

Faculty of Law–Universitas Wijayakusuma

Vol. 7, No. 1, Juni 2025

P-ISSN: 2722-9149

E-ISSN: 2722-9157

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License (cc-by)

Perlindungan Hukum Para Pihak Dalam Perjanjian Jual Beli Melalui Media Elektronik Dengan Sistem *Cash on Delivery*

Suryati¹, Ferryani Krisnawati², Mahardina Pradnya Paramita³

Dosen Fakultas Hukum Universitas Wijayakusuma Purwokerto

E-mail : suryatiunwiku@gmail.com

Abstract

The aim of this research is to examine and analyze legal protection for parties in sales and purchase agreements via electronic media with a cash on delivery system. To achieve this goal, the approach method used is normative juridical. The data source is secondary data as the main data, which consists of primary legal materials, secondary legal materials and tertiary legal materials. The data obtained was then analyzed qualitatively. Conclusion: legal protection for parties in electronic sales and purchase agreements with a cash on delivery system is carried out in a preventive and repressive manner. Preventive legal protection is carried out by carrying out obligations by the parties which will be able to prevent disputes or defaults as regulated in the Civil Code, Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, Government Regulation Number 80 of 2019 concerning Trading via Electronic Systems, Law Number 19 of 2016 concerning Amendments to Law Number 11 of 2008 concerning Information and Electronic Transactions, and Government Regulation Number 71 of 2016 concerning 2019 concerning Implementation of Electronic Systems and Transactions. Repressive legal protection can be provided by parties by filing a lawsuit against the party who caused the loss through litigation or non-litigation.

Keywords: *Cash on Delivery, Electronics, Buying and Selling, Agreement, Legal Protection*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan adalah untuk mengkaji dan menganalisis mengenai perlindungan hukum bagi para pihak dalam perjanjian jual-beli melalui media elektronik dengan sistem *cash on delivery*. Untuk mencapai tujuan tersebut maka metode pendekatan yang digunakan adalah yuridis normatif. Sumber data adalah data sekunder sebagai data utama, yang terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier. Data yang diperoleh kemudian dianalisa secara kualitatif. Kesimpulan: perlindungan hukum bagi para pihak dalam perjanjian jual-beli secara elektronik dengan sistem *cash on delivery*, dilakukan secara preventif dan represif. Perlindungan hukum preventif dilakukan dengan melaksanakan kewajiban-kewajiban oleh para pihak yang akan dapat mencegah adanya sengketa atau wanprestasi sebagaimana sudah diatur dalam KUHPerduta, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, dan Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. Perlindungan hukum represif dapat dilakukan para pihak dengan mengajukan gugatan kepada pihak yang menimbulkan kerugian melalui jalur litigasi atau jalur non-litigasi.

Kata Kunci: *Cash on Delivery, Elektronik, Jual Beli, Perjanjian, PerlindunganHukum*

Copyright©2019WijayakusumaLawReview.Allrightsreserved.

PENDAHULUAN

Munculnya revolusi teknologi informasi (TI) juga melahirkan era baru dalam berbagai kegiatan bisnis. Era ini sering disebut sebagai era globalisasi yang ditandai dengan munculnya *world wide web* (www) yang memungkinkan orang melakukan bisnis di dunia maya, sehingga hampir tidak ada batas antara satu negara dengan negara lain dalam hal perdagangan atau pertukaran informasi.

Era digital yang ditandai dengan kemajuan teknologi, sangat berdampak ke sistem bisnis modern yang mengarah pada perdagangan bebas dengan menggunakan perantara elektronik atau transaksi elektronik, salah satunya adalah perdagangan elektronik (*electronic commerce/e-commerce*). Saat ini, *e-commerce* dan teknologi jaringan sosial memperkenalkan peluang baru untuk menghubungkan produsen atau penjual ke pelanggan (pembeli) dan bertujuan untuk memberikan penawaran pada produk dan jasa.

Penggunaan internet dalam *e-commerce* memberikan dampak yang sangat positif, yakni dalam kecepatan dan kemudahan serta kecanggihan dalam melakukan interaksi global tanpa batasan tempat dan waktu yang kini menjadi hal yang biasa. Transaksi bisnis yang lebih praktis tanpa perlu kertas

dan pena, perjanjian *face to face* sehingga perdagangan elektronik atau *e-commerce* ini menimbulkan aspek positif menjadi penggerak ekonomi baru dalam bidang teknologi khususnya di Indonesia, akan tetapi di sisi lain ada aspek negatif dari perkembangan teknologi internet adalah berkaitan dengan persoalan keamanan dalam bertransaksi dan jaminan kepastian hukum/*legal certainty* [Barkatullah: 2005].

