

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENJUAL MARKETPLACE
AKIBAT KERUGIAN LAYANAN COD**

**Indriya Fathni¹, Moh Ahsanuddin Jauhari², Dewi Sulastri³, Nandang Najmudin⁴,
Neng Yani Nurhayani⁵, *Saskia Fazrin Khoirunnisa⁶**

¹Universitas Jambi, Jl. Jambi - Muara Bulian No.KM. 15, Jambi, Indonesia

^{2,3,4,5,6}Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Gunung Djati Bandung, Jl. A.H. Nasution
No.105, Jawa Barat, Indonesia

*saskiafazrinn@gmail.com

ABSTRACT

Increasingly advanced technology does not always have a positive impact, sometimes it has a negative impact. This is like a widespread case because of the development of the Shopee marketplace which provides Cash On Delivery services) which, instead of benefiting the seller, is detrimental. This loss is not the responsibility of Shopee, but the seller itself. However, there is relevance to positive laws and regulations in Indonesia that can resolve this case. This study's goal is to determine the type of legal protection available to seller viewed from the Consumer Protection Act, the ITE Law, and the Civil Code and to find out Shopee's responsibility in protecting sellers who lose money because of the COD service. A technique to study called normative juridical is applied. The approach used is the legal approach. The data collection technique used is literature study. The data and data sources used come from secondary data, namely research journals, laws, and electronic sources that can be accounted for. The results and analysis of this study are that the regulations contain Law no. 8 of 1999 concerning Consumer Protection Articles 5, 6, 7, 34 and 45; Law Number 19 of 2016 concerning Amendments to Law Number 11 of 2008 concerning Information and Electronic Transactions Article 45A; and the Civil Code Articles 1513, 1514, 1517, 1243, and 1267. Then, efforts to resolve this case can be done either through or outside the court and the seller activates the shipping insurance provided by Shopee.

Teknologi yang makin maju belum tentu selalu membawa dampak positif, ada kalanya membawa dampak negatif. Hal ini seperti kasus yang marak karena berkembangnya *marketplace* Shopee yang menyediakan layanan *Cash On Delivery* (Bayar di tempat) yang bukannya membuat untung penjual, melainkan merugikan. Kerugian tersebut bukan tanggung jawab Shopee, melainkan penjual itu sendiri. Namun, terdapat relevansi peraturan hukum positif di Indonesia yang dapat menyelesaikan kasus ini. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum terhadap penjual jika ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang ITE, dan KUHPerdara dan mengetahui bentuk tanggung jawab pihak Shopee dalam melindungi penjual yang merugi karena adanya layanan COD. Metode penelitian yang dipakai adalah menggunakan pendekatan Yuridis Normatif. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan undang-undang. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah studi pustaka. Data dan sumber data yang digunakan berasal dari data sekunder yaitu penelitian jurnal-jurnal terlebih dahulu, undang-undang, dan sumber elektronik yang dapat

dipertanggungjawabkan. Hasil dan analisis dari penelitian ini yaitu peraturannya terdapat Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 5, 6, 7, 34, dan 45; Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik Pasal 45A; dan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1513, 1514, 1517, 1243, dan 1267. Lalu, upaya penyelesaian kasus ini yaitu dapat dilakukan baik melalui atau pun di luar pengadilan dan penjual mengaktifkan asuransi pengiriman yang disediakan oleh Shopee.

Kata Kunci: *Perlindungan, Penjual Marketplace, Kerugian Layanan, Cash On Delivery (COD).*

A. PENDAHULUAN

Semakin berkembangnya zaman, semakin majunya teknologi. Dari kemajuan teknologi ini, banyak layanan yang semakin memudahkan orang-orang untuk melakukan sesuatu salah satunya dalam kegiatan membeli barang tanpa harus pergi ke toko. Kegiatan membeli barang secara online tersebut disediakan dengan adanya layanan berbentuk *e-commerce* (Khamdanah, 2022).

Definisi *e-commerce* atau *marketplace* sendiri merupakan suatu teknologi moderen dalam bentuk transaksi elektronik dan pertukaran/penjualan barang, pelayanan, dan informasi secara elektronik yang menaungi kegiatan berbisnis dengan melekatkan perusahaan, konsumen, dan Masyarakat (Fuady, 2005). Salah satu *e-commerce* yang paling banyak diminati di Indonesia sesuai dengan penelitian “Tren Perilaku Belanja Online Sambut Ramadhan 2023” dalam tiga bulan terakhir yang dilakukan oleh Astrid Wiliandry selaku direktur Snapchart Indonesia adalah Shopee, yaitu menempati urutan ke satu sebagai marketplace yang paling diminati untuk berbelanja persiapan dan kebutuhan selama bulan Ramadhan (65%) (Ramdhani, 2023).

