



PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENJUAL PADA TRANSAKSI ONLINE SHOP DENGAN MENGGUNAKAN SISTEM PEMBAYARAN COD DALAM PERSPEKTIF HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN

Adi Kristian Silalahi, Elisatris Gultom, Susilowati Suparto
Magister Ilmu Hukum Universitas Padjajaran

ABSTRAK

Tulisan ini membahas tentang perkembangan online shop dengan menggunakan metode pembayaran COD di Indonesia. Peraturan yang ada di Indonesia cukup tegas untuk melindungi konsumen, namun peraturan yang ada dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak memberikan perlindungan yang sama terhadap hak-hak yang dimiliki penjual. Meskipun dalam undang-undang tersebut dijelaskan mengenai hak-hak pelaku usaha, tetapi tidak mengatur tentang ketentuan apabila hak pelaku usaha tersebut dilanggar. Penelitian yang digunakan adalah metode pendekatan Yuridis Normatif, yaitu suatu metode hukum yang dilakukan dengan meneliti bahan pustaka atau data sekunder yang berhubungan dengan perlindungan hukum terhadap penjual pada online shop dalam praktik sistem pembayaran cash on delivery (COD). Peran peraturan setingkat Undang-Undang sangat dibutuhkan untuk melindungi penjual, hal ini bertujuan untuk mewujudkan asas keadilan bagi semua pihak yang terlibat dalam transaksi online shop dengan menggunakan metode pembayaran COD.

Kata Kunci : Perlindungan Hukum, Transaksi Online Shop, Pembayaran COD

PENDAHULUAN

Internet telah banyak dimanfaatkan sebagai media informasi dan komunikasi secara elektronik. Kegiatan penggunaan internet tersebut dapat berupa pencarian data, untuk menjelajah (*browsing*), melihat berita, saling mengirim pesan elektronik menggunakan email ataupun menggunakan situs jejaring sosial, dan juga beberapa tahun belakangan ini banyak dipergunakan sebagai akses perdagangan. Perdagangan dengan menggunakan media *internet* ini biasa disebut sebagai *e-commerce*.

Pengertian *e-commerce* adalah suatu proses berbisnis dengan menggunakan teknologi elektronik yang menghubungkan antara perusahaan, konsumen, dan masyarakat dalam bentuk transaksi elektronik dan pertukaran/penjualan barang, servis, dan informasi secara

elektronik.² Perdagangan dengan menggunakan akses *internet* sebagai subjek transaksi jual beli tentunya harus diikuti oleh rasa percaya antara penjual dan pembeli, di mana rasa percaya tersebut meliputi kepercayaan pembeli terhadap penjual bahwa barang yang dibeli sesuai dengan harapan pembeli, ataupun kepercayaan penjual terhadap pembeli, bahwa barang yang telah diberikan sesuai dengan pesanan yang diminta oleh pembeli, dan juga nominal dan waktu pembayaran dilakukan sesuai dengan kesepakatan penjual dan pembeli.

Seiring perkembangan *internet* yang pesat dan pemanfaatan jaringan *internet* sebagai wadah perdagangan yang semakin marak, maka pemerintah Indonesia mengatur keberadaan perdagangan daring (*online shop*) melalui Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik (selanjutnya disebut UU ITE). Pihak-pihak yang dapat menggunakan pemanfaatan jaringan *internet* salah satunya sebagai wadah perdagangan diatur di dalam pasal 11 angka 6 UU ITE yaitu “penyelenggaraan sistem elektronik adalah pemanfaatan sistem elektronik oleh penyelenggara negara, orang, badan usaha, dan/atau masyarakat”. Berdasarkan pasal tersebut, perdagangan yang dilaksanakan dengan menggunakan sistem elektronik dapat dimanfaatkan oleh setiap orang, baik secara pribadi, maupun secara organisasi untuk memenuhi kepentingan dan kebutuhannya masing-masing. Pemanfaatan sistem elektronik sebagai media perdagangan *online* tersebut tentunya harus sesuai dengan aturan hukum yang berlaku.

