

**Pelaksanaan Transaksi Jual Beli *E-Commerce* Dengan Metode Pembayaran
Cash On Delivery (COD) Melalui Marketplace Tokopedia
(Studi di Kota Pekanbaru)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Hukum (S.H) Pada Fakultas Hukum
Universitas Islam Riau



OLEH :

Diva Rahmadina
161010275

PROGRAM STUDI : ILMU HUKUM

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU
2022**

SURAT PERNYATAAN

Saya yang betanda tangan dibawah ini :

Nama : Diva Rahmadina

NPM : 161010275

Tempat/Tanggal Lahir : Palembang, 2 Januari 1999

Program Studi/Jurusan : Ilmu Hukum/Hukum Perdata

Judul : Pelaksanaan Transaksi Jual Beli *E-Commerce* dengan Metode Pembayaran *Cash On Delivery* (COD) Melalui Marketplace Tokopedia (Studi di Kota Pekanbaru)

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya sendiri, orisinil dan tidak dibuatkan oleh orang lain, sepengetahuan saya belum pernah ditulis oleh orang lain. Apabila di kemudian hari terbukti skripsi ini merupakan hasil orang lain atau mencontek atau menjiplak hasil skripsi/karya ilmiah orang lain (plagiat), maka saya bersedia gelar Sarjana Hukum (S1) yang telah saya peroleh di batalkan.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Pekanbaru, 6 Juni 2022

Yang menyatakan



Diva Rahmadina



Sertifikat

FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU



ORIGINALITAS PENELITIAN

Fakultas Hukum Universitas Islam Riau

MENYATAKAN BAHWA :

Diva Rahmadina

161010275

Dengan Judul :

Pelaksanaan Transaksi Jual Beli E-Commerce Dengan Metode Pembayaran Cash On Delivery (Cod) Melalui Marketplace Tokopedia (Studi Di Kota Pekanbaru)

Telah Lotos Similarity Sebesar Maksimal 30%

Pekanbaru, 22 Juni 2022



Dikodi Ilmu Hukum

Harvia Santri, S.H., M.H.

Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau



FS 671471



No. Reg : 1173//UPM FH UIR 2021

Paper ID : 1861094196/30 %



YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM (YLPI) RIAU
UNIVERSITAS ISLAM RIAU

F.A.3.10

Jalan Kaharuddin Nasution No. 113 P. Marpoan Pekanbaru Riau Indonesia – Kode Pos: 28284
Telp. +62 761 674674 Fax. +62 761 674834 Website: www.uir.ac.id Email: info@uir.ac.id

KARTU BIMBINGAN TUGAS AKHIR
SEMESTER GENAP TA 2021/2022

NPM : 161010275
Nama Mahasiswa : DIVA RAHMADINA
Dosen Pembimbing : 1. DESI APRIANI S.H.,M.H. 2.
Program Studi : ILMU HUKUM
Judul Tugas Akhir : Pelaksanaan Transaksi Jual Beli E-Commerce Dengan Metode Pembayaran Cash On Delivery Melalui Marketplace Tokopedia (Studi di Kota Pekanbaru)
Judul Tugas Akhir (Bahasa Inggris) : Implementation of E-Commerce Sale and Purchase Transactions with Cash On Delivery Payment Methods through the Tokopedia Marketplace (Study in Pekanbaru City)
Lembar Ke :

NO	Hari/Tanggal Bimbingan	Materi Bimbingan	Hasil / Saran Bimbingan	Paraf Dosen Pembimbing
	28 September 2021	Revisi BAB 1	Belum terlihat fakta atau kesenjangan di lapangan yang konkrit berdasarkan data pra survey, untuk Teknik penentuan responden yang digunakan harus jelas, menambahkan jumlah responden minimal 30 orang.	
	27 Oktober 2021	Perubahan Judul	Sebaiknya lokasi penelitian ditampilkan di judul, kemudian apabila bermaksud fokus pada sistem COD maka fokuskan judul pada sistem COD tersebut.	
	4 November 2021	Menambahkan materi di latar belakang dan memperbaiki tabel responden	- Menambahkan sumber di uraian latar belakang. - Uraikan keberadaan Kota Pekanbaru dan tingginya aktivitas jual beli E-Commerce. - Jelaskan Teknik penentuan responden	
	10 November 2021	Judul dan Masalah Pokok	Rumuskan kembali sebenarnya apa hal yang ingin diangkat dalam penelitian ini dan apa permasalahan hukumnya serta apakah ada perjanjiannya atau tidak, jika sudah jelas maka akan di acc.	

	12 April 2022	Daftar pertanyaan kuesioner	Tidak cukup bila pertanyaan hanya sekedar pernah atau tidak menggunakan metode cod, tentu harus lebih dalam lagi.	
	28 April 2022	Revisi BAB 3 dan BAB 4	BAB 3 : -BAB 3 harus sajikan data terlebih dahulu, lalu dianalisa berdasarkan teori. -Pada table pertanyaan dan tanggapan harus sejalan. -Menambahkan pertanyaan tentang pemahaman responden begitu pula pendapat serta kepuasan mereka.	

			-Memperbanyak data lapangan -Lebih mendalami hasil wawancara. BAB 4 : Kesimpulan tidak hanya normative dan teori saja karena yang diteliti pelaksanaannya, apakah sudah baik / sesuai aturan	
19 Mei 2022	Pemilihan Kata di Kesimpulan		Harus jelas apakah hasil penelitian dilaksanakan dengan baik atau tidak. Tidak bisa dengan kata kata "dilaksanakan dengan baik, tetapi ..."	
22 Mei 2022	Penggunaan istilah pada BAB 4 dan menambahkan sistem pengembalian barang		Coba dirumuskan ulang dengan istilah yang tepat dan tidak menimbulkan kerancuan pemahaman dikalangan pembaca. Harus menambahkan bagaimana sistem pengembalian menurut aturan Tokopedia.	

Pekanbaru, 6 Juni 2022
 Wakil Dekan I/Ketua Departemen/Ketua Prodi



MTYXMDEWMJC1

(Dr. Zulkarnain Umar, SH., MH)

Catatan :

1. Lama bimbingan Tugas Akhir/ Skripsi maksimal 2 semester sejak TMT SK Pembimbing diterbitkan
2. Kartu ini harus dibawa setiap kali berkonsultasi dengan pembimbing dan HARUS dicetak kembali setiap memasuki semester baru melalui SIKAD
3. Saran dan koreksi dari pembimbing harus ditulis dan diparaf oleh pembimbing
4. Setelah skripsi disetujui (ACC) oleh pembimbing, kartu ini harus ditandatangani oleh Wakil Dekan I/ Kepala departemen/Ketua prodi
5. Kartu kendali bimbingan asli yang telah ditandatangani diserahkan kepada Ketua Program Studi dan kopiannya dilampirkan pada skripsi.
6. Jika jumlah pertemuan pada kartu bimbingan tidak cukup dalam satu halaman, kartu bimbingan ini dapat di download kembali melalui SIKAD



UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS HUKUM



Alamat : Jalan Kaharudin Nasution No. 113, Perhentian Marpoyan Pekanbaru Riau
Telp. (0761) 72127 Fax. (0761) 674834, 721 27

BERAKREDITASI "A" BERDASARKAN SK BAN-PT NO:2777/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2018

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

**PELAKSANAAN TRANSAKSI JUAL BELI E-COMMERCE DENGAN
METODE PEMBAYARAN CASH ON DELIVERY (COD)
MELALUI MARKETPLACE TOKOPEDIA
(STUDI DI KOTA PEKANBARU)**

DIVA RAHMADINA

161010275

Telah Diperiksa Dan Disetujui Oleh Dosen Pembimbing

Pembimbing

Dr. Desi Apriani, SH.,MH.,

Mengetahui,

Dekan

Dr. M. Musa, S.H.,M.H.