Shopee merupakan sebuah platform yang bergerak di bidang transaksi jual-beli secara online dan mudah diakses hanya menggunakan ponsel cerdas. Aplikasi Shopee memudahkan penggunaannya karena hanya tinggal unduh pada *app store* atau *play store* saja, pengguna sudah bisa menggunakan untuk keperluan jual-beli. Dilansir pada laman Shopee Karier, Shopee merupakan sebuah aplikasi belanja online paling diminati bukan hanya di Indonesia, lingkup Asia Tenggara dan Taiwan juga termasuk. Shopee ini digunakan oleh seluruh kalangan umur dan diminati oleh masyarakat karena Shopee dinilai mudah ketimbang platform lainnya untuk berbelanja kebutuhan masyarakat (Effendi, 2021).

Dalam penelitian yang dilakukan Mohammad Andika, Shopee merupakan *e-commerce* yang digemari para mahasiswa. Pada penelitian tersebut dituliskan bahwa mengapa Shopee bisa disukai karena layanan yang tersedia di *e-commerce* tersebut.

Layanan tersebut di antaranya ada voucher gratis ongkir, *cashback*, diskon, harga barang yang bersaing, dan belanja relatif singkat yaitu waktu yang tidak termakan banyak (Andhika et al., 2021).

Selain diminati untuk belanja online, Shopee juga diminati sebagai ladang mencari nafkah. Banyak penjual yang dimudahkan oleh Shopee karena barang dagangannya bisa terjual ke seluruh Indonesia, bahkan Asia Tenggara. Shopee dinilai memudahkan penjual dalam memasarkan produknya dengan fitur foto dan video sehingga pembeli mengetahui dengan jelas barang yang hendak membelinya (Wijayanti, 2021). Selain itu, layanan Shopee yang diberikan kepada penjual yang di mana memberikan pelayanan kepada konsumen dengan metode pembayaran yang mudah dan aman dan pilihan jasa kirim yang beragam serta terpercaya.

Pembayaran yang mudah adalah alasan Shopee sangat diminati bagi para pembeli dan juga penjual. Salah satu pembayaran yang diminati pembeli yaitu layanan bayar di tempat atau *Cash On Delivery* (COD). Layanan COD ini paling banyak diminati dikutip dari penelitian Afifah dkk oleh para konsumen ketika melakukan pembelian kebutuhan barang pada aplikasi Shopee karena pembeli merasa lebih aman serta sangat mudah karena tidak memerlukan layanan *mobile banking* atau *e-money* untuk berbelanja, hanya tinggal menunggu barang datang dan dibayar saat barang tersebut datang (Lestari et al., 2022). Layanan COD dapat digunakan dengan pembelian secara online, tetapi dengan pembayaran secara offline yaitu membayar langsung terhadap kurir (Handayani, 2021);(Febriansyah et al., 2023). Dikarenakan kemudahan tersebut, pembeli tidak perlu khawatir terhadap sistem pembayaran lagi dan penjual juga dimudahkan karena layanan Shopee ini.

Terdapat studi kasus mengenai ketertarikan berbelanja dengan layanan COD pada penelitian sederhana yang dilakukan oleh Fathur. Dalam hasil penelitian tersebut, 78.1% responden tertarik berbelanja karena layanan COD sedangkan sebanyak 21,9% responden tidak tertarik. Dapat disimpulkan bahwa layanan COD ini membuat banyak orang tertarik serta beragam umur yang tertarik menggunakan layanan COD karena dipandang mudah (Zuhada et al., 2023).

Namun, tidak selamanya layanan COD ini dapat menguntungkan penjual. Ada kalanya penjual merugi karena layanan COD ini. Penerapan COD ini pada realitas yang terjadi menyita perhatian masyarakat karena banyak terjadi kasus di mana penjual menjadi rugi karena barang yang tidak dibayar oleh pembeli atau barang rusak saat pengiriman (Jane & Anggraini, 2022). Banyak penjual yang mengeluh karena layanan COD ini, mereka menjadi sangat rugi karena barang yang dikembalikan kepada penjual oleh jasa pengiriman ternyata tidak bisa dijual lagi.

Terdapat banyak kasus di media sosial yang beredar di mana pembeli tidak mau membayar uang kepada kurir selaku pihak ketiga dalam transaksi jual-beli. Karena tidak mau membayar paket, paket tersebut akhirnya dikembalikan kepada penjual. Paket yang dikembalikan itu diperjalanannya belum tentu aman, banyak kasus di mana barang

menjadi rusak sehingga tidak bisa dijual lagi oleh penjual. Oleh karena itu, banyak penjual yang merasa dirugikan akibat layanan ini. Selain rugi karena barang menjadi rusak, penjual juga harus merugi karena bahan-bahan yang digunakan untuk pengemasan juga jadi terbuang sia-sia. Kerugian ini akan sangat merugikan baik penjual maupun kurir sebagai pihak ketiga karena pembatalan sepihak dari pembeli (Rokfa et al., 2022).

