

**TANGGUNGJAWAB PENJUAL DALAM PERJANJIAN JUAL BELI ONLINE
SECARA CASH ON DELIVERY (COD) DI MARKETPLACE SHOPEE**

EXECUTIVE SUMMARY

***Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum***



Disusun Oleh:

Mellyana Putri Dayanti

1910012111202

BAGIAN HUKUM PERDATA

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA
PADANG
2023**

No. Reg: 558/Pdt/02/VIII-2023

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA**

PERSETUJUAN EXECUTIF SUMMARY
No. Reg: 558/Pdt/02/VIII-2023

Nama : **Mellyana Putri Dayanti**
Npm : **1910012111202**
Judul Skripsi : **Tanggungjawab Penjual Dalam Perjanjian Jual Beli *Online*
Secara *Cash On Delivery* (COD) Di *Marketplace Shopee***

Telah dikonsultasikan dan disetujui oleh pembimbing untuk di *upload* ke *website*

Dr. Zarfinal, S.H., M.H. (Pembimbing 1)



.....

TANGGUNGJAWAB PENJUAL DALAM PERJANJIAN JUAL BELI *ONLINE* SECARA *CASH ON DELIVERY* (COD) DI MARKETPLACE SHOPEE

Mellyana Putri Dayanti¹, Zarfinal¹

¹Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Bung Hatta Padang

Email: mellyanaputridayanti199923@gmail.com

ABSTRACT

With the development of technology, buying and selling transaction activities are increasingly advanced. This phenomenon is also accompanied by the growth of E-commerce media and the emergence of various marketplaces, one of which is Shopee in Indonesia. Even though the government and Shopee have guaranteed consumer rights, unfortunately, there are still many sellers at Shopee who do not comply with these rules, so that consumers often feel disadvantaged in the transaction process by Cash On Delivery (COD). The issues to be discussed are: 1) What are the obligations and responsibilities of the seller in the COD online sale and purchase agreement on the Shopee marketplace? 2) What are the rights of consumers in the event of a breach of the COD online sale and purchase agreement on the Shopee marketplace? This study uses a sociological legal approach. Source of data used primary data and secondary data. Data collection techniques were obtained through interviews and literature studies. Data were analyzed qualitatively. Research results: 1) Seller's obligations and responsibilities in COD online sale and purchase agreements in the Shopee marketplace include shipping goods with conditions that match the description, protecting goods during delivery, providing accurate information, fulfilling delivery promises, and handling returns or claims that may arise. 2) Consumer rights which include the ability to file a refund claim, the right to goods according to the description and quality promised, as well as the right to get help from Shopee in serious cases with sellers.

Keywords: *Responsibility, Buying and Selling Online, COD*

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi pada saat ini berdampak pada berubahnya proses jual beli. Transaksi jual beli yang umumnya dilakukan secara tatap muka (*offline*) kini beralih menjadi dalam jaringan (*online*). Proses jual beli dalam jaringan (selanjutnya diistilahkan dengan *online*) memudahkan para pihak dalam melakukan transaksi tanpa harus pergi ke tempat penjual, sehingga waktu yang dibutuhkan menjadi lebih singkat, serta konsumen dapat melihat banyak referensi sebelum melakukan transaksi jual beli. Pada sistem jual beli *online*, penjual dapat menawarkan barang dagangannya melalui berbagai

pasar elektronik (selanjutnya diistilahkan dengan *marketplace*), salah satunya adalah *Shopee*. *Marketplace Shopee* merupakan salah satu *marketplace* yang sedang berkembang di Indonesia. Sulistiyawati, dkk (2020:133) menyatakan bahwa *marketplace Shopee* saat ini dimanfaatkan oleh Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) untuk promosi penjualan. Penjual dapat menawarkan barang dagangannya dengan deskripsi yang lengkap melalui gambar, video, dan spesifikasi yang dapat diakses oleh konsumen.

