

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

E-commerce merupakan sebuah inovasi dimana pasar bisa dijangkau kapan saja dan dimana saja, serta dalam kondisi apapun. Perdagangan secara elektronik setiap hal dilakukan secara *online* atau terhubung dengan sistem jaringan internet, dimana pembeli memesan barang hanya dengan mengakses *platform e-commerce* tanpa harus bertemu dengan penjual barang, begitu pula dengan penjual yang juga sering kita kenal dengan sebutan *marketplace*. Hadirnya kemudahan melalui *e-commerce* yang dapat diakses oleh siapapun dan kapanpun memberikan dampak signifikan, transaksi jual beli *online* mengalami peningkatan yang sangat signifikan khususnya semenjak adanya wabah covid-19 yang diikuti dengan kebijakan PSBB.¹ Banyaknya toko *offline* bangkrut akibat dampak pandemic serta larangan tatap muka, membuat toko *online* (*platform* belanja digital) banyak diserbu konsumen. Peningkatan transaksi jual beli melalui *platform* digital secara otomatis memunculkan perusahaan baru dan tentu saja persaingan yang semakin ketat. Guna menarik dan memperluas pangsa pasar yang jauh lebih luas serta berupaya menasar konsumen yang *unbanked*. Sebab itu *marketplace* menyediakan salah satu fitur yang dapat digunakan dalam kegiatan transaksi *online* yaitu COD (*cash on delivery*).

COD (*cash on delivery*) adalah metode pembayaran yang dilakukan secara langsung ditempat pesanan yang diantarkan oleh kurir dan diterima oleh pembeli, terhadap keunggulan didalam metode ini yaitu pembeli dapat membayar barang setelah sampai ditangannya, sehingga dirasa aman dan terhindar dari penipuan yang sering terjadi. Hadirnya keunggulan melalui sistem COD (*cash on delivery*), ternyata masih memiliki kekuarangan salah satunya adalah pembeli berpotensi menolak membayar jika barang yang diterima tidak sesuai dengan gambar atau yang dipesan. Hal ini tentu saja menimbulkan kerugian bagi pihak penjual dan juga terkadang kerugian bagi pihak kurir atas kejadian tersebut. Kejadian penolakan pembayaran yang dialami penjual melalui COD (*cash on delivery*) sering kali terjadi, salah satu contoh kasus tersebut dialami penjual disalah satu *marketplace* Tokopedia. Dimana barang ditolak dengan pembatalan sepihak yang seharusnya dikembalikan kepada penjual dan diperjanjikan oleh *marketplace* tersebut akan sampai saat tanggal yang ditentukan tetapi mengalami kendala.

¹ Rama Dhianty, 2022, *Tanggung jawab kurir dalam transaksi perdangan elektronik (e-commerce) dengan metode pembayaran cash on delivery (COD) dalam perspektif hubungan keagenan*, Jurnal Sosial dan Budaya Syar-I Vol.9 No.1, hal. 214

"kita menerima order dari konsumen via Tokopedia dengan COD (cash on delivery) yaitu Busi NGK CR6 sebanyak 100 pcs dan kita kirim tanggal 18 agustus 2022. Tanggal 22 agustus barang sampai dan ditolak sepihak oleh pembeli dengan pembatalan sepihak. Kita minta dikembalikan oleh SiCepat baru diproses retur tanggal 30 agustus 2022." komplain yang ditulis dari pihak penjual kepada pihak marketplace. Keterangan yang disampaikan penjual yaitu "oleh Tokopedia kita dijanjikan barang sampai tanggal 1 september 2022. Namun sampai dengan tanggal 4 september 2022, barang masih digudang retur. Tolong agar barang kami segera bisa balik dan kita bisa jual lagi ke tempat lain."²

Akibat kejadian tersebut membuat kerugian yang dialami oleh penjual, yaitu proses COD (cash on delivery) apabila terdapat pembatalan sepihak dapat merugikan penjual, karena walaupun paket tersebut telah dikemas, dikirim, dan diantarkan ke konsumen tetapi konsumen masih enggan membayar barang yang dipesan. Dan kerugian lain seperti proses retur yang lambat. Atas kejadian yang dialami oleh penjual yang mengalami kerugian tersebut, berdasarkan dahlil menurut HR. Ibnu Hibah, Rassalullah SAW bersabda

مَنْ غَشَّنَا فَلَيْسَ مِنَّا ، وَالْمَكْرُ وَالْخِدَاغُ فِي النَّارِ

Berarti: "Barang siapa yang belaku curang terhadap kami, maka ia bukan dari golongan kami. Perbuatan makar dan tipu daya tempatnya dineraka."³ Jelas-jelas disebutkan transaksi jual-beli dilakukan secara jujur sesuai dengan syariat islam hendaknya.