Pada UU Perlindungan Konsumen Pasal 19 ayat (1), Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau perdagangan. Dari UU tersebut, pelaku usaha lah yang harus mengganti kerusakan barang. Namun, bagaimana jika kerusakan tersebut bukan disebabkan oleh penjual sendiri, melainkan jasa pengiriman.

Kerugian akibat layanan COD ini sudah pernah diteliti oleh Adi Kristiani Silalahi tentang perlindungan hukum terhadap penjual pada transaksi online shop dengan menggunakan sistem pembayaran cod dalam perspektif hukum perlindungan konsumen (Silalahi et al., 2022). Lalu ada perlindungan hukum terhadap penjual dalam sistem jual beli *cash on delivery* (COD) yang dilakukan oleh (Saifana et al., 2022). Lalu ada tanggung jawab merchant shopee dalam transaksi cod menurut hukum perlindungan konsumen yang diteliti oleh (Jane & Anggraini, 2022). Lalu ada perlindungan hukum terhadap konsumen transaksi e-commerce dalam hal terjadinya kerugian yang diteliti oleh (Astuti & Wirasila, 2018). Selain itu, terdapat penelitian pada jurnal internasional *legal protection on e-commerce transactions: problems and challenges in global business* yang diteliti oleh (Santoso, 2021). Lalu, penelitian yang dilakukan oleh Abdul Rahim *overview of consumer protection laws against electronic transactions on the marketplace* (Rahim, 2022).

Pada penelitian terdahulu, para peneliti hanya menganalisis berdasarkan UU ITE atau UU perlindungan Konsumen saja dan beberapa menggunakan KUHPER. Namun, penelitian yang akan peneliti lakukan akan berbeda karena terdapat layanan baru yang disediakan Shopee untuk menangani masalah ini serta peneliti akan meninjau pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang ITE, dan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dengan pasal yang berbeda dengan penelitian terdahulu. Untuk itu, peneliti menjadikan penelitian terdahulu sebagai acuan untuk melakukan penelitian yang baru, yang relevan dengan perkembangan teknologi tetapi tetap sesuai dengan ketentuan hukum. Dalam penelitian ini, peneliti memiliki pertanyaan penelitian yaitu Bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap penjual jika ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang ITE, dan KUHPERdata serta Bagaimana pihak Shopee dalam melindungi penjual yang merugi karena adanya layanan COD yang disediakan oleh Shopee?

B. METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan pendekatan Yuridis Normatif yang di mana Yuridis Normatif merupakan suatu metodologi yang dilakukan dengan cara menganalisis bahan bacaan atau data sekunder (Soekanto, 2015). Pada penelitian Yuridis Normatif, bahan bacaan adalah bahan fundamental yang dikategorikan sebagai data sekunder terkait dengan perlindungan hukum terhadap penjual e-commerce Shopee yang merugi karena layanan bayar di tempat. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan undang-undang. Undang-undang yang digunakan pada penelitian ini yaitu UU Perlindungan Konsumen, UU ITE, dan KUHPER. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah studi pustaka. Studi pustaka ini berasal dari pembacaan literatur atau sumber-sumber tertulis seperti penelitian terdahulu, makalah, artikel jurnal, sumber elektronik, dan undang-undang. Data dan sumber data yang digunakan berasal dari data sekunder yaitu penelitian jurnal-jurnal terlebih dahulu, undang-undang, dan sumber elektronik yang dapat dipertanggungjawabkan.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam transaksi jual-beli secara online, terdapat aspek-aspek yang saling berkaitan yaitu subjek hukum dan kegiatan transaksi jual-beli dari subjek hukum. Subjek hukum di sini adalah pelaku usaha dan pembeli. Lalu, pelaku usaha menjual barangnya dalam suatu wadah online berbentuk *e-commerce* yang bernama Shopee. Setelah itu, pembeli melakukan pembelian barang yang dijual oleh pelaku usaha dalam Shopee. Dari hal ini dapat disimpulkan bahwa subjek hukum, kegiatan subjek hukum, dan wadah jual-beli online itu saling berhubungan satu sama lain.

Seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi saat ini yaitu internet. Internet membuka jalan dalam perkembangan di bidang transaksi jual-beli yang salah satunya Shopee. Pemakaian dari internet dalam sector bisnis mengaruhi perkembangan yang signifikan berupa pertukaran informasi secara elektronik ke aplikasi strategi bisnis sebagai contohnya pemasaran, penjualan, dan pelayanan kepada pelanggan yang strategi bisnis ini semua ada dalam Shopee (Yuliana, 2000). Perkembangan ini lah yang membuat jual-beli online sangat maju, inovatif, dan modern. Shopee juga membuka peluang yang cemerlang bagi para pelaku usaha.

