

**KAJIAN TENTANG PERUBAHAN HARGA DALAM TRANSAKSI
DENGAN SISTEM PEMBAYARAN CASH ON DELIVERY (COD) PADA
ONLINESHOP SHOPEE MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8
TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Oleh: Putri Damayanti

Program Kekhususan Hukum Perdata Bisnis

Pembimbing 1: Dr. Zulfikar Jayakusuma, S. H., M. H.

Pembimbing 2: Dr. Rahmad Hendra, S. H., M. Kn.

Alamat: Jl. Penghijauan No. 68.

Email: pede.jr03@gmail.com

ABSTRACT

The development of the internet provides many conveniences for humans to continue to make it easier to carry out their daily activities, including buying and selling. Many people create effective and efficient systems such as e-commerce. E-commerce is experiencing very rapid development so that companies create Marketplaces, one of which is Shopee. Shopee has a variety of payment systems, one of which is the Cash on Delivery (COD) system, Payment is made when the goods reach the by buyer's. However, in this payment system there are some drawbacks, such as price changes that occur when paying, two case about price changes experienced by some consumers that the author got from the Twitter platform and one of the author's friends did not escape the incident. Things like this are certainly very detrimental to consumers, because they require consumers to pay more than what is stated when they want to make a transaction. Based on the case, the authors are interested in studying, researching and relating this phenomenon based on Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection in writing this thesis.

The purpose of this research is to find out the COD system works on the Shopee marketplace and protects consumers as a result of price changes in transactions with the COD payment system according to Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. This research was conducted using a normative juridical research approach. The method of normative juridical research approach is library law research which is carried out by examining library materials or secondary data. In this study, the scope of research be carried out by drawing legal principles, which are carried out on written and unwritten positive laws.

From the results of this study, that consumers should properly know the rules and be careful when doing the transaction, consumers must set awareness about anything that harm. An institution is needed for consumer protection, which supervises consumer rights in e-commerce. Business actors must uphold high integrity in carrying out their business. Electronic service providers should create a special service and complaint procedure for consumers who feel their rights are not being fulfilled.

Keywords: COD, Consumer, Shopee

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Secara Historis teknologi Internet mulai berkembang sejak tahun 1969 dalam lingkup internal Departemen Pertahanan Amerika Serikat (Pentagon). Perkembangan Pentagon membangun sistem jaringan telekomunikasi melahirkan implikasi-implikasi serius pada sistem komunikasi konvensional, tidak dapat disangkal lagi bahwa saat ini transaksi perniagaan global dapat berlangsung lewat jaringan komunikasi internet. Bagaimanapun teknologi internet memberikan manfaat positif dalam segala aspek kehidupan.¹

Internet membuat kegiatan jual beli ikut berkembang yang biasa disebut dengan *E-Commerce* atau perdagangan melalui media elektronik. Secara umum *Electronic Commerce* (*e-commerce*) dapat didefinisikan sebagai segala bentuk transaksi perdagangan/perniagaan barang dan jasa (*trade of goods and service*) dengan menggunakan media elektronik.²

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik Pasal 1 angka 2 mengatakan bahwa Transaksi Elektronik adalah suatu perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan Komputer, jaringan Komputer, dan/atau media elektronik lainnya. Sedangkan kegiatan jual beli melalui media elektronik atau yang disebut dengan Perdagangan Melalui Sistem Elektronik yang selanjutnya

disingkat PMSE merupakan Perdagangan yang transaksinya dilakukan melalui serangkaian perangkat dan prosedur elektronik.³

Kemunculan *e-commerce* yang kemudian memprakarsai munculnya *marketplace*.⁴ Secara umum *marketplace* memiliki sistem yang sama dengan *e-commerce* tetapi memiliki konsep yang berbeda. *E-commerce* memiliki satu penjual yaitu pemilik website itu sendiri, memiliki satu brand untuk beberapa produk yang di dipasarkan dalam sebuah *website*, sedangkan *marketplace* mempunyai sistem seperti halnya pasar tradisional yang mana menjadikan aplikasi sebagai medianya.⁵

Shopee merupakan salah satu *marketplace* terbesar di Indonesia, yang mengusung *mobile marketplace* Bisnis C2C (*customer to customer*).⁶ Shopee memiliki beberapa sistem pembayaran salah satunya yaitu *Cash On Delivery* atau biasa disebut COD. COD dianggap lebih praktis karena pembeli tidak harus memiliki rekening terlebih dahulu untuk melakukan pembayaran, sehingga pembayaran bisa dilakukan oleh siapapun. Dalam COD Pembayaran dilakukan nanti pada saat barang telah sampai ke tangan pembeli melalui perantara kurir.⁷

Dilihat dari keberadaannya, sistem COD sebenarnya sangat berisiko. Fitur ini bisa dikatakan tidak aman, karena hal-hal yang tidak dikehendaki bisa saja terjadi saat transaksi. Seperti adanya perubahan harga saat akan melakukan pembayaran. Hal ini dialami oleh beberapa warga twitter dan

¹Iman Sjahputra, *Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik*, PT. Alumni, Bandung, 2021, hlm. 5-6.

²Hani Nurliyani, dkk. *E-Commerce*, Modul Laboratorium Manajemen Menengah, Universitas Gunadarma, hlm. 5.

³Pasal 1 angka 2 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik

⁴Lintang Aletheia, *Akun Toko Marketplace Dalam Perspektif Hukum Benda*, *Skripsi*, Fakultas Hukum Universitas Kristen Satya Wacana, Salatiga, 2020, hlm. 20.

⁵Harmayani, dkk, *E-Commerce: Suatu Pengantar Bisnis Digital*, Yayasan Kita Menulis, Juli 2020, hlm. 6-7.

⁶Eka Septiana Sulistiyawati, et. al, "Marketplace Shopee Sebagai Media Promosi Penjualan Umkm di Kota Blitar", *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, Universitas Pamulang, Vol. 4, No. 1, Oktober 2020, hlm. 135.