Perkembangan *internet* yang semakin canggih mengakibatkan kebutuhan masyarakat dan dinamika masyarakat harus mengikuti perkembangan *internet* yang canggih tersebut. Saat ini dengan cepatnya akses *internet* dan diikuti pula oleh adanya virus Covid-19, banyak orang-orang yang secara individu memulai untuk ikut dalam bisnis *online*, berdasarkan data yang dikeluarkan oleh *katadata.co.id*, jumlah penjual pada aplikasi Tokopedia pada awal oktober 2019 sebesar 6,4 (enam koma empat) juta, namun hingga saat ini, terjadi peningkatan jumlah penjual yang sangat besar 8,6 (delapan koma enam) juta atau naik 2,2 (dua koma dua) juta penjual.³ Para penjual ini memperdagangkan berbagai macam hal berupa barang, makanan, ataupun alat-alat habis pakai seperti masker dan sebagainya. Bisnis tersebut dijalankan dari berbagai *platform* yang menggunakan *Internet* sebagai penopang utama bisnis tersebut.

Dalam *e-commerce* dikenal istilah COD atau *Cash on Delivery* merupakan metode pembayaran yang umumnya dilakukan bila antara penjual dan pembeli berada dalam satu kota atau pada jarak dekat sehingga penjual bisa langsung menerima pembayaran secara tunai saat barang diterima pembeli di alamat yang ditentukan⁴. Alamat yang dimaksud dalam hal ini adalah alamat rumah, kantor, atau tempat yang telah disepakati oleh penjual dan pembeli ketika akan bertransaksi jual-beli. Di dalam pelaksanaan sistem pembayaran COD, tentunya pelaku usaha sudah mencantumkan ketentuan-ketentuan dan prosedur dalam menggunakan sistem COD. Pada beberapa kondisi, COD dapat dilakukan oleh kurir yang menghantarkan barang kepada pembeli. Pembayaran dengan COD juga tidak menutup kemungkinan sistem pembayaran menggunakan metode pembayaran lain seperti

² Munir Fuady, *Pengantar Hukum Bisnis, Menata Bisnis Modern di Era Global*, Bandung: Citra Aditya, hlm. 407. (2005)

³ Cindy Mutia Annur, “Jumlah Penjual di Bukalapak & Tokopedia Melonjak 3,5 Juta Imbas Corona” <https://katadata.co.id/desysetyowati/digital/5f3beb5cca640/jumlah-penjual-di-bukalapak-tokopedia-melonjak-3-5-juta-imb-3-corona> [diunduh tanggal 21/12/2020]

⁴ Alhabsy, Jihand, Dkk. 2014. “Perancangan E-Commerce Dengan Dukungan Layanan Cash On Delivery (COD)”. *Makassar:Universitas Hasanuddin* (2014)

transfer melalui *Mobile Banking*. Sistem pembayaran COD ini banyak digunakan oleh konsumen karena memberikan kemudahan-kemudahan bagi konsumen, di antaranya adalah konsumen tidak perlu meluangkan waktu untuk transfer melalui mesin (*Automatic Teller Machine*) ATM, konsumen tidak perlu keluar rumah, konsumen tinggal menunggu barang sampai di rumah dan bisa melacak posisi barang, dan konsumen lebih yakin untuk melihat kondisi barang pada saat diterima.

Dalam jual beli *online shop*, itikad baik masing-masing pihak harus dilaksanakan, di mana penjual harus menyerahkan barang kepada pembeli sesuai dengan waktu yang diperjanjikan dan pihak pembeli dalam sistem pembayaran COD harus membayarkan sejumlah harga barang yang telah dibeli. Hal ini diatur dalam pasal 1457 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (selanjutnya disebut KUHPerdata) yang menyebutkan bahwa jual beli merupakan perjanjian dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu benda dan pihak lain membayarkan harga yang telah dijanjikan. Perjanjian jual beli haruslah memenuhi persyaratan-persyaratan yang sudah diatur secara jelas oleh pasal 1320 KUHPerdata dimana bahwa suatu perjanjian dikatakan sah apabila memenuhi 4 (empat) persyaratan, yaitu sepakat mereka yang mengikatkan dirinya, kecakapan dalam membuat perikatan, suatu hal tertentu, dan suatu sebab yang halal.