Namun, transaksi jual-beli dalam Shopee belum tentu selalu berjalan mulus. Ada kalanya, entah itu pelaku usaha mengalami kerugian akibat layanan yang diberikan Shopee. Layanan yang paling banyak memicu kerugian dari penjual yaitu layanan COD atau biasa disebut bayar di tempat. Sebenarnya, layanan ini apabila digunakan dengan cerdas itu adalah layanan yang sangat bermanfaat. Layanan COD membuat pembeli lebih mudah berbelanja terlebih tidak semua orang punya atau mengerti tentang transfer bank, *e-money*, dll.

Sistem bayar di tempat ini sangat mudah yaitu pembeli tinggal memilih barang, lalu pergi ke *check out*, dan setelah itu tinggal memilih opsi pembayaran COD. Barang yang sudah masuk ke penjual akan dikemas dan dikirim melalui pihak ketiga yaitu jasa kirim. Setelah itu, barang diantar kurir ke alamat pembeli dan pembeli bayar menggunakan uang tunai. Sayangnya, layanan ini banyak digunakan secara tidak bijaksana oleh para pembeli dan merugikan penjual. Implementasi daya ikat dari pembelian melalui COD dari pembeli yaitu saat pembeli melakukan *check out* yang artinya pembeli sudah sepakat bahwa metode pembayaran yang dipilih, barang yang dipilih, dan alamat yang digunakan sehingga seharusnya pembeli tidak boleh menolak paket COD yang sudah diantarkan (Nurkholis & Nandasari, 2022). Bahkan, iklan-iklan mengenai COD Shopee yang terdapat di media sosial seperti YouTube, Instagram, TikTok, dan televisi sudah jelas bahwa paket COD harus dibayar (Layrensus et al., 2022).

Kerugian penjual ini ditulis dalam suatu portal berita online. Dilansir dari laman Mojok.co yang ditulis oleh Paula Gianita Primasari pada 4 Februari 2023, layanan bayar di tempat yang ada pada *E-Commerce* sekarang ini bukannya memudahkan penjual, melainkan merugikan penjual dan juga kurir (Primasari, 2023). Paula membandingkan layanan bayar di tempat pada *marketplace* sekarang dengan era Facebook dan Kaskus. Pada era Facebook dan Kaskus, layanan bayar di tempat hanya ada penjual dan pembeli sebagai pihak yang disertai. Selain itu, pembeli tidak bisa asal *check out* barang karena pada era tersebut tidak terdapat layanan itu.

COD pada era tersebut hanyalah pertemuan penjual dan pembeli secara langsung. Berbeda dengan era *marketplace* sekarang yang salah satunya Shopee. Layanan bayar di tempat melibatkan tiga pihak yaitu penjual, pembeli, dan jasa kirim. Lalu, *marketplace* yang sekarang itu terdapat layanan *check out* yang di mana banyak pembeli yang sengaja memilih pembayaran COD yang setelah itu pesanan masuk ke dalam sistem penjual yang dari situ penjual mengemas barang apa yang di *check out* pembeli. Dengan kata lain, pembeli pada era Facebook dan Kaskus itu lebih banyak yang serius ingin membeli jika dibandingkan pembeli pada era *marketplace* sekarang.

Layanan COD Shopee ini juga dibahas pada forum diskusi online ‘Ceritanjung’ dan ‘Mediakonsumen’ yang di mana para penjual resah akan fitur ini yang dimainkan seenaknya oleh para pembeli. Dilansir pada Ceritanjung yang ditulis oleh Syafa, banyak kerugian yang dialami oleh pelaku usaha karena layanan COD, di antaranya (Syafa, 2018):

1. Rugi biaya pengemasan barang dan biaya antar barang;
2. Jika barang menjadi hancur saat *return* (barang yang ditolak oleh pembeli), tidak ada yang mau tahu karena pihak Shopee pun juga tidak ikut tanggung jawab seperti menggantikan kerugian;

3. Kerugian stok barang yang tidak jelas, contohnya barang yang ada pada etalase hanya tinggal satu dan ternyata setelah barang sampai kepada pembeli itu ditolak sedangkan ada yang ingin membeli dan penjual sudah menjawab barangnya kosong;
4. Barang yang dikembalikan terlalu lama di perjalanan sehingga risiko rusak sangat besar.

Lalu, ada pun konsekuensi yang ditanggung oleh penjual Shopee karena layanan COD dengan sebagai berikut (Saifana et al., 2022); *Pertama*, kerugian imateril atau non materil ini adalah jenis kerugian yang didapatkan pada kemudian hari oleh penjual atas kegiatan jual-beli dalam kasus pembayaran COD. *Kedua*, kerugian materil ini adalah jenis kerugian yang menyangkut kekayaan bagi penjual. Dari kerugian yang ditanggung penjual akibat pembayaran COD ini dapat menjadikan kekayaan penjual menjadi berkurang sebagai akibat dari wanprestasi. Kerugian ini dapat diketahui jelas nominalnya. Kerugian materil ini menyangkut kerugian yang bernilai dan besarnya dapat dihitung oleh penjual.