Menurut Citrawan (2017:95) Perjanjian jual beli adalah hubungan hukum antara dua pihak di dalam

lapangan harta kekayaan di mana pihak yang satu berhak atas sesuatu prestasi, dan pihak yang lain berkewajiban memenuhi prestasi itu. Dalam perjanjian jual beli *online* pembayaran dapat dilakukan melalui bank yang telah disediakan, melalui penggunaan uang elektronik maupun melalui sistem bayar di tempat / *Cash On Delivery* (selanjutnya disingkat dengan COD). Menurut Hajjan, dkk (2021:319) COD diartikan sebagai sistem pembayaran yang dilakukan konsumen pada saat barang yang dipesan telah sampai pada alamat yang dituju, di mana pihak yang berinteraksi bukan penjual dengan konsumen, namun konsumen dengan kurir sebagai pihak perantara. Sehingga konsumen harus membayar barang tersebut sebelum membuka paket. Hal ini menimbulkan masalah, di mana ketidak berdayaan konsumen untuk mengecek barang sebelum membayar, membuat beberapa oknum penjual memanfaatkan hal tersebut dengan mengirimkan barang yang tidak sesuai dengan yang dipesan konsumen.

Dari sisi keabsahan jual beli *online* secara COD dapat merujuk Pasal 1458 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (selanjutnya disingkat dengan KUHPerdata) yang menegaskan jual beli dianggap telah terjadi antara kedua belah pihak seketika setelah mereka mencapai sepakat tentang barang dan harga, meskipun barang belum diserahkan maupun harganya belum dibayar. Selain itu perlindungan hukum konsumen dalam transaksi perdagangan elektronik (selanjutnya diistilahkan dengan *E-commerce*) dengan sistem pembayaran COD sudah diatur secara khusus melalui Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. Pasal 49 ayat (3) Peraturan

Pemerintah Nomor 71 tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik yang menyatakan bahwa penjual wajib memberikan batas waktu kepada konsumen untuk mengembalikan barang yang dikirim apabila tidak sesuai dengan perjanjian atau terdapat cacat tersembunyi. Jadi konsumen secara langsung mendapat perlindungan hukum jika barang yang dikirim tidak sesuai atau ada cacat tersembunyi. Berdasarkan jabaran di atas, penulis melakukan kajian terkait tanggungjawab penjual dalam jual beli *online* yang dituangkan ke dalam karya ilmiah dengan judul **“TANGGUNGJAWAB PENJUAL DALAM PERJANJIAN JUAL BELI ONLINE SECARA CASH ON DELIVERY (COD) DI MARKETPLACE SHOPEE”**.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah kewajiban dan tanggungjawab penjual pada perjanjian jual beli *online* secara COD di *marketplace Shopee*?
2. Bagaimanakah hak konsumen apabila terjadi wanprestasi pada perjanjian jual beli *online* secara COD di *marketplace Shopee*?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan memahami kewajiban dan tanggungjawab penjual dalam perjanjian jual beli *online* secara COD di *marketplace Shopee*.
2. Untuk mengetahui dan memahami hak konsumen apabila terjadi wanprestasi dalam perjanjian jual beli *online* secara COD di *marketplace Shopee*.

D. Metode Penelitian

Penelitian yang digunakan adalah hukum sosiologis dengan cara turun langsung ke lapangan, untuk memperoleh data primer. Ada dua

sumber data, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer terdiri dari wawancara langsung dengan informan, data sekunder terdiri dari dokumen resmi, buku, artikel dan lain-lain. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dan studi dokumen. Data dianalisis secara kualitatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Bentuk Kewajiban Dan Tanggungjawab Penjual Pada Perjanjian Jual Beli Online Secara COD Di Marketplace Shopee

Berdasarkan hasil wawancara pada 16 Juli 2023 dengan informan atas nama Hasmila Fitria selaku penjual pada Toko Sultan Parfum & Fashion, dan Winda Delfi selaku penjual pada Toko Ribsgold menginformasikan bahwa dalam pesanan konsumen baik yang menggunakan metode bayar di tempat (COD) maupun melalui transfer bank pernah terjadi kesalahan pengiriman dan barang pesanan cacat/rusak saat sampai ditangan konsumen, akibat dari kesalahan tersebut penjual menerima komplain bahwa produk yang diterima oleh konsumen tidak sesuai dengan yang dipesan ataupun tidak sesuai dengan yang diharapkan.

Sebagaimana disebutkan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disingkat dengan UUPK) Pasal 19 Ayat (1) tentang Tanggungjawab Penjual yang berbunyi: “penjual bertanggungjawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”.

Dalam kasus ini penjual telah berupaya memahami dan memberikan pelayanan yang baik terhadap

pengaduan dari konsumen. Serta bertanggungjawab memberikan ganti rugi atas barang yang tidak sesuai, cacat/rusak dengan syarat konsumen mengirimkan bukti video saat membuka paket (*unboxing*) dari kesalahan/kerusakan pada barang yang diterimanya. Ganti rugi yang diberikan penjual kepada konsumen yaitu dengan kesepakatan kedua belah pihak berupa pengiriman kembali barang yang sesuai pesanan atau berupa pengembalian uang.