⁷Jumaida Pulungan, "Pengaruh Metode Pembayaran *Cash On Delivery* (COD) Pada *E-Commerce* Terhadap Perilaku Konsumsi Masyarakat Kelurahan Kampung Baru, Dumai dalam Perspektif Ekonomi Syariah", *Skripsi*, Universitas Islam Negeri Suska Riau, 2022, hlm. 10.

salah satu penulis juga tak luput dari kejadian ini. Hal-hal seperti ini tentu sangat merugikan konsumen.

Aturan tentang perlindungan konsumen sangat dibutuhkan dalam kondisi seperti ini yang mana aturan ini tak terpisahkan dari kegiatan bisnis yang sehat. Dalam kegiatan bisnis yang sehat terdapat keseimbangan perlindungan hukum antara konsumen dengan produsen. Seperti halnya dalam perdagangan konvensional, transaksi perdagangan secara *online* atau *E-commerce* antara pelaku usaha dan konsumen harus juga diberikan perlindungan hukum terhadap konsumen. Perlu ada upaya perlindungan konsumen dalam penyelenggaraan transaksi *E-commerce* baik sebelum terjadi sengketa maupun setelah terjadi sengketa.⁸

Berdasarkan latar belakang masalah diatas penulis tertarik untuk mengkaji dan meneliti ke dalam penulisan skripsi dengan judul “**Kajian tentang Perubahan Harga dalam Transaksi dengan Sistem Pembayaran Cash On Delivery (COD) Pada OnlineShop Shopee Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen**”.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah Sistem Pembayaran *Cash On Delivery* (COD) Pada *marketplace* Shopee?
2. Bagaimanakah Perlindungan Terhadap Konsumen Akibat Perubahan Harga dalam Transaksi dengan Sistem Pembayaran *Cash On Delivery* (COD) pada *OnlineShop* Shopee menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

C. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui Sistem Pembayaran *Cash On Delivery* (COD) pada *marketplace* Shopee

- b. Untuk mengetahui Perlindungan Terhadap Konsumen Akibat Perubahan Harga dalam Transaksi dengan Sistem Pembayaran *Cash On Delivery* (COD) pada *OnlineShop* Shopee menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

2. Kegunaan Penelitian

- a. Secara teoretis penelitian ini dibuat sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Riau.
- b. Memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu hukum khususnya mengenai Hukum Perdata Bisnis.
- c. Secara praktis dengan adanya penelitian ini diharapkan pelaku usaha agar dapat menjalankan usahanya sesuai dengan aturan yang telah dibuat guna untuk menghindari segala bentuk tindakan yang dapat merugikan.
- d. Agar konsumen lebih berhati-hati dalam melakukan transaksi di media *online* karena belum optimalnya bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen itu sendiri.

D. Kerangka Teori

1. Teori Iktikad Baik (*Good Faith*)

Konsep "iktikad baik" sudah ada dari zaman Romawi Kuno. Dalam hukum internasional, konsep ini pertama kali disebutkan dalam sebuah perjanjian perdamaian antara Prancis dan Spanyol pada tahun 1659 untuk mengakhiri perang yang dimulai dari tahun 1635. Doktrin *Bona Fides* yang mensyaratkan adanya iktikad baik dalam perjanjian ini memiliki sejarah yang panjang dalam perjalanan hukum Romawi. Ide tentang itikad baik (*good faith*) dalam perjanjian dalam hukum Romawi diinspirasi dari Yunani. Konsep ini lahir sebagai turunan dari konsep

⁸Silviasari, “Penyelesaian Sengketa Konsumen dan Pelaku Usaha dalam Transaksi *E-Commerce* Melalui Sistem *Cash On Delivery*”, *Skripsi Prodi*

Hukum, Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Volume 1, Nomor 3, 2020, hlm. 152-153.

keadilan dan kepatutan (*justice and equity*).⁹

Konsep perjanjian yang dibangun pada saat itu didasarkan pada konsep etika yang harus dipegang oleh semua orang, semua warga negara dan masyarakat secara universal, seperti yang diimpikan oleh Cicero. Oleh karena itu, Cicero memberikan definisi yang komplit mengenai iktikad baik yaitu:¹⁰

“These words, good faith, have a very broad meaning. They express all the honest sentiments of a good conscience, without requiring a scrupulousness which would turn selflessness into sacrifice; the law banishes from contracts ruses and clever manoeuvres, dishonest dealings, fraudulent calculations, dissimulations and perfidious simulations, and malice, which under the guise of prudence and skill, takes advantage of credulity, simplicity and ignorance”.

Yang berarti bahwa kata itikad baik mempunyai makna yang cukup luas, kata ini mengekspresikan perasaan yang jujur tanpa harus memeriksa secara mendetail, yang akan mengubah keegoisan menjadi pengorbanan. Hukum menghilangkan tipu muslihat dari perjanjian dan gerakan-gerakan licik, berbahaya, perjanjian tidak jujur, perhitungan yang sesat, percobaan penipuan yang licik dan jahat, dibalik topeng kemampuan dan kebijaksanaan. Memanfaatkan kepercayaan, kesederhanaan, dan ketidaktahuan.¹¹

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), yang dimaksud dengan “iktikad” adalah kepercayaan, keyakinan yang teguh, maksud, kemampuan (yang baik). Pasal 1338

ayat (3) KUH Perdata menyatakan bahwa “perjanjian-perjanjian harus dilaksanakan dengan iktikad baik.” Di dalam perundang-undangan tidak memberikan definisi secara jelas apa yang dimaksud dengan iktikad baik.¹² Asas iktikad baik dalam hal ini berkenaan dengan pelaksanaan suatu perjanjian.

Jika dihubungkan dengan Pasal 1339 KUH Perdata maka dapat dikatakan bahwa persetujuan tidak hanya mengikat apa yang dengan tegas ditentukan di dalamnya, melainkan juga segala sesuatu yang menurut sifatnya persetujuan dituntut berdasarkan keadilan, kebiasaan atau undang-undang.¹³

2. Teori Kemanfaatan (*Utilitarianisme Theory*)

Utilitarianisme Theory (teori kemanfaatan) yang diprakarsai oleh Jeremy Bentham (1748-1832).¹⁴ Menurutnya hukum adalah perintah penguasa, jadi hukum hanya ada dalam peraturan tertulis yang dibuat oleh para penguasa negara. Tidak ada hukum lain di luar hukum dari penguasa negara tersebut. Ia mengemukakan bahwa dalam pembentukan undang-undang harus dipikirkan bahwa undang-undang itu, ditujukan dengan perwujudan keadilan dan kepentingan bagi setiap individu tanpa pengecualian yang bersifat diskriminatif.