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU
Nomor : 212/Kpts/FH/2022
TENTANG PENETAPAN PEMBIMBING PENULISAN SKRIPSI MAHASISWA

DEKAN FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU

- Menimbang
- 1 Bahwa untuk membantu mahasiswa dalam menyusun skripsi yang lebih berkualitas , perlu ditunjuk pembimbing yang akan memberikan bimbingan sepenuhnya terhadap mahasiswa tersebut
 - 2 Bahwa penetapan dosen sebagai pembimbing yang ditetapkan dalam surat keputusan ini dipandang mampu dan memenuhi syarat sebagai pembimbing.
- Mengingat
- 1 Undang-Undang Nomor : 20 tahun 2003 tentang Pendidikan Nasional
 - 2 UU No. 14 Tahun 2005 Tentang Guru Besar
 - 3 UU Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi
 - 4 PP Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi
 - 5 Permenristek Dikti Nomor 44 Tahun 2015 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi
 - 6 Permenristek Dikti Nomor 32 Tahun 2016 Tentang Akreditasi Prodi dan Perguruan Tinggi
 - 7 SK. BAN-PT Nomor : 2777/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/X/2018
 - 8 Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2013
 - 9 SK. Rektor Universitas Islam Riau Nomor : 112/UIR/Kpts/2016

MEMUTUSKAN

- Menetapkan
- 1 Menunjuk
Nama : Dr. Desi Apriani, S.H., M.H.
NIP/NPK : 11 11 02 431
Pangkat/Jabatan : Penata/ III/c
Jabatan Fungsional : Lektor
Sebagai : Pembimbing Penulisan Skripsi mahasiswa

Nama : DIVA RAHMADINA
NPM : 16 101 0275
Jurusan/program studi : Ilmu Hukum /Hukum Perdata
Judul skripsi : Pelaksanaan Transaksi Jual Beli *E-Commerce* Dengan Metode Pembayaran *Cash On Delivery* (COD) Melalui *Market Place* Toko Pedia (Studi Di Kota Pekanbaru)

2 Tugas-tugas pembimbing adalah berpedoman kepada SK. Rektor Nomor : 052/UIR/Kpts/1989, tentang pedoman penyusunan skripsi mahasiswa fakultas di lingkungan Universitas Islam Riau

3 Kepada yang bersangkutan diberikan honorarium, sesuai dengan ketentuan yang berlaku di lingkungan Universitas Islam Riau.

4 Keputusan ini mulai berlaku semenjak ditetapkan, jika ternyata terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.
Kutipan : Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan.

Ditetapkan di : Pekanbaru
Pada tanggal : 17 Juni 2022
Dekan


Dr. M. Musa, S.H., M.H.

Tembusan : Disampaikan kepada :

1. Yth. Bapak Rektor UIR di Pekanbaru
2. Yth. Sdr. Ka. Departemen Ilmu Hukum Fak. Hukum UIR
3. Yth. Ka. Biro Keuangan UIR di Pekanbaru

Dokumen ini adalah Arsip Milik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau

Dokumen ini adalah Arsip Milik :

- MEMUTUSKAN**

- yang bersangkutan untuk dapat d
- Universitas Islam
- Ditetapkan di Pekanbaru
- Pada Tanggal 14 Juli 2022
- Dekaa
- Dr. M. Musa, S.H., M.H
- FAK. HUKUM
- NIDN. 1009116601

1. Yth. Bapak Rektor Universitas Islam Riau di Pekanbaru
2. Yth. Kepala Biro Keuangan Universitas Islam Riau di Pekanbaru
3. Pertiinggal



UNIVERSITAS ISLAM RIAU FAKULTAS HUKUM



KAN
Komite Akreditasi Nasional
FS 671471

Alamat : Jl. Kaharuddin Nasution No.113, Perhentian Marpoyan Pekanbaru, Riau - 28284
Telp. (0761) 72127 Fax. (0761) 674 834, 721 27
Website : law.uir.ac.id - e-mail : law@uir.ac.id

BERAKREDITASI "A" BERDASARKAN SK BAN-PT NO. 2777/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2018

BERITA ACARA UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Riau, **Nomor : 092/KPTS/FH-UIR/2022 Tanggal 14 Juli 2022**, pada hari ini **Senin, 18 Juli 2022** telah dilaksanakan Ujian Skripsi Program Studi (S1) Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Islam Riau, atas nama :

Nama : Diva Rahmadina
N P M : 161010275
Program Study : Ilmu Hukum
Judul Skripsi : Pelaksanaan Transaksi Jual Beli E-Commerce Dengan Metode Pembayaran Cash On Delivery (COD) Melalui Marketplace Tokopedia (Studi Di Kota Pekanbaru)
Tanggal Ujian : 18 Juli 2022
Waktu Ujian : 10.00-11.00 WIB
Tempat Ujian : Dilaksanakan Secara Daring
IPK : 3.31
Predikat Kelulusan : Sangat Memuaskan

Dosen Penguji

Tanda Tangan

- | | |
|-----------------------------------|----------|
| 1. Dr. Desi Apriani, S.H., M.H | 1. Hadir |
| 2. Selvi Harvia Santri, S.H., M.H | 2. Hadir |
| 3. Rahdiansyah, S.H., M.H | 3. Hadir |

Notulen

- | | |
|----------------------|----------|
| 4. Erlina, S.H., M.H | 4. Hadir |
|----------------------|----------|



Pekanbaru, 18 Juli 2022
Dekan Fakultas Hukum UIR

Dr. Musa, S.H., M.H
NIK. 950202223

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya yang telah diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul **“Pelaksanaan Transaksi Jual Beli *E-Commerce* Dengan Metode Pembayaran *Cash On Delivery* (COD) Melalui Marketplace Tokopedia (Studi di Kota Pekanbaru)”**, dalam rangka melengkapi persyaratan memperoleh gelar sarjana hukum pada fakultas hukum Universitas Islam Riau.

Jual beli berbasis teknologi yang saat ini banyak dilakukan di Indonesia pada dasarnya melibatkan berbagai pihak baik itu secara langsung maupun tidak langsung dimana dalam transaksi *e-commerce* pihak penjual terlebih dahulu harus mengadakan kesepakatan dengan pihak toko online seperti Tokopedia dan begitu juga sebaliknya pihak pembeli harus menyetujui segala ketentuan yang diajukan oleh toko online sebelum melakukan transaksi jual beli, transaksi jual beli online dengan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) adalah salah satu bentuk kemudahan yang diberikan kepada masyarakat sehingga masyarakat dapat melaksanakan pembayaran setelah barang atau orderan diterima pembeli.