Perkembangan perdagangan *online* yang semakin modern tentunya juga diikuti oleh dampak negatif yang semakin modern pula. Tindakan-tindakan yang tidak sesuai dengan kesepakatan, memberikan kemungkinan timbulnya potensi yang mengakibatkan kerugian kepada salah satu pihak. Sebagai contoh adalah kasus yang dialami penjual dengan nama akun Reishalia dalam platform Shopee di mana konsumen membeli sejumlah barang senilai Rp. 690.000.00 (enam ratus sembilan puluh ribu rupiah) dengan menggunakan metode pembayaran COD. Dalam kasus tersebut penjual mengirimkan barang yang diorder dari Banjarmasin ke Buleleng, Bali. Barang dikirimkan menggunakan jasa pengiriman J&T Ekspres. Setelah barang dikirimkan ke alamat rumah yang tercantum, pembeli tidak berada di rumah. Setelah ditanyakan melalui aplikasi whatsapp ternyata pembeli masih berada di luar kota dan akan mengambil sendiri barang di kantor jasa pengiriman. Namun setelah ditunggu beberapa hari pembeli tidak juga mengambil barang tersebut dengan alasan masih berada di luar kota. Contoh kasus lain adalah penjual menerima orderan pada 16 Mei 2019 dengan sistem pembayaran COD di Shopee, lalu penjual mengirimkan barang ke alamat yang dicantumkan oleh pembeli. Tetapi ketika barang sudah sampai ke tujuan, pembeli menolak barang tersebut dengan alasan tidak jadi. Lalu penjual mencoba memproses dengan mengirim email ke pihak Shopee pada tanggal 16 Mei 2019, karena dalam keterangan barang dikembalikan dan pesanan dibatalkan. Setelah itu Shopee membalas email untuk menunggu 1-3 hari kerja. Namun hingga saat ini penjual tidak juga menerima barang yang akan dikembalikan tersebut. Sebagai akibat dari hal ini, penjual mengalami beberapa kerugian seperti kerugian ongkos kirim, pengepakan barang, kerusakan barang, bahkan terancam di blacklist dari aplikasi Shopee karena dianggap tidak memberikan pelayanan yang baik kepada pembeli.

Timbulnya kerugian dapat terjadi kepada para pihak yaitu penjual maupun pembeli. Di dalam sistem pembayaran COD masih memiliki kekurangan baik untuk penjual maupun pembeli, pihak yang paling berpotensi untuk mengalami kerugian adalah pihak penjual, di mana dalam hal barang sudah dihantarkan ke tempat yang telah disepakati, atau sesuai dengan alamat pembeli, ternyata pembeli tidak berada di tempat, atau pembeli memasukkan

alamat yang tidak sesuai, maka barang akan dibawa oleh kurir untuk dikembalikan ke tempat penjual. Tentunya dalam hal tersebut, penjual telah mengalami kerugian biaya untuk ongkos kirim, pengepakan barang, kerugian atas waktu, dan termasuk juga kerugian apabila barang tersebut mengalami kerusakan pada saat proses pengembalian barang kepada penjual.

Tindakan-tindakan yang berbentuk pelanggaran hukum seperti wanprestasi dalam proses perjanjian jual-beli *online* dengan menggunakan sistem pembayaran COD juga semakin banyak terjadi. Berdasarkan data dari Statistik Patroli Siber, sepanjang tahun 2019 total terdapat 4.586 (empat ribu lima ratus delapan puluh enam) laporan, di mana 1.617 (seribu enam ratus tujuh belas) di antaranya adalah penipuan *online*.⁵ Tindakan penipuan, pembelian fiktif, maupun itikad tidak baik dari konsumen tentunya bertentangan dengan ketentuan pasal 6 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UU Perlindungan Konsumen) di mana pelaku usaha memiliki hak untuk dilindungi atas tindakan dari konsumen yang tidak beritikad baik. Sesuai dengan pasal tersebut, dapat ditafsirkan perlindungan yang diberikan atas tindakan konsumen yang tidak beritikad baik adalah beragam, baik perlindungan dalam hal ganti kerugian, perlindungan dalam pengembalian barang, maupun perlindungan dalam melaksanakan upaya penyelesaian hukum sengketa. Ketentuan ini berlaku bagi setiap pelaku usaha tanpa memandang jenis usaha, maupun nilai dari barang yang diperjual belikan. Sekecil apapun harga dari suatu barang tentunya bila sudah melakukan tindakan yang tidak beritikad baik, jelas merupakan suatu pelanggaran terhadap ketentuan-ketentuan yang berlaku terhadap perjanjian yang dilakukan oleh pelaku usaha dengan pembeli. Berdasarkan latar belakang tersebut di atas maka permasalahan yang dapat diangkat adalah:

1. Bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap penjual yang mengalami kerugian akibat tindakan pembeli dalam sistem pembayaran *cash on delivery* berdasarkan Perlindungan Konsumen?
2. Tindakan hukum apa yang dapat dilakukan oleh penjual terkait perbuatan hukum pembeli yang mengakibatkan kerugian kepada penjual?