Jeremy Bentham mendefinisikan bahwa tujuan hukum tidak lain adalah bagaimana memberikan kemanfaatan sebesar-besarnya bagi mayoritas masyarakat. Bagi aliran ini kehadiran hukum adalah untuk memberikan

⁹Widodo Dwi Putro, *et. al.*, *Penjelasan Hukum: Pembeli Beriktikad Baik Dalam Sengketa Perdata*, LeIP, Jakarta, Hlm. 46

¹⁰*Ibid.*, hlm. 47.

¹¹*Ibid.*

¹²Joni Emirzon dan Muhammad Sadi Is, *Hukum Kontrak*, Kencana, Jakarta, 2021, hlm. 33.

¹³*Ibid.*

¹⁴Achmad Ali, *Menguak Tabir Hukum (Suatu Kajian Filosofis Dan Sosiologis)*, PT. Toko Gunung Agung, Jakarta, 2002, hlm.267.

manfaat kepada manusia sebanyak-banyaknya.¹⁵

Perundang-undangan harus berusaha untuk mencapai 4 (empat) tujuan:¹⁶

- a. *To provide subsistence* (untuk memberi nafkah hidup);
- b. *To provide abundance* (untuk memberikan makanan yang berlimpah);
- c. *To provide security* (untuk memberikan perlindungan);
- d. *To attain equality* (untuk mencapai persamaan).

Keberdayaan hukum seperti yang dikemukakan oleh Jeremy Bentham, maka daya keberlakuan sesuatu ketentuan hukum harus benar-benar mempertimbangkan dampak positif yang bakal ditimbulkan. Lebih jauh dikatakannya bahwa pembentukan hukum harus memproduksi hukum yang adil bagi segenap warga masyarakat secara individual. Tidak setiap manusia mempunyai ukuran yang sama mengenai keadilan, kebahagiaan dan penderitaan adalah salah satu titik kelemahan teori ini. Menurutnya, kriteria hukum yang dibuat oleh pemerintah harus dapat melindungi warganya dan bermanfaat bagi masyarakat, guna mencapai hidup bahagia.¹⁷

E. Kerangka Konseptual

Untuk tidak menimbulkan salah penafsiran, serta untuk pijakan bagi penulis dalam menentukan langkah-langkah penelitian, maka penulis memberikan batasan-batasan definisi antara lain:

1. Kajian menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah hasil mengkaji. Mengkaji di dalam KBBI

¹⁵Van Appeldorn, *Pengantar Ilmu Hukum, Pradnya Paramita*, Jakarta, 1980, hlm. 28.

¹⁶Jeremy Bentham, *An Introduction To The Principles of Moral and Legislation* (New York: Hafner Publishing, 1948. Hlm. 31.

¹⁷Soerjono Soekanto, *Pokok-Pokok Sosiologi Hukum*, CV.Rajawali, Jakarta, 1983, hlm. 43-44.

¹⁸Charlie Rudyat, *Kamus Hukum*, Tim Pustaka Mahardika, 2012, hlm. 409.

artinya belajar, mempelajari, memeriksa, memikirkan, menguji, atau menelaah.

2. Transaksi adalah Perjanjian yang dilakukan dalam bidang perdagangan; seluruh kegiatan yang menimbulkan hak atau kewajiban atau menyebabkan timbulnya hubungan hukum antara dua pihak atau lebih.¹⁸
3. Sistem Pembayaran adalah adalah suatu sistem yang mencakup seperangkat aturan, lembaga, dan mekanisme, yang digunakan untuk melaksanakan pemindahan dana guna memenuhi suatu kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi.¹⁹
4. *Cash On Delivery* (COD) menurut Kamus Bahasa Indonesia-Bahasa Inggris bahwa *Cash* berarti pembayaran tunai atau kontan dan *Delivery* berarti pengiriman. Jika digabungkan maka *Cash On Delivery* adalah metode pembayaran tunai setelah suatu barang dikirimkan.²⁰

F. Metode Penelitian

1. Metode Pendekatan Penelitian Hukum Normatif

Sesuai dengan judul dan permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini dan supaya dapat memberikan hasil yang bermanfaat maka penelitian ini dilakukan dengan metode pendekatan penelitian yuridis normatif. Metode pendekatan penelitian yuridis normatif adalah penelitian hukum kepustakaan yang dilakukan dengan cara meneliti bahan-bahan kepustakaan atau data sekunder belaka.²¹

2. Sumber Data

Dalam penelitian hukum normatif sumber datanya adalah data sekunder.

¹⁹*Ibid.*, hlm. 382.

²⁰Staf Bahasa Infra, *Kamus Lengkap Inggris-Indonesia Indonesia-Inggris*, Infra Pustaka, Jakarta, 2013.

²¹Soerjono Soekanto dan Sri Mahmudji, *Penelitian Hukum Normatif, Suatu Tinjauan Singkat*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2003, hlm. 13.

Yang diperoleh peneliti dari berbagai kepustakaan serta peraturan perundang-undangan, yurisprudensi yang berkaitan dengan permasalahan penelitian ini, yang terdiri dari beberapa bahan yaitu:

a. Bahan Hukum Primer, yaitu bahan-bahan hukum yang mengikat yang dapat terdiri dari :

- 1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
- 2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- 3) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- 4) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- 5) Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan.
- 6) Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.
- 7) Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

b. Bahan Hukum Sekunder, yaitu bahan hukum yang erat kaitannya dengan bahan hukum primer dan dapat membantu menganalisa, memahami, dan menjelaskan bahan hukum primer yang antara lain adalah teori para sarjana, buku, artikel ilmiah, jurnal, skripsi, berita elektronik, makalah yang memiliki kaitan erat dengan permasalahan.

c. Bahan Hukum Tersier, yaitu bahan hukum yang memberikan petunjuk atau penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder, misalnya kamus hukum, kamus besar bahasa Indonesia, dan lainnya.

3. Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data ini menggunakan teknik penelitian hukum normatif (*legal research*) digunakan

metode kajian kepustakaan atau studi dokumenter. Studi kepustakaan adalah teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaahan terhadap buku, literatur-literatur, catatan serta wawancara mengenai kasus yang terjadi berdasarkan permasalahan diatas.

4. Analisis Data

Suatu analisis yuridis normatif pada hakikatnya menekankan pada metode deduktif sebagai pegangan utama. Analisis normatif terutama mempergunakan bahan-bahan kepustakaan sebagai sumber data penelitiannya. Analisis kualitatif merupakan tata cara penelitian yang menghasilkan data deskriptif, yaitu apa yang di nyatakan tertulis. Yakni pemaparan kembali dengan kalimat yang sistematis untuk dapat memberikan gambaran secara jelas atas permasalahan yang ada pada akhirnya di nyatakan dalam bentuk deskriptis analisis. Kemudian penulis menarik suatu kesimpulan secara *deduktif*, yaitu menarik kesimpulan dari hal-hal yang bersifat umum kepada hal-hal yang bersifat khusus.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Tentang Jual Beli

1. Pengertian Jual Beli

Menurut Pasal 1457 KUH Perdata, Jual beli adalah suatu persetujuan dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu barang, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang dijanjikan. Jual beli merupakan perjanjian timbal balik dalam mana pihak yang satu (Si Penjual) berjanji untuk menyerahkan hak milik atas suatu barang, sedangkan pihak yang lainnya (Si Pembeli) berjanji untuk membayar harga yang terdiri atas sejumlah uang

sebagai imbalan dari perolehan hak milik tersebut.²²

Perjanjian jual beli khususnya jual beli barang bergerak merupakan perjanjian yang bersifat konsensual, yakni mengikat pada saat terjadinya kesepakatan, walaupun harganya belum dibayar dan barangnya belum diserahkan.²³

2. Syarat Perjanjian Jual Beli

Pada dasarnya syarat sah perjanjian jual beli mengacu pada syarat sah perjanjian dalam kitab undang-undang hukum perdata.²⁴

- a. Kesepakatan mereka yang mengikatkan dirinya
- b. Kecakapan
- c. Suatu Pokok Persoalan Tertentu
- d. Suatu Sebab Yang Halal

3. Asas-asas Dalam Perjanjian

- a. Asas Personalialia
- b. Asas Konsensualisme
- c. Asas Kebebasan Berkontrak
- d. Asas Mengikat Perjanjian
- e. Asas Iktikad Baik

4. Unsur Jual Beli

Terdapat 2 (dua) unsur pokok dalam jual beli, yakni:

- a. Barang/Benda yang diperjualbelikan
- b. Harga

B. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Konsumen

Istilah Konsumen berasal dari alih Bahasa dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consument/konsument* (Belanda). Pengertian dari *consumer* atau *consument* itu tergantung dalam posisi mana ia berada. Secara harfiah arti kata *consumer* adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang.²⁵

Menurut Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen,

Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Konsumen tidak hanya diartikan hanya individu (orang), tetapi juga suatu perusahaan yang menjadi pembeli atau pemakai terakhir.

2. Pengertian Pelaku Usaha

Dalam Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, disebutkan bahwa pelaku usaha adalah setiap orang atau perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum atau bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

3. Asas-asas Perlindungan Konsumen

- a. Asas Manfaat
- b. Asas Keadilan
- c. Asas Keseimbangan
- d. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen
- e. Asas Kepastian Hukum

4. Hak dan Kewajiban Konsumen

Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, hak-hak konsumen adalah sebagai berikut:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang/jasa.
- b. Hak untuk memilih dan mendapatkan barang/jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang/jasa.

²² Ahmadi Miru dan Sakka Pati, *Hukum Perjanjian (Penjelasan Makna Pasal-Pasal Perjanjian Bernama dalam KUH Perdata)*, Sinar Grafika, Jakarta, Juni 2020, hlm. 3.

²³ *Ibid.*

²⁴ Neng Yani Nurhayani, *Hukum Perdata*, Cv. Pustaka Setia, Bandung, Januari 2015, hlm 214.

²⁵ Abdul Atsar dan Rani Apriani, *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*, Maret 2019, Deepublish, hlm. 35

- d. Hak untuk didengar pendapat keluhannya atas barang/jasa yang digunakan.
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen.
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, atau penggantian, jika barang/jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Sedangkan kewajiban Konsumen adalah sebagai berikut:

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

5. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Hak pelaku usaha antara lain²⁶:

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/ atau jasa yang diperdagangkan;
- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang tidak beritikad baik;

- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/ atau jasa yang diperdagangkan;
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Adapun kewajiban pelaku usaha, sebagai berikut:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar, jujur dan tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang dan/ atau jasa yang diproduksi dan/ atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/ atau jasa yang berlaku;
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/ atau mencoba barang dan/ atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/ atau garansi atas barang yang dibuat dan/ atau diperdagangkan;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/ atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/ atau jasa yang diperdagangkan;
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/ atau penggantian apabila barang dan/ atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

6. Tinjauan Umum Tentang Hukum Perlindungan Konsumen

Dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang

²⁶Sugeng, S.P, *Op. Cit.*, hlm. 203-204

Perlindungan Konsumen tertulis bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Untuk itu segala upaya yang dimaksud tersebut tidak saja terhadap tindakan preventif tetapi juga represif dalam semua bidang perlindungan yang diberikan kepada konsumen. Oleh karena itu pengaturan perlindungan konsumen dilakukan dengan:²⁷

- a. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur keterbukaan akses informasi serta menjamin kepastian hukum.
- b. Melindungi kepentingan pada khususnya dan kepentingan seluruh pelaku usaha.
- c. Meningkatkan kualitas barang dan pelayanan jasa.
- d. Memberikan perlindungan kepada konsumen dari praktik usaha yang menipu dan menyesatkan.
- e. Memajukan penyelenggaraan, pengembangan, dan pengaturan perlindungan konsumen dengan bidang-bidang perlindungan lainnya.