Terwujudnya penulisan skripsi ini berkat dorongan dan bantuan yang penulis peroleh dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu sehingga terselesaikannya penulisan skripsi ini yaitu kepada :

1. Bapak Prof.Dr.H. Syafrinaldi SH.,MCL., selaku Rektor Universitas Islam Riau, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu di Fakultas Hukum Universitas Islam Riau ;
2. Bapak Dr. M. Musa, SH.,MH., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Riau, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu di Fakultas Hukum Universitas Islam Riau;
3. Ibu Dr. Desi Apriani, SH.,MH., selaku Pembimbing penulis yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis dalam penulisan skripsi ini ;
4. Dr. Zulkarnaini Umar, SH.,S.Ag.,M.IS., selaku Ketua Bagian Hukum Perdata, yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis dalam penulisan skripsi ini ;
5. Bapak dan Ibu dosen pengajar Fakultas Hukum Universitas Islam Riau yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama penulis menimba ilmu di Fakultas Hukum Universitas Islam Riau;
6. Bapak dan Ibu karyawan/ti Fakultas Hukum Universitas Islam Riau yang telah memberikan pelayanan administrasi selama penulis menimba ilmu di Fakultas Hukum Universitas Islam Riau;
7. Ayah dan Ibunda penulis yang telah memberikan dorongan semangat untuk dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Penulisan skripsi ini berdasarkan kepada kemampuan penulis dalam memahami hukum waris yang berlaku di Indonesia oleh karenanya penulis menyadari adanya

kekeliruan yang penulis lakukan tanpa kesengajaan, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang bertujuan untuk membangun kesempurnaan dikemudian harinya, akhir kata penulis ucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu terwujudnya penulisan skripsi ini dan semoga kita mendapatkan hidayah-Nya.

Pekanbaru , 25 April 2022

Diva Rahmadina
161010275



ABSTRAK

Keberadaan kontrak elektronik (*e-commerce*) yang menawarkan praktek dagang yang praktis dan cepat bagi para pihak namun dalam praktek dagang ini tetap dimungkinkan tidak terpenuhinya kewajiban atas hak seseorang sehingga menimbulkan kerugian, sistim pembayaran *Cash On Delivery* (COD) dalam transaksi elektronik selain memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi para pihak juga dapat menimbulkan permasalahan baik yang dialami oleh toko online maupun masyarakat sebagai konsumen.

Adapun rumusan masalah dalam penelitian adalah pelaksanaan transaksi jual beli *E-Commerce* dengan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) dan permasalahan yang terjadi dalam transaksi jual beli online/ *E-Commerce* dengan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) melalui marketplace Tokopedia.

Penelitian ini menggunakan metode *observational research* atau survei di mana data yang dikumpulkan dari responden menggunakan alat pengumpul data berupa wawancara dan koesioner sedang sifat penelitian adalah deskriptif analitis yaitu penelitian yang memberikan data seteliti mungkin guna menggambarkan tentang permasalahan yang diteliti.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa pelaksanaan transaksi jual beli *E-Commerce* dengan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) melalui marketplace Tokopedia tidak terlaksana dengan baik karena adanya beberapa hal yang tidak sesuai dengan kesepakatan dalam pelaksanaan transaksi jual beli *E-Commerce* yang disepakati, secara umum pelaksanaan *E-Commerce* pada tahap awal mitra Tokopedia sebagai penjual maupun pembeli harus menggunakan aplikasi Tokopedia yang disediakan dan mematuhi segala syarat dan ketentuan yang telah ditetapkan oleh Tokopedia dalam bertransaksi, pihak penjual pada marketplace Tokopedia memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat tentang produk atau barang yang dipasarkan pada laman Tokopedia dan pembeli dapat menetapkan metode pembayaran dengan sistim COD atau bayar ditempat terhadap barang atau produk yang dipesan. Permasalahan yang terjadi dalam transaksi jual beli online/ *E-Commerce* dengan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) melalui marketplace Tokopedia adalah mitra Tokopedia tidak melakukan pembayaran atas transaksi jual beli online kepada kurir sesuai dengan ketentuan sistim COD yang dipilih karena mitra Tokopedia tidak ingin dirugikan atas ketidaksesuaian produk yang dipesan baik yang disebabkan kerusakan, produk tidak sesuai dengan deskripsi maupun karena keterlambatan produk dalam pengiriman sedangkan masalah lain yang timbul adalah ketidaksesuaian produk yang dipesan sehingga merugikan mitra Tokopedia sebagai pembeli oleh karenanya Tokopedia memiliki aturan tentang pemasaran produk pada laman Tokopedia yang harus diperhatikan pembeli sedangkan bagi penjual Tokopedia tidak memberikan layanan COD untuk semua produk yang dipasarkannya guna menghindari kerugian biaya pengiriman yang dapat ditanggung oleh pihak penjual.

Kata Kunci : Pelaksanaan Transaksi Jual Beli *E-Commerce* Tokopedia

ABSTRACT

The existence of an electronic contract (e-commerce) that offers practical and fast trading practices for the parties, but in this trading practice it is still possible not to fulfill one's obligations to one's rights, causing losses, the Cash On Delivery (COD) payment system in electronic transactions in addition to providing convenience and convenience for the parties can also cause problems both experienced by online stores and the public as consumers.

The formulation of the problem in the research is the implementation of E-Commerce buying and selling transactions with the Cash On Delivery (COD) payment method and the problems that occur in online buying and selling transactions / E-Commerce with the Cash On Delivery (COD) payment method through the Tokopedia marketplace.

This study uses observational research or survey methods where data is collected from respondents using data collection tools in the form of interviews and questionnaires, while the nature of the research is analytical descriptive, namely research that provides data as accurately as possible to describe the problems studied.

Based on the results of the study, it can be seen that the implementation of E-Commerce buying and selling transactions with the Cash On Delivery (COD) payment method through the Tokopedia marketplace was not carried out properly because there were several things that were not in accordance with the agreement in the implementation of the agreed E-Commerce sale and purchase transactions. In general, the implementation of E-Commerce in the early stages of Tokopedia partners as sellers or buyers must use the Tokopedia application provided and comply with all the terms and conditions set by Tokopedia in transactions, the seller at Tokopedia's marketplace provides clear information to the public about the products or goods that are sold. marketed on the Tokopedia page and buyers can determine the payment method with the COD system or pay on the spot for the goods or products ordered. The problem that occurs in online buying and selling transactions / E-Commerce with the Cash On Delivery (COD) payment method through the Tokopedia marketplace is that Tokopedia partners do not make payments for online buying and selling transactions to couriers in accordance with the provisions of the COD system chosen because Tokopedia partners do not want to be harmed for the discrepancy of the product ordered either caused by damage, the product does not match the description or due to product delays in delivery while another problem that arises is the incompatibility of the product ordered to the detriment of Tokopedia partners as buyers therefore Tokopedia has rules regarding product marketing on the Tokopedia page which Buyers must pay attention, while Tokopedia sellers do not provide COD services for all products they market in order to avoid shipping costs that can be borne by the seller.