METODE PENELITIAN

Metode pendekatan yang digunakan dalam penyusunan penelitian ini adalah metode pendekatan Yuridis Normatif, yaitu suatu metode hukum yang dilakukan dengan meneliti bahan pustaka atau data sekunder. Pada penelitian hukum normatif bahan pustaka merupakan bahan dasar yang digolongkan sebagai data sekunder yang berhubungan dengan perlindungan hukum terhadap penjual pada online shop dalam praktik sistem pembayaran *cash on delivery* (COD).

PEMBAHASAN

1. **Perlindungan Hukum Terhadap Penjual Yang Mengalami Kerugian Akibat Tindakan Pembeli Dalam Sistem Pembayaran *Cash On Delivery* Berdasarkan Hukum Perlindungan Konsumen**

⁵ Agustin Setyo Wardani, "Headline: Marak Penipuan Online Shop di Medsos, Hati-Hati Modusnya Makin Canggih" <https://www.liputan6.com/tekno/read/4157301/headline-marak-penipuan-online-shop-di-medsos-hati-hati-modusnya-makin-canggih> [diunduh tanggal 17/12/2020]

E-commerce merupakan perjanjian melalui *online contract* yang pada prinsipnya sama dengan perjanjian pada umumnya yang diwujudkan dalam media elektronika. Dalam transaksi *online shop* terdapat beberapa hal yang saling berkaitan antara yang satu dengan yang lainnya. Diantaranya yang pertama adalah adanya subyek hukum, yang menjadi subyek hukum disini adalah pelaku usaha dan konsumen. Lalu kedua subyek hukum tadi melakukan transaksi melalui media teknologi informasi dengan layanan *internet* yang kemudian lahirnya perjanjian jual beli yang didasarkan dengan alat bukti elektronik dan menghasilkan tanggung jawab bagi para pihak tersebut. Adanya alat bukti elektronik yang berupa dokumen elektronik merupakan hal yang penting untuk menghindari adanya penyalahgunaan perdagangan elektronik atau kejahatan dalam perdagangan elektronik.

Sebagaimana disebut dalam pasal 1338 ayat (3) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (selanjutnya disebut KUHPerdata) menjelaskan bahwa semua perjanjian harus dilakukan dengan itikad baik. Meskipun dalam pasal tersebut tidak dijelaskan secara eksplisit makna dari itikad baik, namun itikad baik merupakan suatu prinsip yang harus dilaksanakan oleh para pihak yang bersepakat. Berdasarkan pasal 1338 KUHPerdata yang berbunyi:

“Semua persetujuan yang dibuat sesuai dengan undang-undang berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.”

Persetujuan ini tidak dapat ditarik kembali selain dengan kesepakatan kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang ditentukan oleh undang-undang. Persetujuan harus dilaksanakan dengan itikad baik.” Jadi apabila dilihat dari ketentuan pasal tersebut, itikad baik merupakan prinsip yang wajib dipenuhi oleh para pihak bersepakat didalam perjanjian.

Adapun dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UU Perlindungan Konsumen) itikad baik terhadap penjual dan pembeli diatur dalam kewajiban-kewajiban para pihak. Di mana untuk penjual atau pelaku usaha, diatur dalam pasal 7 huruf a, dan untuk pembeli atau konsumen diatur dalam pasal 5 huruf b. Penerapan itikad baik ini adalah untuk melindungi para pihak dari pelanggaran hukum yang dapat terjadi dikemudian hari.

Berkaitan dengan perkembangan teknologi komunikasi dan informasi, dimana barang-barang atau jasa dapat diperdagangkan kepada konsumen melewati batas-batas wilayah maka perlindungan terhadap konsumen menjadi hal penting yang harus diperhatikan.⁶ Sehubungan dengan hal itu perlindungan konsumen lebih banyak diatur dibandingkan dengan pelaku usaha, hal ini beralasan mengingat kedudukan konsumen yang timpang dengan pelaku usaha, seperti misalnya salah satu faktor dalam pembelian barang secara *online* dimana daya tawar (*bargaining position*) yang dimiliki konsumen masih rendah. Namun dalam hal ini kedua pihak harus dilandasi dengan itikad yang baik dalam melakukan transaksi *online shop*.

Apabila konsumen melakukan tindakan pelanggaran hukum yang secara nyata telah melanggar kesepakatan maka konsumen telah melanggar hak pelaku usaha untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan jasa yang diperdagangkan seperti yang telah dijelaskan dalam pasal 6 UU Perlindungan Konsumen. Dalam hal ini konsumen juga telah melanggar pasal 5 UU Perlindungan

⁶ Edmon Makarim, Kompilasi Hukum Telematika, Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2004, hlm. 314.