Akibat rendahnya edukasi terhadap digital ekonomi secara keseluruhan atau transaksi digital yang diberikan oleh platform digital kepada konsumen, dan konsumen yang tidak membaca syarat dan ketentuan yang berlaku didalam platform digital, maka pada akhirnya kesalahan tersebut, konsumen melakukan komplain dan pembatalan sepihak terhadap barang tersebut. Maraknya kasus komplain konsumen dalam e-commerce dengan perlakuan tidak menyenangkan bahkan sampai pengancaman dari konsumen yang melakukan transaksi belanja online dengan memilih metode pembayaran COD (cash on delivery) sebagai akibat barang yang tidak sesuai dengan pesanan, merupakan fenomena sosial yang berpotensi menimbulkan masalah hukum baru yang harus dilihat dari berbagai perspektif.

Sistem transaksi e-commerce khususnya COD (cash on delivery) yang pada prinsipnya bila melakukan komplain atau pembatalan sepihak harus melalui prosedur dengan tetap melakukan pembayaran atas barang yang telah diantarkan dan menjelaskan apa

² Jumadi, 2022, *Pembatalan Sepihak Pembeli COD Tokopedia Merugikan & Barang Belum Kembali*, <https://mediakonsumen.com/2022/09/05/surat-pembaca/pembatalan-sepihak-pembeli-cod-tokopedia-merugikan-barang-belum-kembali>, (Diakses Pada 04 Desember 2022, Pukul 11.17)

³ Rahma I Harbani, 2021, *Dasar Hukum Jual Beli Dalam Islam, Bagaimana Aturannya?*, <https://news.detik.com/berita/d-5614666/dasar-hukum-jual-beli-dalam-islam-bagaimana-aturannya#:~:text=Artinya%3A%20%22Sempurnakanlah%20takaran%20jangan%20kamu,araa%3A%20181%2D183>). (Diakses pada 14 Desember 2022, Pukul 11.47)

permasalahan barang tersebut dibatalkan dengan menyertakan bukti bahwa benar barang tersebut belum sesuai dengan apa yang dipesan. Prosedur tersebut tentu saja bertujuan agar tidak merugikan pihak-pihak yang terkait baik penjual, konsumen, kurir, atau *marketplace* dan untuk kejelasan apa yang harus menjadi tanggung jawab bagi penjual bila ada kesalahan agar terhindar dari kerugian yang juga sering dialami, karena konsumen sering memberikan alasan dan bukti yang tidak sesuai sehingga merugikan penjual. Penjual tentu harus cermat memahami tanggung jawab dalam prosedur agar sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku, yang mengatur tentang transaksi dengan alat bukti yang sebelumnya hanya berupa bukti fisik, kini berubah dan disesuaikan dengan alat bukti elektronik pada Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik pada pasal 5 ayat (1) Undang-undang no.11/2008 yang telah diubah dengan Undang-undang no.19/2016.

Melihat fenomena ini ternyata masih banyaknya konsumen yang tidak memahami mekanisme COD (*cash on delivery*), yang pada akhirnya pihak penjual yang mengalami kerugian dan kadang menanggung hal yang bukan menjadi tanggung jawabnya. Sebab itu penjual melihat apa yang seharusnya menjadi tanggung jawabnya dan apakah sudah sesuai dengan undang-undang ITE. Berdasarkan uraian singkat yang telah dijelaskan diatas, peneliti tertarik akan permasalahan tersebut untuk dapat dijadikan sebagai bahan penelitian, sebab itu peneliti tertarik untuk mengangkat judul terkait “TANGGUNG JAWAB PENJUAL TERHADAP PENOLAKAN BARANG YANG TIDAK SESUAI MELALUI COD (CASH ON DELIVERY)”

B. Permasalahan Dan Ruang Lingkup

1. Permasalahan

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka penulis dapat merumuskan permasalahan dalam penulisan ini, yaitu sebagai berikut:

- a. Bagaimana tanggung jawab Penjual terhadap barang yang ditolak oleh Konsumen melalui COD (*cash on delivery*)?
- b. Bagaimana faktor penghambat dalam tanggung jawab Penjual terhadap barang yang ditolak dalam COD (*cash on delivery*)?