Keywords : Implementation of Tokopedia E-Commerce Sales and Purchase Transactions

DAFTAR ISI

Judul	i
Kata Pengantar	ii
Abstrak	iv
Daftar isi	vi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	12
C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian	12
D. Tinjauan Pustaka	13
E. Konsep Operasional	20
F. Metode Penelitian	21
BAB II TINJAUAN UMUM	
A. Tinjauan Umum Tentang Transaksi Jual Beli Online	26
B. Tinjauan Umum Tentang <i>E-Commerce</i> Tokopedia	31
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Pelaksanaan Transaksi Jual Beli <i>E-Commerce</i> Dengan Metode Pembayaran <i>Cash On Delivery</i> (COD) Melalui Marketplace Tokopedia (Studi Di Kota Pekanbaru)	40
B. Permasalahan Yang Terjadi Dalam Transaksi Jual Beli Online /	

<i>E - Commerce Dengan Metode Pembayaran Cash On Delivery</i> (COD)Melalui Marketplace Tokopedia (Studi Kota Pekanbaru) ..	57
---	----

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan	76
B. Saran	77

DAFTAR PUSTAKA	79
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN	82
-----------------------	-----------



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.

Setiap kegiatan usaha yang dijalani harus tunduk kepada serangkaian aturan hukum yang memberikan aturan terhadap pelaksanaan hak dan kewajiban pelaku usaha dan sebagai sarana pengaturan usaha sehingga kepastian hukum mutlak diperlukan bagi pembangunan ekonomi, tanpa adanya kepastian hukum para pelaku ekonomi khawatir akan keselamatannya antara lain karena perbuatan perdata dapat dijadikan pidana selain itu karena aturan hukum tidak konsisten bahkan sebagai negara berkembang maka pemerintah Indonesia masih memiliki banyak masalah untuk dipecahkan. Kemajuan perekonomian atau usaha tidak ada artinya jika kemajuan tersebut tidak berdampak pada kesejahteraan dan keadilan yang dinikmati secara merata oleh rakyat, negara harus menjamin itu semua agar tidak ada pengusaha kuat yang menindas pengusaha lemah.

Dalam hidup bermasyarakat dan bernegara diperlukan serangkaian aturan yang memberikan batasan bagi setiap subjek hukum untuk bertindak dan berbuat yang bertujuan untuk menciptakan ketertiban dan ketentraman dalam kehidupan, perbuatan seseorang yang menyinggung atau menyimpang dari aturan yang ada dapat mempengaruhi perilaku dan keperluan orang lain sehingga dalam hukum perjanjian dinyatakan secara tegas bahwa segala sesuatu yang diperjanjikan menjadi dasar dalam bertindak bagi seseorang atau pihak lain. Menurut R. Setiawan perjanjian adalah “suatu

perbuatan yang harus diartikan sebagai perbuatan hukum yang bertujuan menimbulkan akibat hukum, dimana satu orang atau lebih mengikatkan diri kepada satu orang atau lebihnya.¹

Dalam tata hukum yang berlaku di Indonesia maka hal-hal yang berkaitan dengan masalah keperdataan subjek hukum secara tegas telah diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), perjanjian merupakan hubungan hukum yang berkaitan dengan masalah keperdataan maka secara tegas KUHPerdata menyatakan bahwa perjanjian dapat dibagi menjadi beberapa macam yaitu :

- “1. Perjanjian timbal balik dan perjanjian sepihak;
2. Perjanjian bernama dan perjanjian tidak bernama;
3. Perjanjian percuma dan perjanjian dengan alas hak;
4. Perjanjian kebendaan dan perjanjian obligator;
5. Perjanjian konsensual dan perjanjian riil”.²

Internet membawa perubahan pada perekonomian dunia dan memasuki babak baru yang lebih populer dengan istilah *digital economic* atau ekonomi digital yang keberadaannya ditandai dengan semakin marak kegiatan perekonomian yang memanfaatkan internet sebagai media komunikasi perdagangan seperti perdagangan elektronik atau *electronic commerce (e-commerce)* sebagai media transaksi. Model transaksi jual beli dengan menggunakan kecanggihan teknologi seperti *e-commerce* telah membawahkan perubahan terhadap perdagangan konvensional dimana saat ini interaksi yang

¹ R.Setiawan, *Hukum Perikatan Pada Umumnya*, Bina Cipta, Bandung, 2008, hlm14

² Mariam Darus Badruzaman, *Hukum Perikatan Beserta Penjelasan*, Alumni, Bandung, 1996, hlm9

dilakukan oleh konsumen maupun pelaku usaha atau antara penjual dan pembeli tidak lagi dilakukan secara tatap muka (langsung) tetapi menjadi interaksi tidak langsung sehingga tanpa adanya pertemuan secara langsung antara para pihak maka transaksi jual beli dan sejenisnya yang telah disetujui dapat tetap berlangsung.

Kecanggihan teknologi informasi berbasis internet memberikan peluang usaha bagi sebagian orang untuk melaksanakan transaksi jual beli secara online dimana tanpa perlu bertatap muka para pihak yaitu penjual dan pembeli dapat melakukan jual beli, transaksi jual beli secara online memerlukan perjanjian untuk mengikat para pihak terhadap apa yang mereka sepakati dalam jual beli tersebut, layaknya jual beli ada beberapa pihak yang terlibat yaitu penjual (*merchant*) sebagai pemilik barang atau objek jual beli yang kemudian ditawarkan kepada pembeli guna memenuhi kebutuhannya sedangkan pembeli, konsumen (*customer*) adalah orang yang memiliki kepentingan untuk memiliki objek jual beli yang ditawarkan oleh penjual untuk memenuhi kebutuhannya akan barang yang ditawarkan.

Transaksi jual beli secara online dimulai pada saat adanya penawaran dari pembeli yang melihat promo atau lapak penjual pada laman layanan jual beli online seperti Tokopedia, Lazada dan lain sebagainya, pembeli yang berminat akan menghubungi penjual dan mengikuti proses transaksi jual beli yang berlaku, *platform digital* dalam melakukan transaksi jual beli online sangat memudahkan penjual atau pembeli karena dapat menghemat waktu dan biaya yang dikeluarkan jika dibandingkan dengan bertransaksi jual beli dilaksanakan secara langsung, jual beli secara online memberikan banyak kemudahan dalam bertransaksi namun juga tidak luput

dari berbagai permasalahan yang disebabkan tidak bertemunya antara pembeli dengan penjual sehingga memungkinkan terjadinya tindakan penipuan yang dapat dilakukan oleh pihak-pihak tertentu.

Aktifitas jual beli melalui media elektronik terikat dengan serangkaian aturan yang memberikan batasan kepada para pihak untuk melakukan kegiatan jual beli sehingga dapat dikatakan bahwa perikatan *e-commerce* adalah “suatu transaksi komersial yang dilakukan antara penjual dan pembeli atau dengan pihak lain dalam hubungan perjanjian untuk mengirimkan sejumlah barang, jasa, dan peralihan hak, transaksi jual-beli melalui internet yang terjadi merupakan hubungan hukum yang dituangkan melalui perjanjian yang dilakukan secara elektronik”.³ Kejelasan informasi tentang barang atau jasa yang ditawarkan dalam jual beli online merupakan tanggungjawab penjual secara online serta wajib memberikan keterangan yang lengkap dan benar mengenai syarat-syarat akad, produsen barang atau jasa yang ditawarkan sedangkan pembeli sebelum membeli juga wajib membaca keterangan yang diberikan oleh penjual dan menanyakan terlebih dahulu jika ada keterangan lain yang diinginkan untuk mengetahui secara detail barang atau jasa tersebut.