1. Bentuk Perlindungan Hukum

Berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Tentunya, perlindungan hukum dapat dibentuk dengan melihat kewajiban dalam kegiatan transaksi elektronik ini. Dalam UU ini, terdapat kewajiban pembeli Shopee yang relevan pada Pasal 5. Sebelum membeli barang, konsumen diwajibkan untuk beritikad baik dalam melakukan kegiatan membeli barang. Beritikad baik di sini memiliki maksud yaitu pembeli harus menyelesaikan pesanan secara bijaksana, dengan cara tidak menolak paket yang sudah diantarkan kurir dan tetap membayarnya. Penolakan paket tersebut sangat merugikan penjual karena paket bisa saja rusak dalam pengiriman balik. Lalu pada huruf c, pembeli diwajibkan untuk membayar sesuai harga yang tertera. Dalam hal ini, pembeli tidak boleh menolak paket dengan alasan apa pun karena jika pembeli sudah setuju dan *check out* barang, artinya pembeli harus siap dengan pembayaran jika kurir paket datang mengantar. Terdapat konsekuensi jika pembeli menolak paket yang datang yaitu diatur dalam huruf d bahwa pembeli wajib menjalani upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen jika penjual sangat merasa dirugikan oleh itikad tidak baik pembeli dalam menolak paket COD.

Selain dari sisi pembeli, tentunya terdapat hak pelaku usaha dalam UU ini. Hak penjual Shopee diatur pada Pasal 6. Pada huruf a, penjual Shopee memiliki hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan harga tertera. Jadi, mendapatkan pembayaran dari pembeli melalui metode bayar di tempat merupakan hak penjual. Pada huruf b, penjual memiliki hak mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan pembeli yang tidak beritikad baik yang dalam hal ini pembeli yang menolak paket

COD dan akhirnya barang rusak dalam pengembalian balik. Pada huruf c, penjual juga dapat membela diri secara patut pada penyelesaian hukum sengketa konsumen. Pada huruf d, penjual dapat melakukan pengembalian nama baik jika terbukti bahwa barang yang dijual bukan lah kesalahan penjual.

Terdapat kewajiban penjual dalam melakukan penjualan di Shopee yang diatur pada Pasal 7. Penjual Shopee wajib untuk beritikad baik, memberikan informasi yang benar serta jelas, melayani pembeli secara adil serta tidak padang bulu, menjamin bahwa barang dagangannya adalah barang yang bagus dan sesuai standar, dan wajib memberi kompensasi atau ganti rugi jika ternyata barangnya merugikan pembeli.

Selain hak dan kewajiban yang sudah dijelaskan di atas, terdapat Badan Perlindungan Konsumen Nasional yang dapat membantu permasalahan penjual Shopee dalam kerugian COD Shopee. Badan ini diatur pada Bab VIII yang memiliki fungsi pada Pasal 34 huruf f bahwa badan ini menerima pengaduan tentang perlindungan konsumen dari masyarakat, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, atau pelaku usaha. Jadi, apabila penjual Shopee sangat dirugikan dalam hal barang yang rusak saat pengembalian atau penolakan barang COD dari pembeli, penjual dapat melapor kepada badan ini.

Apabila ternyata permasalahan kerugian penjual oleh pembeli ini berlanjut dan penjual ingin kekuatan hukum yang tetap, penjual bisa menyelesaikannya dengan penyelesaian sengketa baik melalui pengadilan ataupun di luar pengadilan. Hal ini diatur dalam UU ini Pasal 45 ayat (2) bahwa penyelesaian sengketa konsumen ini dapat ditempuh melalui atau di luar pengadilan sesuai dengan pilihan pihak-pihak yang bersengketa.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Selain UUPK, perlindungan hukum juga dapat dilihat pada UU ini yang akrab disebut dengan UU ITE. Walaupun UU ini tidak banyak membahas mengenai tentang hal yang relevan yaitu kerugian penjual Shopee karena pembayaran COD, tetapi ada beberapa pasal yang menyiratkan bahwa penjual Shopee dilindungi dalam UU ini.

Pasal yang relevan dengan pembahasan ini yaitu pada Pasal 45 A ayat (1). Pasal ini menyebutkan bahwa orang yang dengan sengaja dan tanpa hak menebarkan berita bohong dan membuat sesat yang membuat kerugian yang dalam hal ini yaitu pelaku usaha dalam Transaksi Elektronik yang dalam hal ini Shopee, dapat dipidana penjara paling lama 6 tahun dan/atau denda paling banyak Rp. 1.000.000.000.