Konsumen dimana dalam pasal tersebut dijelaskan bahwa konsumen harus beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang atau jasa dan konsumen juga berkewajiban membayar sesuai dengan nilai tukar yang telah disepakati. Sanksi terhadap konsumen dalam hal ini secara teori perlindungan hukum represif tidak dijelaskan dalam UUPerindungan Konsumen, namun dalam hal ini konsumen melakukan wanprestasi dan dapat dikenakan sanksi berupa membayar kerugian yang diderita pelaku usaha, pembatalan perjanjian, peralihan risiko, dan membayar biaya perkara apabila sampai diperkerakan di pengadilan.⁷

Sengketa yang timbul antara penjual dan pembeli pada dasarnya diberikan jalan penyelesaian oleh UUPerindungan Konsumen. Sebagaimana yang dijelaskan oleh pasal 45 ayat 2 UUPerindungan Konsumen yang menyatakan "Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa" artinya adalah para pihak yang bersengketa dapat berunding atau bersepakat untuk menyelesaikan sengketa tersebut melalui pengadilan atau di luar pengadilan. Apabila para pihak sepakat untuk menempuh pengadilan, maka pengadilan yang dimaksud adalah pengadilan yang berada di ruang lingkup peradilan umum.

Kerugian yang dialami oleh penjual akibat dari pelanggaran hukum yang dilakukan oleh pembeli tentunya dapat digugat agar pembeli mengganti kerugian dari penjual. Berdasarkan UU Perlindungan Konsumen, pembeli dapat digugat berdasarkan pasal 6 dan ketentuan pasal 5, di mana konsumen diwajibkan untuk membayar sesuai dengan kesepakatan dan wajib untuk beritikad baik dalam menjalankan perjanjian yang dibuat.

Dalam melakukan perjanjian *online shop*, tentunya para pihak harus memperhatikan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (selanjutnya disebut UU ITE), karena para pihak melakukan perjanjian melalui *internet* dan media elektronik. Dalam hal pembeli melakukan pemesanan barang dengan menggunakan akun atau data palsu tentunya pelaku harus ditindak sesuai aturan yang berlaku. Berdasarkan pasal 45 A ayat 1 UU ITE, yang menyatakan bahwa setiap orang yang secara sengaja menyebarkan berita bohong yang menyesatkan dan merugikan konsumen dalam transaksi elektronik dapat dikenakan sanksi pidana dengan pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/atau dengan paling banyak Rp. 1.000.000.000.00 (satu miliar rupiah).

Pada dasarnya terhadap penjual, apabila melakukan pelanggaran ketentuan dalam UUPerindungan Konsumen, maka akan dikenakan sanksi yang dimuat dalam undang-undang tersebut. Namun untuk pelanggaran yang dilakukan oleh pembeli, tidak diatur dalam UUPerindungan Konsumen sehingga berlakulah ketentuan hukum pidana bilamana tindakan pembeli telah memenuhi unsur perbuatan pidana. Orderan palsu sebagai salah satu perbuatan pidana penipuan yang dilakukan oleh pembeli diatur dalam ketentuan pidana pasal 378 Kitab Undang-Undang Hukum Pidana tentang penipuan.

Ketentuan pidana tersebut berlaku apabila perbuatan pembeli telah memenuhi unsur perbuatan penipuan. Namun dalam hal penipuan yang dilakukan oleh pembeli menimbulkan kerugian kepada penjual kurang dari Rp. 250.000.00 (dua ratus lima puluh ribu rupiah), maka penipuan tersebut digolongkan menjadi penipuan ringan di mana pelaku dapat dikenakan pidana penjara 3 (tiga) bulan, atau denda paling banyak Rp. 900.000.00 (sembilan ratus ribu rupiah). Hal ini diatur dalam pasal 379 KUHP tentang penipuan ringan.

⁷ Nindyo Pramono, *Hukum Komersil*, Jakarta : Pusat Penerbitan UT, 2003, hlm. 222.

Terlepas dari perbuatan pidana tersebut merupakan pidana ringan, ataupun kerugian yang dialami penjual hanya berjumlah kecil, pelaku haruslah mendapatkan hukuman untuk memberikan efek jera di lain hari dan untuk mencegah tindakan serupa yang dapat dilakukan kembali di lain hari.