Pelaksanaan jual beli online pada umumnya memiliki kemiripan yang cukup signifikan dengan jual beli konvensional dimana para pihak perlu saling menyepakati atau menyetujui tentang hal-hal yang diinginkan dan dalam jual beli online juga dimungkinkan adanya penawaran dari satu pihak seperti jual beli konvensional namun yang membedakan dalam transaksi jual beli online adalah adanya media

³ <http://artikel.icaltoys.com> , Pengertian Jual Beli Online dan Tata Carany, diakses Oktober 2021

perantara yaitu internet sehingga antara penjual dan pembeli dimungkinkan untuk tidak bertemu secara langsung sampai transaksi jual beli selesai. Transaksi jual beli online memerlukan kontrak elektronik sebagaimana diatur dalam UU ITE dimana transaksi jual beli online dinyatakan sah apabila para pihak telah sepakat atau terdapat kontrak elektronik yang menunjukkan bentuk kesepakatan antara kedua pihak yang terkait untuk melakukan transaksi jual beli.

Kontrak elektronik dalam platform jual-beli *online* berbentuk *terms and condition* yaitu “suatu kontrak yang dapat dikatakan sah pada dasarnya mengacu pada persyaratan yang terdapat pada KUHPerdara, demikian juga pada jual-beli *online*, perjanjian jual-beli tersebut harus memenuhi persyaratan yang terdapat pada pasal 1320 KUHPerdara. Pada pasal tersebut dinyatakan syarat suatu perjanjian ialah jika terdapat kesepakatan, para pihak yang telah cakap, adanya hal tertentu, dan sebab yang halal, adanya kesepakatan dan para pihak yang telah cakap merupakan syarat subjektif dalam suatu perjanjian dan jika syarat subjektif tidak terpenuhi maka salah satu pihak dapat meminta pembatalan sedangkan persyaratan adanya hal tertentu dan sebab yang halal merupakan syarat objektif dalam perjanjian dimana tidak terpenuhinya syarat objektif perjanjian mengakibatkan perjanjian batal demi hukum”.

Perdagangan atau transaksi *e-commerce* merupakan kegiatan bisnis yang dilakukan dengan menggunakan kemajuan teknologi dimana tanpa memerlukan tatap muka para pihak dapat melakukan hubungan hukum seperti jual beli, keberadaan jual beli secara online atau *e-commerce* memerlukan rasa kepercayaan masing-masing pihak sehingga para pihak berhati-hati dalam melakukan transaksi *e-commerce* guna meng-

hindari adanya kerugian yang timbul dari sikap curang salah satu pihak. Keberadaan *e-commerce* memberikan dampak positif dalam memudahkan pemasaran produk sehingga dapat menghemat biaya dan waktu,⁴ sedangkan dampak negatif dari *e-commerce* cenderung merugikan konsumen seperti dalam hal yang berkaitan dengan produk yang dipesan tidak sesuai dengan produk yang ditawarkan dan hal-hal lain yang tidak sesuai dengan kesepakatan.

Kesalahan pengiriman atau barang yang diterima konsumen *E-Commerce* (Tokopedia) yang tidak sesuai dengan orderan yang diminta tentunya menimbulkan rasa kecewa dan kerugian secara financial karena barang-barang tersebut tidak dapat dimanfaatkan, *E-Commerce* (Tokopedia) dalam aturan perdagangannya memungkinkan konsumen untuk melakukan komplen atau meminta pertanggungjawaban atas kelalaian namun komplen dapat diajukan jika barang telah diterima oleh konsumen dalam artian jika barang terlambat sampai dari ekspedisi atau jasa pengiriman maka konsumen tidak dapat mengajukan komplen kepada *E-Commerce* (Tokopedia) dan komplen yang diajukan juga memiliki aturan dan batas waktu pengajuannya.

Dalam transaksi jual beli secara online dapat diketahui bahwa pihak pembeli dan penjual tidak saling bertemu sehingga adanya tindak pidana penipuan dapat saja terjadi namun jika transaksi jual beli online tersebut dilakukan melalui *e-commerce* yang sudah memiliki izin perdagangan tentunya konsumen tidak perlu khawatir untuk menjadi korban penipuan sepanjang permasalahan yang dihadapi telah melewati

⁴ Richardus Eko Indrajit, *E-Commerce: Kiat dan Strategi Bisnis di Dunia Maya*, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta, 2001, hlm 33

tahap-tahap penyelesaiannya sesuai dengan ketentuan yang ada, setiap e-commerce memiliki aturan masing-masing dalam transaksi jual beli yang diadakannya. Pada Tokopedia untuk merefund dana atau pengembalian dana kekonsumen maka pesanan harus terlebih dahulu dikembalikan kepada pengirim / penjual dan jika pesanan masih ditangan pihak ekspedisi/kurir tidak mungkin dana bisa di refund selain itu merefund dana konsumen dapat diajukan jika barang hilang atau di return kepada penjual.

Transaksi jual beli secara online yang berbasis teknologi digital memberikan berbagai kemudahan baik bagi penjual maupun pembeli termasuk dalam hal pembayaran terhadap transaksi jual beli yang diadakan dimana pihak pembeli diberikan pilihan untuk dapat melakukan pembayaran setelah barang yang dibeli sampai kepada alamat yang dituju sehingga hal ini dapat menghilangkan keraguan pembeli untuk melakukan transaksi secara online, sistim pembayaran yang dikenal dengan istilah COD ini adalah sistim pembayaran ditempat setelah pembeli menerima barang yang dibeli, jual beli secara online dengan menerapkan cara pembayaran COD memberikan serangkaian aturan yang dimuatkan dalam syarat dan ketentuan mengharuskan setiap pembeli untuk tunduk kepada ketentuan yang berlaku sebagaimana dimuat dalam aplikasi, kebijakan privasi dari situs jual beli *online*. Transaksi jual beli secara online menuntut para pihak untuk cerdas dan teliti dalam bertransaksi khususnya pihak pembeli harus membaca syarat dan ketentuan yang berlaku dalam sistim pembayaran COD, kelalaian pembeli berakibat tidak terpenuhinya hak pembeli oleh pihak lain tetapi mendaftar atau menggunakan situs jual beli *online*, pembeli dinilai telah memahami segala ketentuan yang berlaku.