Berdasarkan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata)

Selain ditinjau dari UUPK dan UU ITE, bentuk perlindungan penjual Shopee yang mengalami kerugian COD juga dapat dilihat dalam KUHPPerdata. Dalam KUHPPer, terdapat hal mengenai kewajiban pembeli yang dalam hal ini dikaitkan dengan pembeli melalui Shopee, di antaranya:

a. Pasal 1513 KUHPPerdata

Ini lah kewajiban yang urgensial dijalani oleh pembeli bahwa pembeli wajib untuk membayar harga pembelian pada waktu dan tempat yang sudah disetujui. Dalam hal ini, pembayaran di tempat harus dibayar oleh pembeli yang sengaja untuk membeli dengan metode pembayaran tersebut.

b. Pasal 1514 KUHPPerdata

Apabila tidak terdapat pernyataan tegas bahwa COD harus dibayar, pembeli harus tetap membayar di tempat dan pada waktu penyerahan dari kurir karena membayar jika barang sudah diserahkan adalah kewajiban pembeli.

c. Pasal 1517 KUHPPerdata

Apabila pembeli tidak membayar harga pembelian, penjual dapat menuntut pembatalan jual-beli. Dalam hal ini, jika pembeli menolak paket COD yang merugikan penjual, maka penjual dapat menuntut pembatalan jual-beli.

Ditinjau dari pasal-pasal lainnya, terdapat hal yang sedemikian rupa mengenai perlindungan hukum terhadap penjual. Pada Pasal 1243 KUHPPerdata, pembeli yang merugikan penjual dapat dimintai ganti rugi dalam hal kerugian COD karena hal ini dapat dihitung sebagai wanprestasi. Penggantian biaya, kerugian dan bunga karena tidak terpenuhinya suatu perikatan barulah wajib jika pembeli tetap menolak paket COD dan paket tersebut kembali dalam keadaan rusak saat pengembalian balik kepada penjual. Oleh karena itu, penjual memiliki hak untuk meminta ganti rugi barang kepada pembeli. Pada Pasal 1237 KUHPPerdata diatur pula hal yang relevan. Sejak perikatan jual-beli lahir antara penjual dan pembeli, barang tersebut sudah menjadi tanggungan pembeli. Tanggungan tersebut dapat diartikan bahwa pembeli wajib menanggung pembayaran di tempat yang sudah disetujuinya dalam artian tidak boleh ditolak. Pada Pasal 1267 KUHPPerdata, jika perikatan jual-beli tidak terpenuhi maka penjual dapat menuntut pengembalian biaya, kerugian, dan bunga.

Tabel 1. *Perbandingan Peraturan Hukum*

No.	UU Perlindungan Konsumen	UU ITE	KUHPER
1	Pasal 5 huruf (c) dan (d);	Pasal 45 ayat (2)	Pasal 1513
2	Pasal 6 huruf (a), (b), (c), dan (d);		Pasal 1514

3	Pasal 7, Pasal 34 huruf (f); dan Pasal 45 ayat (2).		Pasal 1517
4			Pasal 1243
5			Pasal 1267

2. Upaya Penyelesaian Kerugian Penjual Shopee yang Rugi Karena Metode Pembayaran di Tempat

Berdasarkan perlindungan hukum yang sudah diuraikan ditinjau dari UU PK, UU ITE, dan KUHPerdata, terdapat solusi yang dapat diberikan untuk menyelesaikan masalah kerugian penjual di antaranya:

a. Melakukan Penyelesaian Baik di Pengadilan Maupun di Luar Pengadilan

Hal ini diatur pada UU Perlindungan Konsumen Pasal 45 ayat (2) bahwa penyelesaian sengketa konsumen ini dapat ditempuh melalui atau di luar pengadilan sesuai dengan pilihan pihak-pihak yang bersengketa. Lalu, jika penjual sangat dirugikan akibat metode COD ini akibat penjualan palsu oleh orang-orang yang iseng atau persaingan usaha, penjual dapat membawa hal ini ke jalur pengadilan dan dapat dikenai Pasal 378 KUHP tentang perbuatan curang.

b. Mengaktifkan Layanan Asuransi Pengiriman

Layanan asuransi pengiriman merupakan layanan baru yang disediakan oleh mitra asuransi Shopee PT Asuransi Umum SeaInsure (“Penanggung”) dan didukung oleh PT Pialang Asuransi Nexus (“Pialang Asuransi”) untuk memberikan perlindungan terhadap produk yang dikirim oleh penjual dari kehilangan/kerusakan selama pengiriman dengan nilai penggantian hingga 100% dari harga jual akhir (setelah dikurangi potongan harga/diskon/promosi Penjual). Layanan ini baru muncul di tahun 2023 ini dan sangat relevan jika dikaitkan dengan kerugian penjual akibat pengembalian barang COD yang ditolak pembeli. Layanan ini harus didaftarkan terlebih dahulu oleh penjual. Jika terdapat barang yang hilang/rusak saat pengiriman atau pengembalian, penjual dapat mengisi formulir barang rusak saat diterima/pengembalian barang ditolak.