B. Hak Konsumen Apabila Terjadi Wanprestasi Pada Perjanjian Jual Beli Online Secara COD Di Marketplace Shopee

Hak konsumen dalam jual beli *online* jika terjadi wanprestasi, seperti ketidaksesuaian produk dengan deskripsi atau kerusakan produk saat diterima. Wanprestasi diatur di dalam Pasal 1238 KUHPerdara yang menyatakan bahwa: “Debitur dinyatakan lalai dengan surat perintah, atau dengan akta sejenis itu, atau berdasarkan kekuatan dari perikatan sendiri, yaitu bila perikatan ini mengakibatkan debitur harus dianggap lalai dengan lewatnya waktu yang ditentukan”.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan konsumen pengguna aplikasi *Shopee* atas nama Reka Putri, Iwan, Wanda Hamida, dan Venno pada Juli 2023. Hak konsumen apabila terjadi wanprestasi pada perjanjian jual beli *online* secara COD, konsumen dapat mengajukan tuntutan berupa kompensasi/ganti rugi kepada penjual. Dalam Pasal 19 ayat 2 UUPK meliputi pengembalian sejumlah uang, penggantian barang atau jasa sejenis yang setara.

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

1. Kewajiban dan tanggungjawab penjual pada perjanjian jual beli *online* secara COD di *marketplace Shopee* meliputi: pengiriman produk yang tepat dan berkualitas, pengiriman sesuai waktu, pengemasan yang aman, kebijakan pengembalian dan garansi, komunikasi yang efektif, beroperasi secara etis dan jujur.
2. Hak-hak konsumen yang meliputi: hak atas informasi produk, hak atas keamanan transaksi, hak atas privasi, hak atas layanan pelanggan, hak atas pengembalian barang, hak atas uang kembali (*refund*), hak atas produk berkualitas, hak atas jaminan garansi untuk produk tertentu, hak atas pengaduan. Jika terjadi wanprestasi dalam jual beli *online*, penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui cara *Online Dispute Resolution* (penyelesaian non-litigasi).

B. Saran

1. Untuk Penjual
Lebih teliti mengirim barang kepada konsumen dan lakukan pengecekan sebelum pengiriman barang guna menghindari konsumen dirugikan akibat barang yang dikirim tidak sesuai dengan pesanan, menjual barang sesuai deskripsi, dan jadilah penjual yang jujur dan amanah.
2. Untuk Konsumen
Saat Berbelanja COD Periksa reputasi toko, ulasan pelanggan, dan rating penjual. Cermati deskripsi produk termasuk ukuran, warna, merek, dan kondisi. Manfaatkan layanan gratis ongkir atau gratis ongkir COD jika ada. Pastikan alamat pengiriman jelas, tambahkan

petunjuk jika perlu. Siapkan uang tunai sesuai total pembelian. Berikan ulasan mengenai pengalaman berbelanja, kualitas produk, dan pelayanan penjual. Ketahui kebijakan pengembalian dan klaim di platform *Shopee*. Jika ada masalah dengan barang, ajukan klaim atau permintaan pengembalian sesuai kebijakan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku

Fitrah Akbar Citrawan, 2017, *Hukum Persaingan Usaha*, Suluh Media, Yogyakarta.

Peraturan Perundang-Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata).

Sumber Lain

Eka Septiana Sulistiyawati & Anna Widayani, 2020, 'Marketplace *Shopee* Sebagai Media Promosi Penjualan Umkm di Kota Blitar', *Jurnal Pemasaran, Volume IV*, Nomor 1 Oktober 2020.

Nurul Hajjan, Rani Apriani, dan Luthfi Ramadhan, 'Penegakan Hukum Atas Tindakan Wanprestasi Konsumen Melalui Sistem *Cash On Delivery* (COD)', *Jurnal Pemikiran dan Penelitian Ilmu-ilmu Sosial, Hukum, & Pengajarannya*, Volume XVI Nomor II Oktober 2021.

UCAPAN TERIMAKASIH

Kepada Bapak Dr. Zarfinal, S.H., M.H. sebagai Dosen pembimbing pada penulisan tugas akhir ini penulis ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya karena sudah banyak meluangkan waktu, memberi nasehat dan mengarahkan sehingga tugas akhir ini bisa selesai dengan baik.