Pengembangan *e-commerce* juga memicu munculnya perubahan perilaku, karena adanya perubahan sistem dan gaya hidup *e-commerce* mampu mengubah kebiasaan masyarakat dalam bertransaksi, dari sistem tradisional yang dilakukan secara fisik, telah berubah menjadi non-fisik. Transaksi itu sendiri dalam persepsi masyarakat merupakan perjanjian jual-beli antara para pihak yang bersepakat untuk melakukan hubungan hukum sebagaimana diatur dalam Pasal 1457 KUHPerdata. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi menyebabkan bentuk perjanjian berubah menjadi bentuk elektrik, yang biasa disebut dengan kontrak elektronik (*online*).

Para pihak atau pelaku dalam perjanjian jual-beli secara elektronik dalam *e-commerce* merupakan pihak-pihak atau siapa saja yang terlibat dalam suatu perjanjian. Keterlibatan banyak pihak, baik itu secara langsung maupun tidak langsung bergantung pada tingkat kompleksitas dari kegiatan transaksi elektronik yang dilakukan itu sendiri, karena dalam kegiatan transaksi elektronik ada yang semua kegiatannya dilakukan melalui elektronik (*online*), dan ada juga yang sebagian dilakukan secara *offline*. Transaksi *e-commerce* awalnya dilakukan secara *online*, tetapi dalam perkembangannya tidak sepenuhnya dilakukan secara *online*, dengan kata lain hanya proses transaksinya yang dilakukan secara *online*, sementara pembayaran tetap dilakukan secara manual/*cash*. Artinya pelaksanaan transaksi *e-commerce* mengalami perkembangan dalam sistem pembayarannya, yang semula dilakukan melalui transfer, sekarang dapat dilakukan dengan menggunakan sistem *cash on delivery* (COD), yang kemudian melibatkan pihak lain, yaitu jasa pengiriman (ekspedisi).

Perjanjian jual-beli dengan pembayaran melalui sistem *transferpaymanet* maupun sistem *cash on delivery* mewajibkan penjual dan pembeli untuk melaksanakan prestasi, akan tetapi tidak sedikit oknum penjual dan pembeli tidak melaksanakan prestasi tersebut, sehingga terjadi wanprestasi. Wanprestasi yang terjadi dalam jual-beli secara elektronik pada *e-commerce* dengan sistem *cash on delivery*, sangat bertentangan dengan asas hukum *pacta sunt servanda*, bahwa setiap perjanjian yang dibuat secara sah akan memiliki kekuatan hukum seperti undang-undang bagi para pihak yang membuatnya [Fuady: 2004]. Disebutkan dalam Pasal 45 Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

Berdasarkan Pasal 45 Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019, maka dalam perjanjian jual-beli secara elektronik para pihak harus melaksanakan perjanjian tersebut, dan apabila ada pihak yang melanggar berakibat sanksi berupa penggantian kerugian bagi pihak yang telah melakukan ingkar janji. Perjanjian elektronik di dalamnya juga harus disebutkan ketentuan yang memberikan hak bagi pihak yang dirugikan untuk mendapatkan ganti kerugian, sebagaimana diatur dalam Pasal 47 ayat (3) huruf f Pasal 45 Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019. Jual-beli secara elektronik dengan sistem *cash on delivery* memang mempermudah aktivitas bisnis, akan tetapi tidak sedikit permasalahan dalam pelaksanaannya, meskipun sudah terjadi kesepakatan antara penjual dan pembeli, tetapi masih ada para pihak yang melanggar perjanjian tersebut baik dari penjual ataupun pembeli, sehingga tidak hanya merugikan kedua belah pihak, tetapi juga pihak jasa pengiriman (ekspedisi), oleh karena itu sangat penting adanya perlindungan hukum bagi pelaku perjanjian jual-beli secara elektronik dengan menggunakan sistem *cash on delivery*. Artikel ini akan menganalisis perlindungan hukum bagi para pihak dalam perjanjian jual-beli melalui media elektronik dengan sistem *cash on delivery*

METODOLOGI PENULISAN

Metode penelitian yang digunakan ialah metode penelitian yuridis normatif. Sumber data adalah data sekunder sebagai data utama yang meliputi bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tertier. Data yang diperoleh kemudian dianalisa secara kualitatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perlindungan hukum bagi para pihak dalam perjanjian jual-beli secara elektronik dengan sistem *cash on delivery*, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik jo. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasidan Transaksi Elektronik (UU ITE), Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, dan Peraturan

Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, yakni:

1) Perlindungan hukum bagi penjual (*merchant*)

Hak pelaku usaha telah dijelaskan dalam Pasal 6 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, sedangkan kewajiban pelaku usaha diatur dalam Pasal 7 Undang-undang No. 8 Tahun 1999.