Jual beli secara online memiliki serangkaian aturan yang memberikan batasan kepada para pihak yang dimuatkan dalam syarat dan ketentuan yang harus dipatuhi oleh para pihak, secara umum aturan tersebut dapat dilihat pada tahap awal penggunaan situs jual beli online dan menjadi bagian dari kesepakatan yang akan dibuat oleh para pihak dengan penyedia layanan jual beli online, COD (bayar di tempat) adalah “fitur pada Situs/Aplikasi yang memberikan kemudahan bagi Pembeli untuk melakukan pembayaran secara tunai melalui mitra kurir dengan menggunakan fitur COD maka Pengguna dianggap telah memahami dan akan mematuhi syarat dan ketentuan yang telah ditetapkan sehingga pengguna tidak dapat mengalihkan fitur COD yang melekat pada akunnya kepada akun lain selain itu Tokopedia berwenang untuk menghentikan atau mencabut layanan atau manfaat fitur COD tanpa pemberitahuan sebelumnya apabila pengguna terindikasi melakukan tindak kecurangan atau pelanggaran ketentuan situs”.⁵

Adapun beberapa ketentuan terkait penggunaan situs COD dalam transaksi jual beli *online* yaitu :

- “1. Fitur COD hanya bisa digunakan apabila penjual mengaktifkan fitur tersebut pada barang yang ditawarkannya;
2. Satu akun pembeli hanya boleh bertransaksi menggunakan fitur COD maksimal lima kali dalam 1 (satu) minggu dengan frekuensi maksimal 2 (dua) kali sehari;
3. Maksimum jumlah pembelian barang yang menggunakan fitur COD adalah sebesar Rp 2.500.000 (dua juta lima ratus ribu Rupiah) per transaksi, termasuk apabila terdapat promo berupa potongan harga;
4. Pembeli memberikan uang pembayaran kepada mitra kurir pada saat pesanan tiba di tujuan, sesuai dengan nominal yang tertera pada faktur tagihan/invoice;
5. Pembeli tidak diperbolehkan untuk membuka paket/kiriman barang hingga memberikan uang pembayaran kepada mitra kurir;

⁵ www.tokopedia.com., *Terms & Conditions*, diakses Oktober 2021

6. Pembeli dapat melakukan pengembalian barang atau retur apabila pembeli belum membuka paket/kiriman barang, apabila pembeli melakukan pengembalian barang atau retur tanpa membuka paket/kiriman barang maka pembeli tidak perlu memberikan uang pembayaran kepada mitra kurir;
7. Apabila pembeli sudah membuka paket/kiriman barang dan ingin melakukan pengembalian barang atau retur maka pembeli wajib membayar semua pesanan kepada mitra kurir dan mengajukan komplain pengembalian barang atau retur kepada penjual melalui pusat resolusi;
8. Apabila pembeli melakukan pembelian lebih dari 1 (satu) barang dalam 1 (satu) paket/kiriman dan bermaksud untuk melakukan pengembalian barang atau retur, maka pembeli harus mengembalikan semua barang tersebut melalui mitra kurir, atau apabila ingin melakukan pengembalian barang atau retur terhadap sebagian barang, maka pembeli wajib membayar semua pesanan terlebih dulu kemudian mengajukan komplain melalui pusat resolusi”.⁶

Perkembangan zaman yang banyak membawah perubahan pada tatacara hidup dalam masyarakat juga terlihat dari cara berbelanja masyarakat Indonesia secara umum dan tidak terkecuali di Kota Pekanbaru, dimana masyarakat mulai menikmati pelayanan belanja online yang disediakan oleh pelayanan jasa jualbeli online atau *E-Commerce* apalagi pada saat pandemi covid-19 masyarakat dilarang untuk berkumpul sehingga kegiatan belanja secara online guna memenuhi kebutuhan sehari-hari menjadi alternatif bagi masyarakat. Maraknya bisnis online yang ada dalam berbagai jenis usaha memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya tanpa harus berkumpul dipasar atau Mall sedangkan dari segi negatifnya transaksi jual beli online mempengaruhi perekonomian masyarakat tradisional yang menawarkan barangnya secara langsung dipasar-pasar tradisional.

E-Commerce memberikan kemudahan kepada masyarakat baik sebagai penjual maupun konsumen dalam bertransaksi sehingga hal ini mempengaruhi meningkatnya

⁶ Tokopedia Care-Pembayaran, www.tokopedia.com/help/article/syaratdanketentuan-bayar-ditempat

minat masyarakat untuk melaksanakan jual beli secara online, sedangkan disisi lain jual beli online juga menimbulkan berbagai permasalahan yang timbul karena tidak adanya komunikasi langsung antara para pihak. Permasalahan yang timbul dalam transaksi jual beli secara online pada umumnya terjadi karena barang yang dipesan konsumen atau pembeli tidak sesuai dengan barang yang dikirim, atau adanya kerusakan barang akibat proses pengiriman yang menimbulkan kerugian bagi konsumen, sebagaimana yang dijelaskan oleh konsumen Tokopedia Pekanbaru Bapak Hendra yang menyatakan bahwa beliau telah memesan barang melalui aplikasi Tokopedia dengan sistim COD setelah melalui proses pemesanan dan pengiriman pada waktu yang telah ditetapkan Bapak Hendra menerima pesannya namun setelah pesanan dibayar dan dibuka ternyata barang yang dipesan tidak sesuai dengan apa yang diminta oleh Bapak Hendra sehingga Bapak Hendra tidak terima dan mengembalikan barang tersebut kepada kurir namun kurir menolak pengembalian barang dengan alasan bahwa untuk komplek Bapak Hendra harus mengikuti prosedur yang telah ditetapkan, selanjutnya Bapak Hendra mengikuti aturan komplek yang telah disediakan oleh Tokopedia dan meminta Bapak Hendra untuk mengembalikan barang kepada penjual dengan biaya pengiriman barang kembali ditanggung oleh konsumen, hal ini tentunya menambah kerugian konsumen sehingga Bapak Hendra tidak melanjutkan proses penuntutan ganti rugi akibat kelalaian dari Tokopedia.⁷

Transaksi jual beli secara online juga memberikan kemudahan bagi konsumen dalam segi pembayaran dimana pembayaran dapat dilakukan dengan menggunakan

⁷ Berdasarkan pra survey penulis terhadap konsumen Tokopedia Pekanbaru, pada September 2021

sistim COD yaitu konsumen membayar setelah barang diterima namun sistim ini tidak memberikan perlindungan kepada konsumen karena barang yang telah dikirim harus tetap diterima dan dibayar konsumen melalui kurir, konsumen tidak dapat menolak barang yang dipesan dan setiap pengembalian barang harus melalui prosedur yang telah ditetapkan sehingga hal ini dinilai banyak merugikan konsumen. Berdasarkan pra survey yang penulis lakukan dengan pihak Tokopedia Pekanbaru yang dalam hal ini diwakili oleh Ibu Devi, beliau menyatakan setiap konsumen yang melakukan transaksi jual beli secara online tentunya mengetahui proses transaksi dan ketentuan yang harus dipatuhi dan biasanya hal ini disetujui pada saat konsumen mengunduh aplikasi jual beli online tersebut, Tokopedia memiliki aturan tersendiri dalam mengatasi permasalahan yang timbul terkait kesalahan dalam pengiriman barang yang diorder, konsumen diwajibkan untuk mengikuti panduan yang telah diberikan dan dilarang untuk mengembalikan barang kepada kurir.⁸

Transaksi dalam jual beli secara online selain memberikan banyak kemudahan juga mengharuskan masyarakat sebagai konsumen mengetahui atau faham terlebih dahulu detail barang yang diperjualbelikan dan syarat-syarat atau ketentuan dalam melakukan transaksi secara online karena jika masyarakat kurang memahami ketentuan yang dibuat maka masyarakat dapat dirugikan, berdasarkan hal tersebut penulis tertarik untuk mengetahui pelaksanaan transaksi jual beli *E-Commerce* dengan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) melalui marketplace Tokopedia dan permasalahan yang terjadi dalam transaksi jual beli online/ *E-Commerce*