Walaupun terdapat solusi serta bentuk perlindungan hukum untuk menyelesaikan kasus ini, seharusnya itikad baik memang harus datang dari pembeli. Jika pembeli yakin membeli barang dengan pembayaran COD, maka pembeli wajib membayar barang tersebut karena penolakan barang COD akan sangat merugikan penjual serta kurir yang mengantar. Terdapat pula hukuman dari Shopee bagi

pembeli yang membatalkan pesanan sebanyak dua kali yaitu dengan menonaktifkan akun pembeli sementara selama 60 hari (Maryuni, 2023).

Pada hakikatnya, hubungan antara penjual Shopee dan pembelinya memiliki ikatan secara tidak langsung yaitu *Contractual Liability*. Dalam prinsip *contractual liability* ini, dilahirkan lah pertanggungjawaban antara kedua belah pihak (Kusnadi et al., 2020). Kontrak ini adalah bentuk pertanggungjawaban dari penjual terhadap pembelinya. Prinsip ini mengandung sebuah aliran yaitu *Privity of Contract* yang artinya penjual memang memiliki tanggung jawab untuk melindungi pembelinya, tetapi jika ada hal yang terjadi di luar kendala penjual seperti layanan COD yang disediakan oleh Shopee dan tindakan pembeli yang menolak paket sehingga paket lama di perjalanan yang membuat penjual rugi, maka penjual tidak dapat dipersalahkan (Shidarta, 2000).

D. SIMPULAN

Tidak ada hukum positif yang mengatur pasti tentang hal ini. Namun, ada beberapa peraturan yang dapat dikaitkan dalam kasus ini. Ditinjau dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, hal ini diatur pada Pasal 5 huruf (c) dan (d); Pasal 6 huruf (a), (b), (c), dan (d); Pasal 7, Pasal 34 huruf (f); dan Pasal 45 ayat (2). Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, hal ini diatur pada Pasal 45A ayat (1). Terakhir, ditinjau dari Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, hal ini diatur pada Pasal 1513, Pasal 1514, Pasal 1517, Pasal 1243, dan Pasal 1267 KUHPerdata. Terdapat solusi yang mungkin menyelesaikan kasus penjual Shopee mengenai kerugian layanan COD yaitu upaya menyelesaikan penyelesaian baik di pengadilan maupun di luar pengadilan dan mengaktifkan layanan asuransi pengiriman. Implikasi hukum terhadap persoalan kerugian penjual karena layanan COD terhadap hukum praktis adalah berupa tidak ada persoalan mengenai hal yang khusus mengenai ini dalam hukum positif yang di situ lah bisa menimbulkan celah hukum.

Terdapat saran dari penelitian ini yaitu pemerintah harus lah membuat peraturan pasti mengenai perlindungan hukum terhadap penjual di *e-commerce*. Semakin maju zaman, penjual di *e-commerce* semakin banyak dibanding penjual offline. Menurut penulis, keterkaitan antara UU Perlindungan Konsumen, UU ITE, dan KUHPER hanya sebagai patokan hukum saja. Namun, harus ada peraturan yang membahas secara khusus mengenai perlindungan hukum terhadap penjual di *e-commerce* melihat makin banyak kasus mengenai layanan-layanan yang ada di dalam *e-commerce* tersebut.

E. DAFTAR RUJUKAN

Andhika, M., Masithoh, S., Kholiq, Y. N., Nisa, D. A., & Rohmah, N. (2021). Efektivitas Marketplace Shopee sebagai Marketplace Belanja Online yang Paling