C. Tinjauan Umum Tentang Sistem Pembayaran *Cash On Delivery* (COD)

1. Pengertian *E-Commerce* dan *Marketplace*

Electronic Commerce atau yang disingkat dengan *E-Commerce* adalah kegiatan-kegiatan bisnis yang menyangkut konsumen (*consumers*), manufaktur (*manufactures*), *service providers* dan pedagang perantara (*intermediateries*) dengan menggunakan jaringan-jaringan komputer (*computer network*) yaitu internet.²⁸

E-commerce secara umum memiliki berbagai sistem dan model bisnis. Diantaranya:²⁹

- a. *Business to Business* (B2B)
- b. *Business to Costumer* (B2C)
- c. *Costumer to Costumer* (C2C)
- d. *Costumer to Business* (C2B)
- e. *Costumer to Government* (C2G)

Pengertian *marketplace* Menurut Boris Wertz dan Angela Tran Kingyens, adalah:³⁰

“An Marketplace is a type of e-commerce site that connects those looking to provide a product or service (sellers) with those looking to buy that product or service (buyers). These buyers and sellers may have had trouble finding each other before, and thus the marketplace creates efficiency in an otherwise inefficient market”

Yang jika diterjemahkan *marketplace* ini di definisikan sebagai berikut *“Sebuah marketplace (pasar online) adalah jenis dari situs e-commerce yang menghubungkan bagi mereka para penyedia produk atau jasa (penjual) dengan mereka yang mencari untuk membeli produk atau layanan (pembeli). pembeli dan penjual ini mungkin memiliki kesulitan menemukan satu sama lain sebelumnya, dan dengan demikian marketplace (pasar online) menciptakan efisiensi di pasar lainnya (offline) yang dianggap tidak efisien.”*³¹

2. Perbedaan *E-commerce* dan *Marketplace*

Kemunculan *e-commerce* yang kemudian memprakarsai munculnya *marketplace*. Secara umum *marketplace* memiliki sistem yang sama dengan *e-*

²⁷*Ibid.* hlm. 7.

²⁸Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Transaksi Elektronik di Indonesia (sebagai pedoman menghadapi era digital bisnis e-commerce di indonesia)*, Penerbit Nusa Media, Bandung, September 2017, hlm 11.

²⁹ Sugeng S.P, *Op. Cit.*, hlm. 118.

³⁰Emmy Febriani Thalib, *Tinjauan Yuridis Mengenai Marketplace Berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan di Indonesia*, Kajian Hukum dan Keadilan IUS, STMIK STIKOM Indonesia, Volume 7 No. 2, Agustus 2019, hlm. 197.

³¹*Ibid.*

commerce namun keduanya memiliki konsep yang berbeda.³²

E-commerce memiliki satu penjual yaitu pemilik website itu sendiri, memiliki satu brand untuk beberapa produk yang di dipasarkan dalam sebuah website, sedangkan *marketplace* mempunyai sistem seperti halnya pasar tradisional yang mana menjadikan aplikasi sebagai medianya. bisa dianggap sebagai jasa mall *online*, namun yang berjualan bukan penyedia website, melainkan anggota-anggota yang mendaftar untuk berjualan di website *marketplace* yang bersangkutan.³³

3. Dasar Hukum *E-commerce* dan *Marketplace*

Pengaturan hukum mengenai *E-Commerce* dan *Marketplace* tercantum pada:

- a. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
- b. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- c. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.
- d. Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

4. Asas-asas Pada *E-commerce* dan *Marketplace*

Berdasarkan Pasal 3 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik terdapat beberapa asas, yakni:

- a. Asas Kepastian Hukum
- b. Asas Manfaat

- c. Asas Kehati-hatian
- d. Asas Iktikad Baik
- e. Asas Kebebasan Memilih Teknologi atau Netral Teknologi

5. Tinjauan Umum Tentang Sistem Pembayaran *Cash On Delivery* (COD)

COD adalah sistem pembayaran adalah sistem pembayarann yang mana konsumen membayar harga setelah barang yang dipesan pada suatu aplikasi sampai ke tangan konsumen. COD ini diadopsi dari salah satu sistem pembayaran yang biasa digunakan dalam perdagangan internasional yaitu *Open Account*. *Open Account* adalah sistem pembayaran yang dilakukan dengan cara eksportir terlebih dahulu melakukan pengiriman barang baru setelah itu importir membayar harga melalui perintah transfer bank ke rekening eksportir.³⁴

BAB III

Hasil Penelitian dan Pembahasan

A. Sistem Pembayaran *Cash On Delivery* (COD) Pada *Marketplace* Shopee

Shopee merupakan salah satu pasar tempat bertemunya penjual dan pembeli secara *online*. Penjual dan pembeli menyepakati suatu kesepakatan yang mana penjual menyerahkan barang dan pembeli membayar sesuai harga yang telah disepakati. Untuk dapat membayar harga maka Shopee menawarkan sistem pembayaran salah satu diantaranya yaitu COD. COD merupakan metode pembayaran yang dilakukan secara langsung di tempat Pembeli setelah pesanan dari kurir diterima.³⁵

³²Lintang Aletheia, Akun Toko *Marketplace* Dalam Perspektif Hukum Benda, *Skripsi*, Fakultas Hukum Universitas Kristen Satya Wacana, Salatiga, 2020, hlm. 20.

³³*Ibid.*, hlm. 21.

³⁴Serlika Aprita dan Rio Adithya, *Hukum Perdagangan Internasional*, Rajawali Press, Depok, 2020, hlm. 102-103.