⁸ Hasil pra survey yang dilakukan dengan pihak Tokopedia Pekanbaru

dengan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) melalui marketplace Tokopedia (studi di Kota Pekanbaru), dalam bentuk karya ilmiah berjudul **“Pelaksanaan Transaksi Jual Beli E-Commerce Dengan Metode Pembayaran Cash On Delivery (COD) Melalui Marketplace Tokopedia (Studi di Kota Pekanbaru)”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjabaran dari latar belakang permasalahan diatas maka dalam penelitian ini ditetapkan rumusan masalah adalah :

1. Bagaimana pelaksanaan transaksi jual beli *E-Commerce* dengan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) melalui marketplace Tokopedia (studi di Kota Pekanbaru) ?
2. Apa permasalahan yang terjadi dalam transaksi jual beli online/ *E-Commerce* dengan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) melalui marketplace Tokopedia (studi di Kota Pekanbaru) ?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Dalam penelitian yang dilakukan pada dasarnya bertujuan untuk menjawab segala permasalahan yang akan diteliti serta melihat aspek hukum yang ada dari permasalahan tersebut, secara khusus penelitian ini bertujuan yaitu :

1. Untuk mengetahui pelaksanaan transaksi jual beli *E-Commerce* dengan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) melalui marketplace Tokopedia (studi di Kota Pekanbaru);

2. Untuk mengetahui permasalahan yang terjadi dalam transaksi jual beli online/*E-Commerce* dengan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) melalui marketplace Tokopedia (studi di Kota Pekanbaru).

Suatu pengamatan maupun penelitian terhadap permasalahan yang ada selain memiliki tujuan dapat juga memberikan manfaat atau keuntungan kepada pihak-pihak diantaranya yaitu :

1. Dapat memberi masukan bagi Mahasiswa lainnya yang berminat untuk mengkaji lebih dalam lagi tentang jual-beli *online*;
2. Dapat memberikan manfaat bagi masyarakat yang menjadi konsumen;
3. Dapat memberikan manfaat bagi toko online sebagai pihak penjual.

D. Tinjauan Pustaka

Perjanjian adalah hubungan hukum yang lahir dari kesepakatan para pihak untuk terikat kepada hal-hal yang mereka setuju dan untuk menentukan kapan terjadinya suatu kesepakatan yang dibuat para pihak maka ada beberapa teori yang dikemukakan oleh para ahli yaitu :

- “1. Teori kehendak;
2. Teori pernyataan;
3. Teori kepercayaan;
4. Teori pengiriman;
5. Teori pengetahuan;

6. Teori penerimaan”.⁹

Hubungan hukum yang lahir dari perjanjian berawal adanya perbedaan kepentingan diantara para pihak, yang dimulai dengan negosiasi atau penawaran oleh satu pihak kepada pihak lainnya sampai lahir kesepakatan mereka untuk terikat dengan perjanjian guna memenuhi kepentingan para pihak, melalui perjanjian yang dibuat lahirlah sebuah hubungan hukum yang menimbulkan hak dan kewajiban yang harus dipenuhi. Pada prinsipnya suatu perjanjian menjadi Undang-Undang bagi para pihak yang terikat sebagai mana yang dimaksud dalam Pasal 1338 ayat 1 KUHPerdara bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai Undang-Undang bagi mereka yang membuatnya namun selain patuh kepada apa yang disepakati, perjanjian juga dibuat berdasarkan atas asas kepatutan dan kebiasaan yang berlaku.

KUHPerdara pasal 1320 menegaskan bahwa “suatu perjanjian harus memuatkan suatu objek tertentu yang mereka perjanjikan dengan tujuan agar dapat membentuk, mengubah dan mengakhiri perjanjian tersebut selain itu perjanjian juga mewajibkan para pihak untuk berbuat, atau tidak berbuat sesuatu”,¹⁰ secara hukum perjanjian dapat terjadi jika memenuhi segala unsur-unsur perjanjian yang dapat dikelompokkan dalam beberapa kelompok yaitu :

1. Unsur *essensilia*
2. Unsur *naturalia*

⁹ Salim H.S, *Hukum Kontrak, Teori Dan Penerapannya*, Sinar Grafika, Jakarta, 2003, hlm 35

¹⁰ Ahmad Miru, *Hukum Dan Perancangan Perjanjian*, Raja Grafindo, Jakarta, 2008, hlm 2

3. Unsur aksidentalia.¹¹

Kesamaan kepentingan yang lahir dari suatu perjanjian merupakan kesepakatan para pihak untuk memenuhi prestasi yang diperjanjikan dan jika salah satu dari mereka tidak memenuhi janjinya atau ingkar janji maka dapat disebut telah terjadinya wanprestasi atau cedera janji dan *overmacht*. Wanprestasi (kelalaian/alpa) yaitu “tidak terlaksananya suatu perjanjian karena kesalahan atau kelalaian atau cedera janji/ingkar janji dari para pihak, yang artinya tidak memenuhi kewajiban yang telah ditetapkan dalam perjanjian, apabila siberutang (debitur) tidak melakukan apa yang telah diperjanjikan maka dikatakan ia melakukan wanprestasi”, tidak terpenuhinya janji atau prestasi yang diperjanjikan dapat dilihat dalam beberapa bentuk yaitu :

1. Wanprestasi secara keseluruhan yaitu adanya tindakan salah satu pihak yang tidak melakukan apa yang disanggupi untuk dilakukannya;
2. Tindakan salah satu pihak yang melaksanakan janji tetapi tidak sebagaimana dijanjikan;
3. Adanya tindakan salah satu pihak melaksanakan janji tidak sesuai dengan waktu yang disepakati atau terlambat memenuhi prestasinya;
4. Melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukan.¹²

Perbuatan wanprestasi dalam artian tidak berbuat sesuatu atau tidak melaksanakan janji sama sekali akan lebih mudah untuk menentukan kapan wanprestasi tersebut terjadi yaitu sejak saat salah satu pihak berbuat sesuatu yang tidak diperbolehkan

¹¹ Kartini Muljadi, *Op.,cit.*, hlm 83

¹² R.Subekti, *Hukum Perjanjian*, Intermasa, Jakarta, 1996, hlm 45

dalam perjanjian, adapun akibat kelalaian para pihak dalam memenuhi prestasi maka dapat diancamkan beberapa sanksi yaitu :

1. Ganti rugi;
2. Pembatalan perjanjian;
3. Peralihan risiko;
4. Membayar biaya perkara jika diperkarakan di Pengadilan.¹³

Hubungan hukum yang lahir dari perjanjian akan memberikan perikatan di antara para pihak untuk saling memenuhi janjinya secara sukarela atau tanpa adanya paksaan, pelaksanaan janji tersebut harus berjalan sesuai dengan apa yang mereka sepakati oleh karenanya suatu perjanjian dibuat dengan dasar adanya keuntungan secara timbale balik selain itu apabila salah satu pihak dengan sukarela bermaksud untuk membebaskan pihak lain dari perikatan, pada dasarnya tidak boleh dihalangi tetapi terkadang salah satu pihak tidak mau dilepaskan dari perikatan pelaksanaan suatu kewajiban sebagaimana yang telah mereka sepakati, apalagi jika kewajiban itu merupakan suatu keuntungan baginya, oleh karena itu apabila salah satu pihak tidak menghendaki lagi dilaksanakannya suatu perjanjian, maka sudah sepatutnya diterapkan ketentuan Pasal 1438 KUHPdata yaitu bahwa penghapusan utang tidak boleh diperkirakan tetapi harus dibuktikan.