Ketentuan Pasal 7 huruf e Undang-Undang No. 8 Tahun 1999, berisi bahwa pelaku usaha wajib memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang atau jasa tertentu serta memberi jaminan atau garansi terhadap barang yang dibuat atau yang diperdagangkan. Pasal 7 huruf e tersebut memang tidak dapat sepenuhnya diterapkan kepada aktivitas perdagangan secara *online*, karena ciri khas perdagangan *online* justru terletak di dalam sifatnya yang *virtual*, dan meskipun kegiatan *cyber* bersifat *virtual*, maka harus ditegaskan bahwa tindakan dan perbuatan hukumnya adalah sangat nyata, artinya subjek pelakunya harus dikualifikasikan sebagai orang yang telah melakukan perbuatan hukum secara nyata, dan tidak ada cara lain kecuali membuka kesempatan yang luas kepada konsumen untuk dapat mengembalikan barang yang ternyata tidak sesuai dengan apa yang telah dijanjikan.

Adapun larangan-larangan yang ditujukan oleh pelaku usaha, yang merupakan bentuk upaya perlindungan hukum secara preventif kepadakonsumen, diatur dalam Pasal 8 sampai dengan Pasal 16 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999, diantaranya adalah memberikan informasi terkait barang dan/jasa yang ditawarkan dengan benar.

Berdasarkan Pasal 9 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999, pelaku usaha diwajibkan memberikan informasi yang benar mengenai tersedianya barang dan jasa yang diiklankan, bahkan pelanggaran terhadap ketentuan ini, menurut Pasal 62 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 dapat dikenai sanksi pidana paling lama 5 tahun dan denda paling banyak dua miliar rupiah. Pasal 9 ayat 1 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 melarang pelaku usaha dalam menawarkan, memproduksi, mengiklankan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar.

Sesuai dengan Pasal 9 ayat 3 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 pelaku usaha yang melakukan pelanggaran hal-hal di atas, dilarang melanjutkan penawaran, promosi, dan pengiklanan barang dan/atau jasa tersebut. Terhadap pelanggaran tersebut, dapat dijatuhi sanksi pidana berdasarkan Pasal 62 Undang-Undang No.8 Tahun 1999, yaitu pidana penjara paling lama 5 tahun atau pidana denda paling banyak Rp2.000.000.000,00. Pasal 17 ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 juga melarang pelaku usaha membuat iklan yang mengelabui konsumen, bahkan ketentuan ini menegaskan bahwa pelaku usaha tidak boleh mencantumkan kualitas dan kuantitas barang, bahan, kegunaan, maupun harga barang ataupun jasa yang sifatnya mengelabui konsumen, di samping itu pelaku usaha juga dituntut memberikan informasi yang relatif tepat tentang waktu penerimaan barang ataupun jasa yang sudah dipesan oleh konsumen. Pasal 9 Undang-Undang No.19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) juga telah mewajibkan pelaku usaha untuk memberikan informasi yang lengkap dan benar, yakni: "Pelaku usaha yang menawarkan produk melalui Sistem Elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan".

Pasal 28 ayat 1 Undang-Undang No.19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik juga sudah dengan tegas menentukan bahwa setiap orang dilarang dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam transaksi elektronik, selanjutnya Pasal 13 ayat 1 Peraturan Pemerintah No.80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, juga memberikan upaya perlindungan pada konsumen.

Secara perdata, berdasarkan ketentuan Pasal 19 Undang-Undang No.8 Tahun 1999, pelaku usaha juga harus bertanggungjawab atas kerugian konsumen karena membeli dan menggunakan barang yang diperdagangkan. Jadi, sebenarnya secara implisit Undang-Undang No.8 Tahun 1999 sudah mengakui bahwa itikad baik sudah harus ada sebelum ditandatangani perjanjian, sehingga janji-janji prakontrak dapat diminta pertanggungjawaban berupa ganti rugi, apabila janji tersebut diingkari.

Barang yang dikirim ke pembeli apabila tidak sesuai dengan yang telah dipilih sebelumnya, maka berdasarkan Pasal 50 ayat 1 huruf b Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, bahwa di dalam penyelenggaraan transaksi elektronik dalam *e-commerce* ini, pihak pelaku usaha harus menjamin ketersediaan sarana dan layanan serta penyelesaian pengaduan seperti halnya fitur layanan pengajuan pengembalian barang yang tersedia dalam layanan jual-beli pada *e-commerce*.