³⁵[https://help.shopee.co.id/portal/article/7265-0-\[Bayar-di-Tempat\]-Apa-itu-pembayaran-COD-\(Bayar-di-Tempat\)?previousPage=secondary%20category](https://help.shopee.co.id/portal/article/7265-0-[Bayar-di-Tempat]-Apa-itu-pembayaran-COD-(Bayar-di-Tempat)?previousPage=secondary%20category)

Dalam bertransaksi dengan sistem COD Shopee, ada beberapa ketentuan yaitu:³⁶

- a. Pembeli harus melakukan pembayaran kepada kurir sebelum menerima dan membuka paket.
- b. Jika Pembeli sudah melakukan pembayaran dan menemukan kendala pada produk yang diterima, Pembeli dapat mengajukan permintaan pengembalian barang/dana melalui aplikasi Shopee.
- c. Permintaan dapat dilakukan selama pesanan masih dalam masa Garansi Shopee dan Pembeli belum menekan tombol Pesanan Diterima pada aplikasi.
- d. Bayar pesanan beserta ongkos kirim (Jika ada) secara tunai di tempat kepada kurir sesuai dengan total biaya yang tertera di halaman *checkout*.

Dalam beberapa kasus perubahan harga, konsumen seharusnya membayar sesuai dengan ketentuan point keempat pada aturan COD Shopee, namun pada kenyataannya harga yang ditagih oleh kurir sangat berbeda jauh dengan yang ada pada halaman *checkout*, hal ini tentu sangat merugikan konsumen. Kemudian dalam kasus ini konsumen beritikad baik untuk membayar paket tersebut dikarenakan pertimbangan bahwa sanksi yang akan diberikan oleh Shopee yang mana jika pembeli menolak untuk membayar, metode pembayaran COD dari Pembeli akan dinonaktifkan sementara apabila Pembeli pernah membatalkan pesanan sebanyak 2 kali dalam 60 hari kalender setelah penolakan kedua.³⁷

Hal ini melanggar beberapa Pasal dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen;

1. Pasal 7 huruf a dan c yakni pelaku usaha berkewajiban untuk (a). beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya dan

(c). memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.

2. Pasal 8 huruf f dikatakan bahwa pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang/jasa yang tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut.
3. Pasal 10 huruf a dijelaskan bahwa Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan atau membuat pernyataan yang tidak benar atau menyesatkan mengenai harga atau tarif suatu barang dan/atau jasa.
4. Pasal 17 huruf a dikatakan bahwasanya Pelaku usaha dilarang memproduksi iklan yang mengelabui konsumen mengenai kualitas, kuantitas, bahan, kegunaan dan harga barang dan/atau tarif jasa serta ketepatan waktu penerimaan barang dan/atau jasa.

B. Perlindungan Terhadap Konsumen Akibat Perubahan Harga dalam Transaksi dengan Sistem Pembayaran Cash On Delivery (COD) pada OnlineShop Shopee menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Wawancara yang telah penulis lakukan dengan beberapa konsumen yang mengalami perubahan harga pada saat pembayaran transaksi COD tersebut membuat dirinya merasa sangat dirugikan.³⁸ Kelemahan kedudukan konsumen dan ketidakjelasan *merchant* dalam membuat suatu ketentuan dapat membuat para pelaku usaha mengambil keuntungan sebesar-besarnya dari sistem COD ini.

³⁶[https://help.shopee.co.id/portal/article/95281-\[Bayar-di-Tempat\]-Apa-saja-tips-dan-hal-yang-harus-diperhatikan-jika-menggunakan-metode-pembayaran-COD-\(Bayar-di-Tempat\)?previousPage=secondary%20category](https://help.shopee.co.id/portal/article/95281-[Bayar-di-Tempat]-Apa-saja-tips-dan-hal-yang-harus-diperhatikan-jika-menggunakan-metode-pembayaran-COD-(Bayar-di-Tempat)?previousPage=secondary%20category) diakses pada tanggal 20 Februari 2023

³⁷ <https://seller.shopee.co.id/edu/article/15310>

³⁸Wawancara dengan Isnal Hevi Alumni Fakultas Hukum Universitas Riau dan Jojon Ibra selaku warga twitter yang mengalami perubahan harga pada saat bertransaksi pada aplikasi Shopee menggunakan sistem COD.

Akibat hukum dari persoalan tersebut yaitu tidak terpenuhinya hak-hak konsumen, diantaranya:

1. Hak untuk memilih dan mendapatkan barang/jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan sesuai Pasal 4 huruf b Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Dalam hal kesepakatan, konsumen mempunyai hak untuk memilih dimana mereka harus berbelanja, memilih sistem pembayaran bagaimana yang mereka sukai dan konsumen memiliki hak untuk mendapatkan barang sesuai nilai tukar atau harga suatu barang sesuai kesepakatan. Hal ini diperkuat dengan ketentuan COD yang tercantum bahwasanya pembeli atau konsumen membayar dengan total biaya yang tertera di halaman *Checkout*.
2. Hak konsumen untuk diperlakukan secara benar, jujur dan tidak diskriminatif sesuai ketentuan Pasal 4 huruf g Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam hal perubahan harga ini konsumen tidak mendapatkan iktikad baik oleh pelaku usaha.
3. Hak konsumen untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi sesuai ketentuan Pasal 4 huruf h Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. karena dalam hal ini konsumen dirugikan secara ekonomi.

Menurut catatan Wenjing Duan, Bin Gu dan Andrew B. Whinston, ada tiga akibat nyata yang terjadi dalam *e-commerce* yaitu; pertama, konsumen selalu dihadapkan pada kondisi yang tidak pasti akibat tidak dapat menilai kualitas riil suatu produk. Kedua, karena antara penjual dan pembeli tidak saling bertemu yang mengakibatkan minimnya interaksi mereka. Ketiga, transaksi elektronik adalah transaksi yang berisiko tinggi karena

kebijakan legislasi yang mengatur transaksi tersebut sangat terbatas.³⁹ Sehingga dibutuhkan peran dari pemerintah dalam penegakan pelaksanaan peraturan perundang-undangan untuk melindungi hak-hak konsumen yang lemah secara praktiknya.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen mendefinisikan hukum perlindungan konsumen sebagai keseluruhan asas dan kaidah hukum yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan berbagai masalahnya dengan para penyedia barang dan/ atau jasa konsumen. Hubungan hukum yang terjadi antara pihak penyedia barang dan/ atau jasa dengan pihak konsumen pada akhirnya melahirkan suatu hak dan kewajiban yang mendasari terciptanya suatu tanggungjawab.⁴⁰

Suatu tanggungjawab pada prinsipnya sama yaitu merupakan bagian dari konsep kewajiban untuk mengikuti peraturan hukum dan mempertanggungjawabkan kewajiban untuk mengikuti aturan-aturan hukum tersebut. Pada prinsipnya pelaku usaha dapat dimintai pertanggungjawaban apabila timbul kerugian konsumen akibat tidak terlaksananya kewajiban hukum pada jenis transaksi dengan berbagai medium.⁴¹ Undang-undang telah mengatur dan mempertegas hak dan kewajiban konsumen sehingga konsumen bisa menuntut ketika dirugikan.⁴² kewajiban Pelaku Usaha merupakan suatu hak yang harus diterima oleh Konsumen.