2. Tindakan Hukum Penjual Akibat Kerugian Yang Dilakukan Pembeli Dalam Sistem Pembayaran Cash On Delivery Berdasarkan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Dalam proses pengaduan atas tindakan pembeli yang mengakibatkan kerugian, terdapat beberapa langkah yang dapat diambil oleh penjual untuk mengadukan tindakan pembeli, di antaranya adalah menggunakan fitur shopee live chat. Dalam fitur ini penjual maupun pembeli dapat melakukan pengaduan baik mengenai kualitas barang, pengembalian dana dan sebagainya. Langkah awal adalah penjual masuk ke dalam aplikasi shopee, setelah itu penjual masuk ke menu chat dengan shopee. Lalu penjual akan dihubungkan dengan robot yang akan menjawab keluhan umum dari pengguna aplikasi shopee ini. Pada tahap ini, akan muncul menu chat with live agent, lalu pengguna akan disuruh memasukkan pilihan, apakah sebagai penjual, maupun sebagai pembeli. Selanjutnya penjual dapat memulai percakapan dengan shopee untuk melaporkan nama akun maupun tindakan pembeli.

Langkah lainnya yang dapat diambil adalah dengan melaporkan sendiri akun pengguna. Fitur ini tersedia pada menu tiga titik yang ada di sebelah kanan atas akun yang akan dilaporkan. Pada tahap ini akan muncul beberapa pilihan setelah memilih menu tiga titik tersebut salah satunya adalah menu laporkan pengguna. Pada tahap melaporkan pengguna akan terdapat beberapa pilihan alasan untuk melaporkan pengguna seperti pengguna melakukan penipuan. Fitur ini juga menyediakan kolom komentar untuk melaporkan pengguna dengan alasan lainnya yang tidak ada pada pilihan yang disediakan. Untuk memperkuat pelaporan, maka dapat memasukkan foto tambahan berupa resi pengiriman, chat dengan pembeli, atau bukti pemesanan dengan pembayaran COD.

Dalam proses perjanjian *online shop*, ketika pembeli melakukan pelanggaran ataupun wanprestasi maka para pihak harus menempuh langkah-langkah di luar pengadilan terlebih dahulu. Langkah awal yang dapat ditempuh oleh penjual maupun pembeli dalam terjadinya sengketa adalah melalui skema penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Berdasarkan Undang-Undang nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (selanjutnya disebut UU Arbitrase dan APS) Arbitrase adalah cara penyelesaian sengketa perdata di luar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa. Pada proses ini, para pihak dapat memilih satu atau lebih arbiter untuk menyelesaikan sengketa para pihak yang diselesaikan melalui arbitrase. Pada saat penjual mengajukan sengketa ke pengadilan, maka pengadilan diwajibkan terlebih dahulu mengupayakan proses mediasi. Hal ini diatur dalam pasal 4 ayat 1 Peraturan Mahkamah Agung (Perma) Nomor 1 Tahun 2016. Adapun mediasi adalah penyelesaian sengketa melalui proses perundingan untuk memperoleh kesepakatan para pihak dibantu oleh mediator yang mana bila para pihak bersepakat menyelesaikan sengketanya, hasil dari kesepakatan itu dituangkan dalam akta perdamaian, akta yang memuat isi kesepakatan perdamaian dan putusan hakim yang menguatkan kesepakatan perdamaian tersebut.

Dalam hal jalur mediasi tidak menghasilkan kesepakatan bagi para pihak untuk menyelesaikan sengketa, maka penjual dapat menempuh jalur hukum dengan mengajukan gugatan wanprestasi. Sesuai dengan pasal 1243 KUHPerdata yang menyebutkan bahwa :

“Penggantian biaya, kerugian dan bunga karena tak dipenuhinya suatu perikatan, barulah mulai diwajibkan, apabila siberutang, setelah dinyatakan lalai memenuhi perikatannya, tetap melalaikannya, atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dibuatnya, hanya dapat diberikan atau dibuat dalam tenggang waktu yang telah dilampauinya.”

Selanjutnya pasal 1244 KUHPerdata secara tegas menyatakan bahwa :

“Debitur harus dihukum untuk mengganti biaya, kerugian dan bunga. bila ia tak dapat membuktikan bahwa tidak dilaksanakannya perikatan itu atau tidak tepatnya waktu dalam melaksanakan perikatan itu disebabkan oleh sesuatu hal yang tak terduga, yang tak dapat dipertanggungjawabkan kepadanya. walaupun tidak ada itikad buruk kepadanya.”