- Disukai Mahasiswa. *Journal of Education and Technology*, 1(1), 24–29.
- Astuti, D. A. L., & Wirasila, N. (2018). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Transaksi e-Commerce dalam hal Terjadinya Kerugian. *Kerthasemaya*, 7(2), 6.
- Effendi, P. (2021). *Shopee Menjadi E-Commerce Yang Sangat Diminati Bagi Masyarakat, Mengapa?* Binus University: Student Activity.
- Febriansyah, F. I., Indiantoro, A., & Ikhwan, A. (2023). MODEL KEJAHATAN DUNIA MAYA (CYBERCRIME) SEBAGAI UPAYA PEMBENTUKAN HUKUM NASIONAL. *Legal Standing: Jurnal Ilmu Hukum*, 7(2), 183–196. <https://news.detik.com/berita/d-3567290/polling-58-masyarakat-puas-kinerja-kpk>,
- Fuady, M. (2005). *Pengantar Hukum Bisnis, Menata Bisnis Modern di Era Global*. Citra Aditya Bakti.
- Handayani. (2021). Pengaruh Metode Pembayaran dan Mudahnya Transaksi Terhadap Keputusan Pembelian di Zalora Online Shopping. *Jurnal Universitas Gunadharma*, 14(4), 16.
- Jane, S. T., & Anggraini, A. M. T. (2022). Tanggung Jawab Merchant Shopee Dalam Transaksi Cod Menurut Hukum Perlindungan Konsumen. *Reformasi Hukum Trisakti*, 4(1), 81–90. <https://doi.org/10.25105/refor.v4i1.13409>
- Khamdanah, A. S. (2022). Perjanjian Jual Beli Melalui Media Elektronik (E-Commerce) Berdasarkan Kuh Perdata Dan Uu Nomor 19 Tahun 2016 (Akun Bukalapak 'Warung Mak Kunapah'). *Legal Standing Jurnal Ilmu Hukum*, 6(2), 2580–3883.
- Kusnadi, R., Budiarta, I. N. P., & Ujianti, N. M. P. (2020). Contractual Liability dalam Perjanjian Keagenan Gas Elpiji Non-Public Service Obligation. *Jurnal Analogi Hukum*, 2(2), 270–277. <https://doi.org/10.22225/ah.2.2.1932.270-277>
- Layrensius, G., Lesmana, F., & Tjahyana, L. J. (2022). Efektivitas Iklan Shopee COD di Youtube Pada Pengguna Shopee Indonesia. *Jurnal E-Komunikasi*, 10(2), 1–8.
- Lestari, A. T. I., Diani, R., & Saleh, N. (2022). Perlindungan Hukum Para Pihak Dalam Perjanjian Jual Beli Melalui Internet Menggunakan Sistem Cash On Delivery (Cod). *Law Dewantara: Jurnal Ilmu Hukum*, 2(1), 3.
- Maryuni. (2023). Penyelesaian Sengketa Terkait Pengiriman Barang dengan Sistem Cash On Delivery (COD) Melalui Transaksi di Marketplace Shopee (Studi Pada JNT Kota Singkawang). *Jurnal Fatwa Hukum*, 6(3), 1.
- Nurkholis, A., & Nandasari, A. (2022). Daya Ikat Perjanjian Jual Beli Dalam Marketplace Shopee Dengan Sistem Pembayaran Cash on Delivery (Cod). *Jurnal As Syar'e Jurnal Syari'ah & Hukum*, 1(1), 1–98.
- Primasari, P. G. (2023). *COD Sekarang Nyusahin, Mending Hilangkan Saja!* Mojok.Co.
- Rahim, A. (2022). Overview of Consumer Protection Laws Against Electronic Transactions on the Marketplace. *International Journal Of Artificial Intelegence Research*, 0(01), 1–8. <https://doi.org/10.29099/ijair.v6i1.404>
- Ramdhani, G. (2023). *E-Commerce No.1 Pilihan Pengguna Dalam Hal Belanja Online Jelang Ramadan 2023*. Merdeka.Com.

- Rokfa, A. A., Tanda, A. R. P., Anugraheni, A. D., & Kristanti, W. A. (2022). Penyelesaian Sengketa Sistem Pembayaran Cash on Delivery (Cod) Pada Media E-Commerce. *Jurnal Bina Mulia Hukum*, 6(2), 161–173. <https://doi.org/10.23920/jbmh.v6i2.533>
- Saifana, S. D., Istikhomah, & Shodiqin, D. H. (2022). Perlindungan Hukum Terhadap Penjual dalam Sistem Jual Beli Cash On Delivery (COD) (Studi Kasus Perspektif Hukum Islam). *Universitas Muhamadiyah Jember*.
- Santoso, V. A. (2021). Legal Protection on E-Commerce Transactions: Problems and Challenges in Global Business. *Semarang State University Undergraduate Law and Society Review*, 1(2), 101–112. <https://doi.org/10.15294/lsr.v1i2.50552>
- Shidarta. (2000). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Grasindo.
- Silalahi, A. K., Gultom, E., & Suparto, S. (2022). Perlindungan Hukum Terhadap Penjual Pada Transaksi Online Shop Dengan Menggunakan Sistem Pembayaran COD Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen. *JUSTITIA : Jurnal Ilmu Hukum Dan Humaniora*, 9(3), 1334–1343.
- Soekanto, S. (2015). *Pengantar Penelitian Hukum*. Universitas Indonesia.
- Syafa. (2018). *Hati-Hati Sistem COD Shopee Untuk Penjual*.
- Wijayanti, N. W. E. (2021). Pelatihan Bisnis Online Menggunakan Aplikasi Shopee. *JMM (Jurnal Masyarakat Mandiri)*, 5(1), 213.
- Yuliana, O. Y. (2000). *Penggunaan Teknologi Internet*. 2(1), 36–52.
- Zuhada, M. F. R., Surbakti, Z. Z. B., Khairani, E., & Silalahi, P. R. (2023). Pengaruh Metode Pembayaran Cash On Delivery Pada Aplikasi Shopee Terhadap Daya Beli Konsumen (Studi Kasus Pada Mahasiswa UINSU). *Bussman Journal: Indonesian Journal of Business and Management*, 3(1), 105–114.