Tidak selamanya dan semua pihak penjual melakukan kelalaian atau kesengajaan yang membuat pembeli mengalami kerugian, saat ini tidak sedikit penjual dalam jual-beli secara elektronik tidak mendapatkan haknya sebagaimana mestinya, seperti pembeli yang tidak mau membayar barang yang sudah dipesan, sehingga perlu memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha

untuk memenuhi kewajibannya dan menjalankan haknya secara adil. Hak-hak pelaku usaha apabila terjadi wanprestasi, adalah: [Pitri NR, Hasan dan Sayuti: 2022]

- a. Hak menuntut pemenuhan perikatan;
- b. Hak menuntut pemutusan perikatan atau apabila perikatan itu bersifat timbal-balik, menuntut pembatalan perikatan;
- c. Hak menuntut ganti rugi;
- d. Hak menuntut pemenuhan perikatan dengan ganti rugi;
- e. Hak menuntut pemutusan atau pembatalan perikatan dengan ganti rugi.

Upaya preventif yang dapat dilakukan oleh penjual untuk mencegah terjadinya wanprestasi, seperti penolakan pembeli untuk melakukan pembayaran maupun pembatalan sepihak yang dilakukan oleh konsumen, yakni dengan cara melakukan kesepakatan dengan mengadakan *down payment* (dp) atau uang muka diawal sebelum dilanjutkan proses jual-beli secara elektronik. Cara ini meminimalisir terjadinya sengketa antara penjual dan pembeli dalam jual-beli secara elektronik dengan sistem *cash on delivery*.

Upaya represif, yang dapat dilakukan dalam hal konsumen tidak mau melakukan prestasinya dalam membayarkan sejumlah uang atas barang yang dibelinya dengan sistem pembayaran *cash on delivery*, maka tidak mungkin dilakukan pembatalan perjanjian dikarenakan akan merugikan pihak kreditur atau si pelaku usaha tersebut, maka menurut Pasal 1267 KUHPerdara: "Pihak yang terhadapnya perikatan tidak dipenuhi, dapat memilih; memaksa pihak yang lain untuk memenuhi persetujuan, jika hal itu masih dapat dilakukan, atau menuntut pembatalan persetujuan, dengan penggantian biaya, kerugian dan bunga." Berdasarkan Pasal 1267 KUHPerdara, maka bagi seorang pelaku usaha tersebut berhak menuntut penggantian biaya atas barang yang dijualnya, melalui pengaturan yang terdapat dalam Buku KUHPerdara.

2) Perlindungan hukum bagi pembeli (konsumen)

Secara umum, memberikan perlindungan hukum terhadap pembeli selaku konsumen telah diatur dalam Undang-Undang No.8 Tahun 1999, akan tetapi Undang-Undang tersebut belum mengatur secara khusus mengenai perlindungan konsumen dalam *e-commerce*, dimana Pasal 2 menyebutkan bahwa: "Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum". Selanjutnya Pasal 3 menyebutkan: Perlindungan konsumen bertujuan:

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen, sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
6. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Perlindungan hukum timbul dari hak dan kewajiban para pihak dalam melakukan transaksi. Pihak konsumen harus mengetahui hak-haknya sebagaimana tertuang dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, dan konsumen juga memiliki kewajiban yang diatur Pasal 5 yang harus dilakukan agar konsumen tidak mengalami kerugian.

Upaya preventif yang dapat dilakukan apabila barang yang diterima oleh pembeli tidak sesuai dengan barang yang dipesan, maka konsumen dapat menggunakan fitur pengajuan pengembalian barang, di sini konsumen dapat mengajukan komplain dengan syarat harus memberikan bukti video pada saat membuka barang tersebut, untuk kemudian dapat dijadikan menjadi sebuah bukti, lalu dari pihak pelaku usaha akan memberikan *refund* baik berupa barang maupun uang sesuai dengan kesepakatan kedua belah pihak. Perjanjian baik yang dilakukan secara elektronik maupun *offline*, tidak lepas dari adanya itikad baik para pihak yang berupa niat maupun tindakan ketika akan melakukan kesepakatan hingga pada tahap pelaksanaannya. Secara umum, segala bentuk perjanjian, baik yang dilakukan secara *offline* dan *online* dalam pelaksanaannya harus didasarkan dengan itikad baik, yakni adanya keharusan bagi para pihak dalam perjanjian untuk tidak melakukan segala sesuatu yang tidak masuk akal dan bertentangan dengan norma kepatutan dan kesusilaan, sehingga akan dapat menimbulkan keadilan bagi kedua belah pihak dan tidak merugikan salah satu pihak. Prinsip itikad baik juga terletak dalam sikap batin seseorang. Hal ini sangat penting untuk mencegah terjadinya