Dengan adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen beserta perangkat hukum lainnya, seharusnya konsumen memiliki hak dan posisi yang berimbang dan mereka dapat menggugat atau menuntut jika ternyata hak-haknya telah dirugikan atau dilanggar oleh pelaku usaha, namun dalam hal ini konsumen juga dituntut untuk cerdas dan berhati-hati

³⁹Iman Sjahputra, *Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik*, PT. Alumni, Bandung, 2021, hlm 130-131.

⁴⁰*Ibid.*

⁴¹*Ibid.*, hlm. 390.

⁴²Abdul Atsir dan Rani Apriani, *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*, Maret 2019, Deepublish, hlm. 27.

dalam pelaksanaan kegiatan jual beli. Dengan Undang-Undang Pelindungan Konsumen ini diharapkan pelaku usaha memiliki integritas yang tinggi dalam menjalankan usahanya, dan juga diharapkan konsumen memiliki kesadaran dengan cara mengedukasi diri bagaimana dalam melakukan kegiatan belanja harus berpedoman terhadap hak dan kewajibannya sehingga menjadi konsumen bukan hanya menuntut untuk dilayani namun juga bertanggung jawab.⁴³

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Kalimat yang menyatakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”, diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan dirinya sendiri.

Untuk itu segala upaya yang dimaksud tersebut tidak saja terhadap tindakan preventif tetapi juga represif dalam semua bidang perlindungan yang diberikan kepada konsumen. Oleh karena itu pengaturan perlindungan konsumen dilakukan dengan:⁴⁴

- a. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur keterbukaan akses informasi serta menjamin kepastian hukum.
- b. Melindungi kepentingan konsumen pada khususnya.
- c. Meningkatkan kualitas barang dan pelayanan jasa.
- d. Memberikan perlindungan kepada konsumen dari praktik usaha yang menipu dan menyesatkan.
- e. Memajukan penyelenggaraan, pengembangan, dan pengaturan perlindungan konsumen dengan bidang-bidang perlindungan lainnya.

⁴³Indra Kirana dan Rahmi Ayunda, “Sistem Belanja *Cash On Delivery* (COD) Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen dan Transaksi Elektronik”, *Jurnal Fakultas Hukum*, Universitas International Batam. hlm. 71-72

Jika dikaitkan dengan teori kemanfaatan Jeremy Bentham yang mana Jeremy mengemukakan bahwa tujuan hukum tidak lain adalah bagaimana memberikan kemanfaatan sebesar-besarnya bagi mayoritas masyarakat. Bagi aliran ini kehadiran hukum adalah untuk memberikan manfaat kepada manusia sebanyak-banyaknya.⁴⁵ Suatu ketentuan hukum dapat dinilai baik jika akibat-akibat yang dihasilkan dari penerapannya adalah kebaikan, kebahagiaan yang sebenarnya dan berkurang penderitaannya.⁴⁶

Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen ditegaskan bahwa pelaksanaan Perlindungan konsumen harus didasarkan atas asas manfaat yang mana dimaksudkan untuk mengamankan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan. Selanjutnya Pada Pasal 3 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik juga ditegaskan bahwasanya pemanfaatan Teknologi Informasi dan Transaksi Elektronik dilaksanakan berdasarkan Asas manfaat yang mana dapat diartikan bahwa asas bagi pemanfaatan Teknologi Informasi dan Transaksi Elektronik diupayakan untuk mendukung proses berinformasi sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Sebagai bentuk peran pemerintah dalam pelaksanaan perlindungan konsumen maka pemerintah juga melakukan pembinaan dan pengawasan yang terdapat pada ketentuan Pasal 29 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

⁴⁴Rosmawati, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Prenadamedia Group, Jakarta, 2019, hlm. 7.

⁴⁵Van Appeldorn, *Pengantar Ilmu Hukum*, Pradnya Paramita, Jakarta, 1980, hlm. 28

⁴⁶Rosmawati, *Op. Cit.* hlm. 7.

BAB IV Penutup

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan, maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Shopee sebagai salah satu *marketplace* terbesar yang berkembang pesat di Indonesia sehingga menjadi pilihan bertransaksi masyarakat. Sistem Pembayaran *Cash On Delivery* sebagai salah satu pilihan untuk bertransaksi yang diminati oleh banyak konsumen yang memberikan banyak juga memberikan kemudahan. Namun beberapa kasus juga menjadi sorotan karena sistem ini, seperti perubahan harga saat bertransaksi. Dua orang konsumen yang telah penulis wawancarai memaparkan bahwa mereka sangat dirugikan karena kasus ini.
2. Upaya Pemerintah dalam pelaksanaan perwujudan perlindungan terhadap hak-hak konsumen seringkali dilanggar oleh para pihak yang tidak bertanggungjawab adalah dengan membentuk Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Tujuan dari Perlindungan konsumen ini agar dapat mewujudkan budaya ekonomi yang sehat sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan norma-norma yang berlaku.

B. Saran

1. Sebaiknya konsumen mempelajari dengan benar aturan ketika akan melaksanakan suatu perjanjian terutama perjanjian berbasis elektronik dan diharapkan lebih berhati-hati sebelum melakukan transaksi jual beli karena kasus perubahan harga seperti ini bisa saja terjadi. Konsumen mesti mempelajari hak dan kewajiban yang telah tertera dalam peraturan perundang-undangan dan diharapkan konsumen harus tegas terhadap tindakan yang merugikan dirinya.
2. Diperlukan adanya suatu lembaga dari pemerintah secara khusus yang bergerak

dalam perlindungan konsumen yang melakukan pengawasan terhadap hak-hak konsumen pada transaksi *e-commerce*.