Pembeli sebagai pihak yang tidak melaksanakan kewajibannya untuk menyelesaikan perjanjian wajib untuk membuktikan bahwa tidak terlaksanakannya kewajibannya adalah disebabkan oleh hal yang tidak terduga sehingga pembeli tidak dapat dimintakan pertanggungjawaban, namun apabila pembeli dinyatakan tidak dapat membuktikannya, maka pembeli dihukum untuk mengganti biaya, kerugian dan bunga yang telah diderita oleh penjual. Dalam KUHPerdata, kerugian yang harus diganti diperincikan menjadi tiga komponen, yaitu:

- a. Biaya, adalah setiap uang (termasuk ongkos) yang harus dikeluarkan secara nyata oleh pihak yang dirugikan, dalam hal ini sebagai akibat dari adanya tindakan wanprestasi.
- b. Rugi, adalah keadaan merosotnya (berkurangnya) nilai kekayaan kreditor sebagai akibat dari adanya wanprestasi dari pihak debitur.
- c. Bunga, adalah keuntungan yang harusnya diperoleh tetapi tidak jadi diperoleh oleh pihak kreditor karena adanya tindakan wanprestasi dari pihak debitur.

Akibat yang timbul dari terjadinya wanprestasi juga diatur di dalam KUHPerdata. Seperti dalam pasal 1243 yang mengharuskan terjadinya ganti kerugian terhadap pihak yang harus menerima prestasi, pasal 1267 di mana diharuskan untuk memutus kontrak dengan membayar ganti kerugian. Dalam pasal 1237 juga mengharuskan pihak yang melakukan wanprestasi menerima peralihan risiko. Dalam hal perkara dibawa ke pengadilan, maka pihak yang menanggung biaya perkara adalah pihak yang melakukan wanprestasi dalam hal ini pembeli. Ketentuan tersebut diatur dalam pasal 181 angka 2 HIR.

Selanjutnya perlindungan yang diberikan ketika telah terjadi suatu pelanggaran hukum. Bentuk pelindungannya berupa penegakan hukum yang meliputi pemberian sanksi, seperti denda, ganti rugi, penjara, dan hukuman tambahan serta cara-cara yang ditempuh ketika menyelesaikan sengketa di persidangan. Terhadap pembeli yang tidak beritikad baik atau karena salah satu pihak tidak memenuhi prestasi sebagaimana yang telah diperjanjikan maka bisa mendapatkan ganti kerugian sesuai ketentuan Pasal 1267 KUH Perdata, bahwa:

“Pihak terhadap siapa perikatan tidak dipenuhi, dapat memilih apakah ia, jika hal itu masih dapat dilakukan, akan memaksa pihak yang lain untuk memenuhi persetujuan, atautkah ia akan menuntut pembatalan persetujuan, disertai penggantian biaya, kerugian dan bunga.”

Dalam ketentuan UU Perlindungan Konsumen mengatur tentang sanksi pidana yang dapat dijatuhkan kepada pelaku usaha atau penjual, namun hal ini tidak menjadikan pembeli bebas dari adanya sanksi pidana. Ketentuan pidana yang dapat dijerat kepada pembeli merupakan *lex specialist derogant lex generalis*, yang berarti ketentuan dalam UU Perlindungan Konsumen yang tidak mengatur tentang jerat pidana konsumen, bila memang konsumen atau pembeli telah memenuhi unsur-unsur perbuatan pidana dapat diberikan sanksi hukum lain dengan menggunakan ketentuan yang diatur di dalam KUHP.

Pemerintah mengambil langkah dalam mengatasi permasalahan-permasalahan yang timbul di *e-commerce*. Dalam timbulnya permasalahan hukum pada *online shop* dengan menggunakan sistem COD, para pihak yang merasa dirugikan, baik penjual maupun pembeli dapat mengajukan laporan ke Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia melalui laman **Aduan Konten**.⁸ Aduan konten ini merupakan fasilitas pengaduan konten negatif baik berupa situs/*website*, URL, akun media sosial, aplikasi *mobile*, dan *software* yang memenuhi kriteria sebagai informasi dan/atau dokumen elektronik bermuatan negatif sesuai peraturan perundang-undangan. Dalam tahapannya pelapor terlebih dahulu mendaftar melalui kolom isian yang telah disediakan pada laman tersebut. Setelah melakukan pendaftaran, maka pelapor dapat mengisi URL/*Link*, *screenshot* dan alasan pelaporan. Ketika pelaporan telah selesai dan telah memenuhi syarat, maka akan ditindaklanjuti. Pelaporan yang dilakukan akan diberikan nomor aduan, nomor ini dapat dimasukkan oleh pelapor ke kolom masukkan nomor aduan untuk melihat kemajuan laporan atau hasil dari laporan tersebut.