wanprestasi oleh para pihak dalam perjanjian. Terlebih dalam perjanjian elektronik, yang mana para pihak tidak bertatap muka secara langsung. Prinsip itikad baik dapat pula dimaknai bahwa masing-masing pihak dalam suatu konsensus perjanjian memiliki kewajiban untuk memberikan keterangan atau informasi selengkap-lengkapnyanya, yang dapat mempengaruhi keputusan pihak lain dalam hal menyetujui klausula perjanjian.

Perlu ditekankan oleh setiap pelaku usaha atau penjual, bahwa prinsip yang berlaku dalam jual-beli, bahwa "pembeli adalah raja", oleh karena pembeli merupakan raja, maka penjual sebagai produsen harus mengusahakan sebaik mungkin hal-hal yang dibutuhkan oleh pembeli, baik produknya maupun cara pelayanannya. Sesuai dengan ketentuan ini, maka penjual harus selalu waspada (*caveat emptor*), jangan sampai pembeli itu kecewa, celaka, dan mengalami kerugian lainnya.

Bentuk tidak diterapkannya itikad baik dalam perjanjian elektronik, maka banyak terjadi wanprestasi pada perjanjian elektronik antara pelaku usaha/penjual dengan konsumen (pembeli). Wanprestasi (kelalaian) mempunyai akibat yang begitu penting, maka harus ditetapkan lebih dahulu apakah si berutang melakukan wanprestasi atau lalai, dan kalau hal itu disangkal olehnya, harus dibuktikan di muka hakim. Kadang juga tidak mudah untuk mengatakan seseorang lalai atau alpa, karena seringkali juga tidak dijanjikan dengan tepat kapan sesuatu pihak diwajibkan melakukan prestasi yang dijanjikan. Melihat hal tersebut, maka perlindungan hukum pada dasarnya terjadi karena adanya pencegahan agar tidak terjadi wanprestasi yang dilakukan oleh salah satu pihak, maupun penghukuman bagi pihak yang melakukan wanprestasi dan merugikan pihak lain. Sebagai bentuk penghukuman bagi pihak yang melakukan wanprestasi secara umum adalah permintaan ganti kerugian. Ganti rugi yang dapat digugat terhadap wanprestasi adalah penggantian kerugian material yang nyata akibat wanprestasi tersebut. Ganti rugi tersebut dapat berupa biaya yang telah dikeluarkan, kerugian yang diderita dan keuntungan yang seyogyanya bisa didapatkan seandainya tidak terjadi wanprestasi, di samping itu juga terdapat penggantian kerugian immaterial berupa kehilangan kesempatan, kenikmatan, dan semacamnya yang semuanya perlu dihitung berapa besar jumlahnya dalam bentuk uang.

Perjanjian elektronik, yang tidak diterapkannya itikad baik pada implementasinya, dapat terjadi dalam beberapa hal, misalnya barang konsumen tidak dikirim oleh penjual setelah ada pembayaran; barang yang diterima oleh konsumen tidak sesuai dengan yang dipesan baik dalam secara kuantitas maupun kualitas; terdapat kerusakan pada produk yang diterima oleh konsumen; dan ketidaktepatan waktu pengiriman barang (keterlambatan). Secara asas perjanjian, bentuk-bentuk tidak dilaksanakannya asas itikad baik tersebut juga melanggar asas konsensualisme dalam perjanjian, namun bukan tidak mungkin pelanggaran asas itikad baik juga dilakukan oleh konsumen, misalnya ketika konsumen secara tiba-tiba membatalkan pembelian barang yang sudah dipesan meski sudah ada kesepakatan diantara para pihak.

Konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha yang tidak memiliki itikad baik dalam kontrak elektronik sesuai konsensus, dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang berwenang untuk menyelesaikan sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan hukum. Konsumen diberi pilihan untuk dapat menyelesaikan sengketa melalui jalur non-litigasi atau litigasi. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan dapat pula dilakukan melalui lembaga Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Pembeli yang telah melakukan segala upaya untuk menghubungi penjual melalui aplikasi *marketplace* bersangkutan, dan telah mengajukan permohonan pengembalian uang atau barang kepada aplikasi *marketplace* bersangkutan, akan tetapi tidak mendapatkan tanggapan ataupun ganti kerugian, maka akan terjadi sengketa konsumen, sehingga berdasarkan Pasal 23 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 konsumen dapat mengajukan gugatan kepada pelaku usaha melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), atau konsumen dapat mengajukan gugatan kepada badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.