3. Kepada para pelaku usaha yang terlibat dalam penyelenggaraan sistem elektronik hendaklah menjunjung tinggi integritas dalam melaksanakan usahanya. Artinya pelaku usaha tidak dibenarkan berlaku semena-mena terhadap konsumen dalam bentuk apapun.
4. Diharapkan kepada pihak penyedia layanan kegiatan jual beli secara elektronik untuk membuat suatu layanan dan tata cara pengaduan khusus untuk konsumen yang merasa hak-haknya tidak terpenuhi dalam pelaksanaan kegiatan jual beli tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Appeldorn, Van, 1980, *Pengantar Ilmu Hukum, Pradnya Paramita*, Jakarta.
- Aprita, Serlika dan Rio Adithya, 2020, *Hukum Perdagangan Internasional*, Rajawali Press, Depok.
- Ali, Achmad, 2002, *Menguak Tabir Hukum (Suatu Kajian Filosofis Dan Sosiologis)*, PT. Toko Gunung Agung, Jakarta.
- Atsar, Abdul dan Rani Apriani, 2019, *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*, Deepublish.
- Barkatullah, Abdul Halim, 2017, *Hukum Transaksi Elektronik di Indonesia (sebagai pedoman menghadapi era digital bisnis e-commerce di indonesia)*, Penerbit Nusa Media, Bandung.
- Emirzon, Joni dan Muhammad Sadi Is, 2021, *Hukum Kontrak*, Kencana, Jakarta.
- Harmayani, dkk., 2020, *E-Commerce: Suatu Pengantar Bisnis Digital*, Yayasan Kita Menulis.
- Makarim, Edmon, 2005, *Pengantar Hukum Telematika (Suatu Kompilasi Kajian)*, Rajagrafindo Persada, Jakarta.

Miru, Ahmadi dan Sakka Pati, 2020, *Hukum Perjanjian (Penjelasan Makna Pasal-Pasal Perjanjian Bernama dalam KUH Perdata)*, Sinar Grafika, Jakarta.

Nurliyani, Hani, dkk., *E-Commerce*, Modul Laboratorium Manajemen Menengah, Universitas Gunadarma,

Putro, Widodo Dwi, dkk., *Penjelasan Hukum: Pembeli Beriktikad Baik Dalam Sengketa Perdata*, LeIP, Jakarta.

Rosmawati, 2019, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Prenadamedia Group, Jakarta.

S.P, Sugeng, 2020, *Hukum telematika Indonesia*, Prenadamedia Group, Jakarta.

Sjahputra, Iman, 2021, *Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik*, PT. Alumni, Bandung.

Soekanto, Soerjono, 1983, *Pokok-Pokok Sosiologi Hukum*, CV.Rajawali, Jakarta.

Soekanto, Soerjono dan Sri Mahmudji, 2003, *Penelitian Hukum Normatif, Suatu Tinjauan Singkat*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.

B. Jurnal/Skripsi/Kamus

Charlie Rudyat, 2012, *Kamus Hukum*, Tim Pustaka Mahardika.

Eka Septiana Sulistiyawati, *et. al*, 2020, “*Marketplace* Shopee Sebagai Media Promosi Penjualan Umkm di Kota Blitar”, *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, Universitas Pamulang, Vol. 4, No. 1.

Emmy Febriani Thalib, 2019, *Tinjauan Yuridis Mengenai Marketplace Berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan di Indonesia*, Kajian Hukum dan Keadilan IUS, STMIK STIKOM Indonesia, Volume 7 No. 2.

Indra Kirana dan Rahmi Ayunda, “Sistem Belanja *Cash On Delivery* (COD) Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen dan Transaksi Elektronik”, *Jurnal Fakultas Hukum*, Universitas International Batam.

Jumaida Pulungan, 2022, “Pengaruh Metode Pembayaran *Cash On Delivery* (COD) Pada *E-Commerce* Terhadap Perilaku Konsumsi Masyarakat Kelurahan Kampung Baru, Dumai dalam Perspektif Ekonomi Syariah”, *Skripsi*, Universitas Islam Negeri Suska Riau.

Lintang Aletheia, 2020, *Akun Toko Marketplace* Dalam Perspektif Hukum Benda, *Skripsi*, Fakultas Hukum Universitas Kristen Satya Wacana, Salatiga.

Silviasari, 2020, “Penyelesaian Sengketa Konsumen dan Pelaku Usaha dalam Transaksi *E-Commerce* Melalui Sistem *Cash On Delivery*”, *Skripsi Prodi Hukum*, Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Volume 1, Nomor 3.

Staf Bahasa Infra, 2013, *Kamus Lengkap Inggris-Indonesia Indonesia-Inggris*, Infra Pustaka, Jakarta.

C. Peraturan Perundang-Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58.

D. Website

[https://help.shopee.co.id/portal/article/72650-\[Bayar-di-Tempat\]-Apa-itu-pembayaran-COD-\(Bayar-di-Tempat\)?previousPage=secondary%20category](https://help.shopee.co.id/portal/article/72650-[Bayar-di-Tempat]-Apa-itu-pembayaran-COD-(Bayar-di-Tempat)?previousPage=secondary%20category) diakses pada tanggal 20 Februari 2023

[https://help.shopee.co.id/portal/article/95281-\[Bayar-di-Tempat\]-Apa-saja-tips-dan-hal-yang-harus-diperhatikan-jika-menggunakan-metode-pembayaran-COD-\(Bayar-di-Tempat\)?previousPage=secondary%20category](https://help.shopee.co.id/portal/article/95281-[Bayar-di-Tempat]-Apa-saja-tips-dan-hal-yang-harus-diperhatikan-jika-menggunakan-metode-pembayaran-COD-(Bayar-di-Tempat)?previousPage=secondary%20category) diakses pada tanggal 20 Februari 2023