2. Ruang Lingkup

Mengingat keterbatasan kemampuan penulis untuk menjaga efektifitas dan efesiensi maka penulis memberi batasan masalah secara jelas dan terfokus dari konteks semula, sebab itu dalam identifikasi masalah ini penulis memberi batasan penelitain terkait Tanggung Jawab Penjual terhadap transaksi *E-Commerce* melalui pembayaran COD

(*cash on delivery*) apabila barang yang dipesan tidak sesuai dengan pesanan di Toko Online Shop yang berada di wilayah Metro

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, agar diperoleh data-data yang benar-benar diperlukan dan diharapkan, sehingga penulisan dapat dilakukan secara terarah tujuan utama yang hendak dicapai oleh penulis dalam penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui tanggung jawab penjual terhadap barang yang ditolak oleh konsumen melalui transaksi COD (*cash on delivery*).
- b. Untuk mengetahui faktor penghambat dalam tanggung jawab penjual terhadap barang yang ditolak melalui COD (*cash on delivery*).

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Untuk mengimplementasikan dan menerapkan teori yang penulis telah dapatkan selama menempuh proses perkuliahan di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Metro
- b. Untuk memberikan wawasan edukasi tanggung jawab hukum bagi penjual terhadap penolakan barang melalui transaksi COD (*cash on delivery*).

2. Secara Praktis

- a. Menjadi pedoman penelitian dan bahan perbandingan pada penelitian selanjutnya pada topik sejenis.
- b. Menjadi bahan perbandingan pengembangan kurikulum Hukum Perdata di Universitas Muhammadiyah Metro terkait pengaturan penjual dalam transaksi COD (*cash on delivery*)

E. Kerangka Teoritis dan Konseptual

1. Kerangka Teoritis

Kerangka teoritis adalah kerangka teori yang akan dijadikan landasan dalam penelitian, yaitu teori-teori hukum yang telah dikembangkan oleh para ahli hukum dalam berbagai kajian dan temuan. Hasil dari pemikiran atau kerangka acuan digunakan untuk mengkaji suatu hubungan hukum terkait pembahasan penulis. Teori hukum yang digunakan penulis sebagai analisis dalam kajian ini adalah teori perjanjian/kontrak dan teori perlindungan hukum.

Berikut penjelasan teori yang dipakai oleh penulis sebagai berikut:

a. Teori Tanggung Jawab Hukum

Menurut Hans Kelsen dalam teorinya tentang tanggung jawab hukum menyatakan bahwa Seseorang bertanggungjawab secara hukum atas suatu perbuatan tertentu atau bahwa dia memikul tanggung jawab hukum, subyek berarti bahwa dia bertanggung jawab atas suatu sanksi dalam hal perbuatan yang bertentangan. Lebih lanjut Hans Kelsen menyatakan bahwa:⁴

“Kegagalan untuk melakukan kehati-hatian yang diharuskan oleh hukum disebut kekhilafan dan kekhilafan biasanya dipandang sebagai satu jenis lain dari kesalahan (*culpa*), walaupun tidak sekeras kesalahan yang terpenuhi karena mengantisipasi dan menghendaki, dengan atau tanpa maksud jahat, akibat yang membahayakan”.

Menurut Sugeng Istanto Pertanggungjawaban berarti kewajiban memberikan jawaban yang merupakan perhitungan atas semua hal yang terjadi dan kewajiban untuk memberikan pemulihan atas kerugian yang mungkin ditimbulkannya.⁵

Menurut Abdulkadir Muhammad teori tanggung jawab dalam perbuatan melanggar hukum (*tort liability*) dibagi menjadi beberapa teori, yaitu:

- 1) Tanggung jawab akibat perbuatan melanggar hukum yang dilakukan dengan sengaja (*intentional tort liability*), tergugat harus sudah melakukan perbuatan sedemikian rupa sehingga merugikan penggugat atau mengetahui bahwa apa yang dilakukan tergugat akan mengakibatkan kerugian.
- 2) Tanggung jawab akibat perbuatan melanggar hukum yang dilakukan karena kelalaian (*negligence tort liability*), didasarkan pada konsep kesalahan (*concept of fault*) yang berkaitan dengan moral dan hukum yang sudah bercampur baur (*intermingled*).
- 3) Tanggung jawab mutlak akibat perbuatan melanggar hukum tanpa mempersoalkan kesalahan (*strict liability*), didasarkan pada perbuatannya baik secara sengaja maupun tidak sengaja, artinya meskipun bukan kesalahannya tetap bertanggung jawab atas kerugian yang timbul akibat perbuatannya.⁶

b. Teori Perlindungan Hukum

⁴ Hans Kelsen, 2007, *General Theory Of Law and State, Teori Umum Hukum dan Negara, Dasar-Dasar Ilmu Hukum Normatif sebagai Ilmu Hukum Deskriptif Empirik*, BEE Media Indonesia, Jakarta, hal. 81