Adapun upaya hukum bagi konsumen jika pelaku usaha melakukan wanprestasi dalam transaksi *e-commerce*, dapat dilakukan melalui cara:

a. Litigasi;

Upaya hukum bagi konsumen dapat dilihat dalam Pasal 38 ayat 1 Undang-Undang No.11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, bahwa: "Setiap orang dapat mengajukan gugatan terhadap pihak yang menyelenggarakan sistem elektronik dan/atau menggunakan teknologi informasi yang menimbulkan kerugian", kemudian dalam Pasal 45 ayat 1 Undang-Undang No.8 Tahun 1999, bahwa: "Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum".

b. Non-litigasi.

Disebutkan dalam Pasal 47 Undang-Undang No.8 Tahun 1999, bahwa: "Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen". Selanjutnya Pasal 39 ayat 2 Undang-Undang No. 11 Tahun 2008, bahwa: "Selain penyelesaian gugatan perdata sebagaimana dimaksud pada ayat 1, para pihak dapat menyelesaikan sengketa melalui arbitrase, atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan". Bentuk perlindungan terhadap konsumen, selain memberikan sanksi administrasi, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 juga memberikan sanksi pidana terhadap beberapa perbuatan yang dilarang diatur dalam Undang-Undang No.8 Tahun 1999, dengan sanksi pidana penjara dan juga pidana denda.

3) Perlindungan hukum bagi jasa ekspedisi (kurir).

Pelaku usaha dalam jual-beli secara elektronik dapat bekerjasama dengan perusahaan jasa ekspedisi (kurir) melalui perjanjian kerjasama dalam hal pengiriman barang, sesuai Pasal 65 Peraturan Pemerintah No.80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Mengenai pengiriman barang melalui jasa ekspedisi (kurir) dalam *e-commerce*, diatur Pasal 63 Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019. Pelaku usaha wajib memberikan informasi yang akurat dan tepat waktu mengenai jangka waktu dan status pengiriman kepada konsumen jasa ekspedisi, sesuai Pasal 66 dan Pasal 67 Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019. Kurir dalam sistem pembayaran dengan *cash on delivery*, berperan sebagai seseorang yang ditunjuk untuk menggantikan kuasa perusahaan jasa pengiriman barang, selain itu kurir juga berperan sebagai seseorang yang dikuasakan untuk menerima pembayaran dari pembeli. Dikarenakan dalam jual-beli *online* pihak penjual dan pembeli tidak bertemu langsung, maka pembayaran secara tunai pun tidak dapat dilaksanakan dengan bertatap muka. Pasal 1385 KUHPperdata, bahwa pembayaran harus dilakukan kepada si berpiutang (penjual) atau kepada seseorang yang dikuasakan olehnya (kurir), maka pembeli dalam sistem *cash on delivery* berkewajiban membayarkan uang seharga barang kepada kurir.

Sistem pembayaran *cash on delivery*, dilakukan setelah terjadinya kesepakatan harga atas suatu barang, yang mana penjual menyerahkan barang tersebut melalui kurir, dan pembeli wajib membayar dengan harga yang telah disepakati kepada kurir pada saat barang tersebut tiba di alamat tujuan. Kedudukan kurir dalam sistem *cash on delivery* adalah sebagai pihak yang menggantikan kuasa perusahaan pengiriman barang dalam hal pengantaran barang. Ketidaksesuaian atau kerusakan barang yang bukan dikarenakan akibat proses pengiriman, tidak dapat dijadikan alasan pembenar bagi pembeli untuk menolak melakukan pembayaran, apalagi memaki atau melakukan hal yang di luar batas terhadap kurir. Terhadap penolakan pembayaran yang dilakukan oleh pembeli dalam sistem *cash on delivery*, maka pembeli tersebut telah sangat merugikan kurir.