PENUTUP

Perlindungan hukum terhadap penjual yang mengalami kerugian dalam perjanjian *online shop* akibat tindakan pembeli diatur dalam pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen mengenai hak-hak pelaku usaha, ketika tindakan pembeli menggunakan data-data palsu maka penjual juga dilindungi oleh pasal 45 A Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Penjual yang mengalami kerugian akibat penipuan yang dilakukan oleh pembeli juga dilindungi oleh pasal 378 Kitab Undang-Undang Hukum Pidana tentang penipuan. Tindakan hukum penjual atas kerugian yang dialaminya dalam *online shop* adalah penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagai langkah awal. Ketika gugatan telah didaftarkan di pengadilan, maka hakim wajib untuk terlebih dahulu memberikan kesempatan kepada penjual dan pembeli untuk melalui proses mediasi. Ketika dalam proses mediasi tidak mencapai kesepakatan, maka penjual dapat menggugat pembeli berdasarkan pasal 1243 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata tentang penggantian kerugian, biaya dan bunga selama terjadinya transaksi dalam *online shop*.

Pihak *marketplace* yang menyediakan metode pembayaran cash on delivery harus memproses pengaduan penjual terhadap pembeli dengan waktu yang cepat agar efektif untuk melindungi penjual. Apabila *marketplace* membuat klausula baku tentang timbulnya kerugian dalam proses transaksi *online shop* adalah tanggung jawab para pihak yang bertransaksi, maka sudah seharusnya *marketplace* meningkatkan keamanan dalam proses

⁸ Sovia Hasanah, "Langkah hukum Jika Pembeli Online Shop Tak Mau Bayar" <https://m.hukumonline.com/klinik/detail/ulasan/lt4f7448c8394d1/langkah-hukum-jika-pembeli-i-online-shop-i-tak-mau-bayar/> [diakses tanggal 14/05/2021]

pendaftaran akun baru, untuk menghindari pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab menggunakan data-data palsu yang mengakibatkan kerugian kepada penjual. Pemerintah sebagai pembuat kebijakan harus proaktif untuk melindungi para pihak dalam *online shop* secara adil. Regulasi yang ada cenderung tidak memberikan perlindungan yang sama antara pembeli dengan penjual, ketika penjual mengalami kerugian, mereka harus menempuh langkah-langkah yang memakan waktu yang cukup lama untuk menerima perlindungan hukum mereka. Pemerintah harus membuat regulasi yang dapat melindungi hak-hak pelaku usaha secara tegas untuk memberikan asas keadilan bagi semua pihak dalam *online shop*.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Edmon Makarim, (2004) *Kompilasi Hukum Telematika*, Jakarta : Raja Grafindo Persada.

Munir Fuady, (2005). *Pengantar Hukum Bisnis, Menata Bisnis Modern di Era Global*. Bandung: Citra Aditya.

Nindyo Pramono, (2003), *Hukum Komersil*, Jakarta : Pusat Penerbitan UT

Jurnal

Alhabsy, Jihand, Dkk. 2014. "Perancangan E-Commerce Dengan Dukungan Layanan Cash On Delivery (COD)". Makassar:Universitas Hasanuddin

Gary Hadi, Bisma Nasution, dkk , "Penerapan Asas Itikad Baik Dalam perjanjian Sewa-Menyewa" (Studi Terhadap Perjanjian Sewa Menyewa Outlet Di Hermes Building Medan), *USU Law Jurnal*, Vol. 5, No. 2, 2017.

R. La Porta " Investor Protection and Corporate governance" *Jurnal Of financial Economics* 58 (1 January) 2000.

Yassir Arafat. 2015. *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum yang Seimbang*. Jurnal Rechtsens. Universitas Islam Jember. Vol IV. No. 2. Edisi 2 Desember 2015.

Online/World Wide Web

Cindy Mutia Annur, "Jumlah Penjual di Bukalapak & Tokopedia Melonjak 3,5 Juta Imbas Corona" <https://katadata.co.id/desysetyowati/digital/5f3beb5cca640/jumlah-penjual-di-bukalapak-tokopedia-melonjak-3-5-juta-imbasp-corona>

Agustin Setyo Wardani, "Headline: Marak Penipuan Online Shop di Medsos, Hati-Hati Modusnya Makin Canggih" <https://www.liputan6.com/tekno/read/4157301/headline-marak-penipuan-online-shop-di-medsos-hati-hati-modusnya-makin-canggih>