⁵ Zakky, 2020, *Pengertian Tanggung Jawab Menurut Para Ahli dan Secara Umum*, <https://www.zonareferensi.com/pengertian-tanggung-jawab/>, (Diakses Pada 07 Desember 2022, Pukul 20.00)

⁶ Abdulkadir Muhammad, 2010, *Hukum Perusahaan Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, hal. 503

Menurut Satjipto Rahardjo, Perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia (HAM) yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum. Selanjutnya menurut Phillipus M. Hadjon bahwa perlindungan hukum bagi rakyat sebagai tindakan pemerintah yang bersifat *preventif* dan *respresif*. Perlindungan Hukum yang *preventif* bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, yang mengarahkan tindakan pemerintah bersikap hati-hati dalam pengambilan keputusan berdasarkan diskresi dan perlindungan yang *respresif* bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, termasuk penanganannya di lembaga peradilan.⁷

2. Kerangka Konseptual

Suatu kerangka konsep merupakan kerangka yang menggambarkan hubungan antar konsep-konsep khusus, yang ingin atau akan diteliti. Suatu konsep bukan merupakan gejala yang akan diteliti, akan tetapi merupakan suatu abstraksi dari gejala tersebut. Gejala itu sendiri biasanya dinamakan fakta, sedangkan konsep merupakan suatu uraian mengenai hubungan-hubungan dalam fakta tersebut. Dalam penelitian ini kerangka konsep sebagai landasan yang digunakan sebagai pedoman dalam menyusun sistematis penelitian dalam penanganan atas kebocoran data pribadi para pihak dalam penggunaan jasa jual beli *online*. Di dalam penelitian ini penulis memaparkan beberapa konsep yaitu :

- a. E-commerce adalah suatu proses jual beli barang atau jasa pada *world wide web* (www) internet atau pertukaran produk, jasa dan informasi melalui jaringan informasi termasuk internet.
- b. Perlindungan konsumen adalah segala sesuatu upaya pemenuhan hak dan pemberian bantuan untuk memberikan rasa aman kepada saksi dan/atau korban, perlindungan hukum korban kejahatan sebagai bagian dari perlindungan masyarakat, dapat diwujudkan dalam berbagai bentuk, seperti melalui pemberian restitusi, kompensasi, pelayanan medis, dan bantuan hukum.
- c. Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/ atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.
- d. Pelaku usaha adalah pengusaha yang menghasilkan barang dan jasa. Dalam pengertian ini termasuk didalamnya pembuat, grosir, leveransir dan pengecer profesional, yaitu setiap orang/badan yang ikut serta dalam penyediaan barang dan jasa hingga sampai ke tangan konsumen.

⁷ Satjipto Raharjo, 2000, *Ilmu Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, hal. 53

- e. Perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seorang yang telah berjanji kepada seorang lain, atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal. Dan merupakan suatu perbuatan hukum berdasarkan pada kata sepakat diantara dua orang atau dapat juga lebih untuk menimbulkan akibat-akibat hukum yang dapat dipaksakan oleh Undang-Undang.

F. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah skripsi ini maka, kerangka dibagi menjadi beberapa bab yang terdiri dari beberapa sub bab, yaitu sebagai berikut:

I. PENDAHULUAN

sebagai bab pendahuluan, di dalamnya terdiri dari beberapa sub bab. Sub bab pertama terdiri dari latar belakang masalah yang menguraikan tentang alasan-alasan dari masalah penelitian yang diambil penulis, sub bab kedua terkait rumusan masalah dan pembatasan masalah, sub bab ketiga tentang tujuan penelitian, sub bab keempat manfaat penelitian, dan sub bab kelima terkait sistematika penulisan

II. TINJAUAN PUSTAKA

Dalam landasan teori dijelaskan tentang pengertian Tanggung Jawab Hukum, *E-commerce*, Konsumen dan Pelaku Usaha, Perjanjian, Perlindungan Hukum

III. METODE PENELITIAN

Dalam bab ini berisi deskripsi data, jenis data, sumber data, penentuan narasumber, metode dan pengolahan data, analisis data.

IV. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisi tentang gambaran umum dari subyek penelitian, deskripsi data, analisis data, dan pembahasannya.

V. PENUTUP

Dalam bab ini berisi kesimpulan umum yang didasarkan dari hasil analisis dan pembahasan penelitian serta berbagai saran sesuai dengan permasalahan yang diangkat dari penulisan penelitian ini.