Pembeli yang menolak untuk membayar barang yang telah dipesan kepada kurir karena dianggap tidak sesuai dan mengakibatkan kerugian kepada kurir, maka pembeli bertanggungjawab atas kerugian yang dialami kurir. Penolakan pembayaran oleh pembeli merupakan bentuk wanprestasi dan dapat menghambat kurir dalam melaksanakan, juga menyebabkan kerugian terhadap penjual. Merujuk Pasal 1460 KUHPperdata, bahwa barang yang dijual sejak terjadinya kesepakatan atau pembelian telah menjadi tanggungan pembeli, meskipun penyerahannya belum dilakukan, maka penjual berhak menuntut biaya atas barang tersebut. Berdasarkan hal tersebut, maka menurut Pasal 1243 KUHPperdata, pembeli wajib memberikan penggantian biaya kerugian yang dialami karena telah lalai memenuhi perikatannya dengan penjual. Selanjutnya Pasal 1476 KUHPperdata, bahwa: "Biaya penyerahan dipikul oleh penjual, sedangkan biaya pengambilan dipikul oleh pembeli, kecuali kalau diperjanjikan sebaliknya", kemudian Pasal 1494 KUHPperdata: "Meskipun telah diperjanjikan bahwa penjual tidak akan menanggung sesuatu apapun, ia tetap bertanggungjawab atas akibat dari suatu perbuatan yang dilakukannya, segala persetujuan yang bertentangan dengan ini adalah batal". Lebih lanjut Pasal 1708 KUHPperdata, bahwa: "Penerima titipan sekali-kali tidak harus bertanggungjawab atas kejadian-kejadian yang tidak terelakkan datangnya, kecuali kalau ia telah lalai mengembalikan barang titipan itu".

Berdasarkan pasal-pasal tersebut, maka kurir tidak bertanggungjawab atas kerusakan barang yang bukan karena kelalaiannya. Misalnya kurir lalai menjaga barang ketika hujan turun, yang membuat barang menjadi basah dan mengalami kerusakan, yang harusnya barang tersebut telah diinformasikan agar tidak boleh terkena air. Jika kurir lalai dalam menjaga barang setelah diberikan informasi oleh penjual, maka kurir bertanggungjawab atas kelalaiannya tersebut. Kurir juga tidak bertanggungjawab apabila barang yang diantarkan mengalami kerusakan, hal ini berdasarkan Pasal 1708 KUHPperdata, oleh karena hal tersebut merupakan tanggung jawab dari pihak penjual sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 1504 KUHPperdata, bahwa: "Penjual harus menanggung barang itu terhadap cacat tersembunyi, yang sedemikian rupa sehingga barang itu tidak dapat digunakan

untuk tujuan yang dimaksud, atau yang demikian mengurangi pemakaian, sehingga seandainya pembeli mengetahui cacat itu, ia sama sekali tidak akan membelinya atau tidak akan membelinya selain dengan harga yang kurang”, selanjutnya Pasal 1505 KUHPerdara, bahwa: “Penjual tidak wajib menjamin barang terhadap cacat yang kelihatan dan dapat diketahui sendiri oleh pembeli”. Atas kerusakan barang, baik yang tersembunyi maupun yang terlihat jelas, yang menyebabkan pembeli menolak untuk membayar, maka penjual adalah pihak yang wajib untuk bertanggungjawab, bukan kurir.

Merujuk Pasal 1715 KUHPerdara, “Penerima titipan hanya wajib mengembalikan barang titipan itu dalam keadaan sebagaimana adanya pada saat pengembalian. Kekurangan yang timbul pada barang itu di luar kesalahan penerima titipan harus menjadi tanggungan pemberi titipan”. Di sini, kurir mempunyai kewajiban untuk mengembalikan barang sebagaimana barang tersebut dititipkan kepadanya. Kekurangan atau kerusakan barang tersebut, bukan merupakan kesalahan kurir, melainkan tanggung jawab penitip barang (penjual). Misalnya ketika pembeli tidak berada di tempat ketika kurir menyerahkan barang dengan sistem pembayaran secara *cash on delivery*, maka kurir harus menyerahkan barang tersebut kembali kepada penjual, sebagaimana kondisi barang pada saat akan dikirimkan kepada pembeli.

Pembeli yang menolak untuk membayar barang dalam sistem *cash on delivery*, maka kurir memiliki alasan yang sah untuk membebaskan diri dari barang tersebut walaupun belum dibayarkan, atau orang yang seharusnya menerima barang tersebut menolak, sebagaimana diatur Pasal 1726 KUHPerdara. Kurir yang mengalami kerugian dikarenakan keterlambatan atas pengiriman barang-barang ke alamat lain, atau bahkan pemotongan upah oleh perusahaan, maka penjual diwajibkan untuk bertanggungjawab, sebagaimana dinyatakan Pasal 1728 KUHPerdara. Pasal 1729 KUHPerdara juga menambahkan hak bagi kurir untuk menahan barang atas apapun yang harus dibayarkan kepadanya atas penitipan tersebut.

