bagi penulis tentang perlindungan hukum terhadap pelaku usaha yang masih dirugikan dalam sistem pembayaran *cash on delivery (COD)*. Penelitian ini juga diharapkan dapat berguna untuk masyarakat umum dalam memahami perlindungan hukum terhadap pelaku usaha yang masih dirugikan dalam sistem pembayaran *cash on delivery (COD)*.

E. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penulis menggunakan jenis penelitian yang digunakan di penulisan ini yakni yuridis normatif. Penelitian yang menggunakan yuridis normatif dikonsepsikan sebagai apa yang tertulis dalam peraturan perundang – undangan.¹¹ Penelitian hukum normatif dilakukan dengan cara meneliti studi kepustakaan (*library search*) atau data sekunder sebagai bahan dasar pada peraturan tertulis.¹²

2. Pendekatan Masalah

Pendekatan masalah dalam penelitian ini menggunakan pendekatan perundang-undangan (*Statute Approach*) yang dilakukan dengan menelaah undang – undang yang berlaku di Indonesia berkaitan dengan perlindungan

¹¹ Amirudian dan Zainal Asikin, 2003, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, hlm. 118.

¹² Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, 2011, *Penelitian Hukum Normatif (Suatu Tinjauan Singkat)*, Rajawali Pers, Jakarta, hlm. 13-14.

hukum terhadap pelaku usaha, yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta peraturan lainnya yang berkaitan.¹³

3. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini menggunakan bahan hukum sekunder seperti hasil penelitian, jurnal ilmiah, buku, dan lainnya. Sedangkan untuk bahan hukum primer yang digunakan dalam penelitian ini berupa peraturan perundang-undangan, yakni Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan peraturan lainnya yang berkaitan.

4. Cara Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kepustakaan (*library research*), yaitu teknik pengumpulan data dengan melakukan studi pustaka terhadap bahan-bahan hukum seperti bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier. Dalam penelitian ini menggunakan bahan hukum seperti jurnal, karya tulis, dokumen-dokumen, buku, dan dokumen tertulis lainnya.

5. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang penulis gunakan adalah analisis data deskriptif kualitatif melalui cara mengidentifikasi, menganalisis, dan mengkaji ketentuan yang tertuang dalam peraturan perundang – undangan. Data deskriptif meliputi isi dan struktur hukum positif yang digunakan penulis dalam melakukan penyelesaian masalah hukum yang menjadi objek kajian dalam bentuk narasi yang logis dan efektif.¹⁴

¹³ Peter Mahmud Marzuki 2013, *Penelitian Hukum (edisi Revisi)*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, hlm. 133.

¹⁴ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, 2003, *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*, Rajawali Pers, Jakarta, hlm. 33-37.