Bentuk perlindungan hukum represif terhadap kurir, disebutkan Pasal 1450 KUHPerdara, “Dengan alasan telah dirugikan, orang-orang dewasa, dan juga anak-anak yang belum dewasa bila mereka dapat dianggap sebagai orang dewasa, hanyalah dapat menuntut pembatalan pengikatan yang telah mereka buat dalam hal-hal khusus yang ditetapkan undang-undang”. Berdasarkan hal tersebut, maka kurir yang merasa hak-haknya dirugikan dalam menjalankan tugasnya, dapat menuntut atas pembatalan perikatan yang telah dibuat, dalam hal ini kurir dapat membatalkan dalam menjalankan kuasa dari perusahaan. Perlindungan hukum pidana terhadap kurir diberikan jika keselamatannya terancam oleh pihak pembeli, maka pihak pembeli dapat dijerat dengan Pasal 368 ayat (1) KUHP. Adapun jika kurir ditakut-takuti dengan menggunakan senjata tajam oleh konsumen hingga terjatuh, maka konsumen tersebut juga dapat dijerat dengan Pasal 351 KUHP.

KESIMPULAN

Perlindungan hukum bagi para pihak dalam perjanjian jual-beli secara elektronik dengan sistem *cash on delivery*, dilakukan secara preventif dan represif. Perlindungan hukum preventif dilakukan dengan melaksanakan kewajiban-kewajiban oleh para pihak yang akan dapat mencegah adanya sengketa atau wanprestasi. Tindakan wanprestasi membawa konsekuensi terhadap timbulnya hak pihak yang dirugikan untuk menuntut pihak yang melakukan wanprestasi memberikan ganti rugi, sehingga oleh hukum diharapkan agar tidak ada satu pihakpun yang dirugikan karena wanprestasi tersebut, karena dalam perjanjian itu dimungkinkan tidak hanya mengikat diri dari orang yang melakukan perjanjian, namun mengikat orang lain atau pihak ketiga. Perlindungan hukum represif bagi penjual jika pembeli wanprestasi, maka berdasarkan Pasal 1267 KUHPerdara berhak menuntut penggantian biaya atas barang yang dijualnya. Pelaku usaha dapat menuntut konsumen yang melakukan wanprestasi dengan cara ganti rugi atau pembatalan pembelian, sebagaimana diatur Pasal 1266, Pasal 1267, dan Pasal 1517 KUHPerdara. Bagi pembeli yang merasa dirugikan, sebagaimana Pasal 45 ayat 1 Undang-Undang No.8 Tahun 1999, dapat mengajukan gugatan kepada pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui pengadilan yang berada di lingkungan pengadilan umum. Perlindungan hukum represif juga diberikan oleh Pasal 38 ayat 1 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, dimana para pihak dapat mengajukan gugatan terhadap pihak yang menyelenggarakan sistem elektronik dan/atau menggunakan teknologi informasi yang menimbulkan kerugian. Penyelesaian sengketa juga dapat dilakukan di luar jalur litigasi, sebagaimana diatur Pasal 47 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 dan Pasal ayat 1 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016. Perlindungan hukum bagi jasa pengiriman atau kurir, disebutkan dalam Pasal 1708 KUHPerdara, dimana kurir tidak harus bertanggung-jawab atas kejadian-kejadian yang tidak terelakkan datangnya, kecuali kalau lalai mengembalikan barang titipan itu, selain itu juga diatur Pasal 1809 KUHPerdara, dimana penjual harus memberikan ganti rugi kepada kurir terhadap kerugian-kerugian yang dialami

selama kurir menjalankan kuasanya. Perlindungan hukum terhadap kurir jika keselamatannya terancam oleh pihak pembeli, makapembeli dapat dijerat dengan Pasal 368 ayat 1 KUHP dan Pasal 351 KUHP.

DAFTAR PUSTAKA

- Barkatullah, Abdul Halim. (2005). *Bisnis E-Commerce, Studi Sistem Keamanan dan Hukum di Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka
- Fuady, Munir. (2004). *Bisnis Kotor, Anatomi Kejahatan Kerah Putih*, Cetakan Kesatu. Bandung: Citra Aditya Bakti
- Aprilia Pitri NR, Umar Hasan dan Ageng Triganda Sayuti, 2022, "Perlindungan Hak Reseller Online Shop Terkait Perbuatan Melawan Hukum Dengan Cara Pembatalan Sepihak Yang Dilakukan Oleh Konsumen", dalam *Zaaken, Vol. 3 No. 2*, Juni 2022, hal. 280, url: <https://online-journal.unja.ac.id/Zaaken/article/view/17573>
- Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUHPerdata).
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.