Dasar perlindungan hukum bersumber pada konsep-konsep *Rechtstaat* dan *"Rule of The Law"*. “ dengan menggunakan konsepsi barat sebagai kerangka berfikir dengan landasan pada Pancasila, dasar perlindungan hukum di Indonesia adalah

¹³ R.Subekti, *Loc.,it*

prinsip pengakuan dan perlindungan terhadap harkat dan martabat manusia yang bersumber pada Pancasila. Prinsip perlindungan hukum terhadap tindak pemerintah bertumpu dan bersumber dari konsep tentang pengakuan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia karena menurut sejarahnya lahirnya konsep-konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia yang diarahkan kepada pembatasan-pembatasan dan peletakan kewajiban masyarakat dan pemerintah.

Kegiatan *e-commerce* mencakup banyak hal dan untuk membedakannya *e-commerce* dibedakan menjadi 2 berdasarkan karakteristiknya yaitu :

- “1. *Business to Business* dengan karakteristiknya yaitu :
 - a. *Trading partnerts* yang sudah saling mengetahui dan antara mereka sudah terjalin hubungan yang berlangsung cukup lama;
 - b. Pertukaran data dilakukan secara berulang-ulang dan berkala dengan format data yang telah disepakati bersama;
 - c. Salah satu pelaku tidak harus menunggu rekan untuk mengirimkan data;
 - d. Model yang umum digunakan adalah *peer to peer*, dimana *processing intelligence* dapat didistribusikan di kedua pelaku bisnis.
2. *Business to Consumer* dengan karakteristiknya yaitu:
 - a. Terbuka untuk umum dimana informasi disebarkan secara umum;
 - b. Servis yang digunakan juga bersifat umum sehingga dapat digunakan oleh orang banyak orang;
 - c. Servis yang digunakan berdasarkan permintaan;
 - d. Servis yang dilakukan dengan sistem pendekatan *client-server*”.

Jual beli berbasis teknologi yang saat ini banyak dilakukan di Indonesia pada dasarnya melibatkan berbagai pihak baik itu secara langsung maupun tidak langsung dimana dalam transaksi *e-commerce* pihak penjual terlebih dahulu harus mengadakan kesepakatan dengan pihak toko online seperti Tokopedia dan begitu juga sebaliknya pihak pembeli harus menyetujui segala ketentuan yang diajukan oleh toko online

sebelum melakukan transaksi jual beli, selain itu terdapat pihak-pihak lainnya yang terlibat dalam transaksi jual beli online seperti :

- “1. Penjual (*merchant*), yaitu perusahaan/produsen yang menawarkan produknya melalui internet. Untuk menjadi *merchant* maka seseorang harus mendaftarkan diri sebagai *merchant account* pada sebuah bank, hal ini dimaksudkan agar *merchant* dapat menerima pembayaran dari *customer* dalam bentuk *credit card*.
2. Konsumen/*card holder*, yaitu orang-orang yang ingin memperoleh produk (barang/jasa) melalui pembelian secara *online*. Konsumen yang akan berbelanja di internet dapat berstatus perorangan atau perusahaan. Apabila konsumen merupakan perorangan, maka yang perlu diperhatikan dalam transaksi *e-commerce* adalah bagaimana sistem pembayaran yang digunakan, apakah pembayaran dilakukan dengan mempergunakan *credit card* (kartukredit) atau dimungkinkan pembayaran dilakukan secara manual/*cash*. Hal ini penting untuk diketahui, mengingat tidak semua konsumen yang akan berbelanja di internet adalah pemegang kartu kredit/*card holder*. Pemegang kartu kredit (*Card Holder*) adalah orang yang namanya tercetak pada kartu kredit yang dikeluarkan oleh penerbit berdasarkan perjanjian yang dibuat.
3. *Acquirer* yaitu pihak perantara penagihan (antara penjual dan penerbit) dan perantara pembayaran (antara pemegang dan penerbit). Perantara penagihan adalah pihak yang meneruskan penagihan kepada penerbit sedangkan pihak perantara pembayaran (antara pemegang dan penerbit) adalah bank dimana pembayaran kartu kredit dilakukan oleh pemilik kartu kredit/*card holder*, selanjutnya bank yang menerima pembayaran ini akan mengirimkan uang pembayaran tersebut kepada penerbit kartu kredit (*issuer*).
4. *Issuer*, yaitu perusahaan *credit card* yang menerbitkan kartu kredit;
5. Jasa ekspedisi atau pengiriman barang yaitu segala upaya yang diselenggarakan atau dilaksanakan secara sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memberikan pelayanan secara efektif dan efisien”.¹⁴

Transaksi jual beli secara digital atau elektronik adalah model baru perdagangan yang mengikuti perkembangan zaman, *e-commerce* yang berbasis internet secara keseluruhan tidak sepenuhnya dilakukan secara *online* dengan kata lain hanya proses transaksinya saja yang *online*, sementara pembayaran dapat dilakukan secara manual/*cash*, adapun mekanisme jualbeli *online* terdiri dari:

¹⁴ Rahmahyanti, *Pelaksanaan Jual Beli Online Pada Monstreation Shop*, Skripsi, FH-USU, Medan, 2018, hlm 23

- “a. *Find it*, pada tahap ini pembeli bisa mengetahui dengan pasti dan mudah jenis barang apa saja yang diinginkan. Ada beberapa metode yang dapat dilakukan, yaitu dengan metode *search* dan *browser*. Melalui *search*, pembeli bisa mendapatkan tipe-tipe barang yang diinginkan pada kotak *search*, sedangkan *browser* menyediakan menu yang terdiri atas jenis-jenis barang yang disediakan.
- b. *Explore it*, setelah memilih jenis barang yang diinginkan maka dijumpai keterangan mengenai barang dipilih, antara lain terdiri dari informasi tentang produk tersebut (seperti harga dan gambar barang tersebut), nilai *rating* barang itu yang diperoleh dari poll otomatis yang diisi oleh para pembeli sebelumnya (apakah barang tersebut baik, cukup baik, atau bahkan mengecewakan), spesifikasi tentang barang, dan menu produk-produk lain yang berhubungan jika ternyata barang tersebut sudah cocok, maka siapapun dapat untuk melakukan transaksi.
- c. *Select it*, seperti halnya toko sebenarnya, *shopping cart* akan menyimpan barang yang diinginkan terlebih dahulu sampai siap untuk *check out*, dalam *shopping cart* ini konsumen dapat melakukan proses *check out*, menghapus ataupun menyimpan daftar belanja untuk keperluan nanti.
- d. *Buy it*, tahap dilakukan proses transaksi pembayaran setelah mengisi formulir yang telah disediakan oleh *merchant*. Pihak *merchant* tidak akan menarik pembayaran pada *credit card* sampai proses perintah untuk pengiriman selesai.
- e. *Ship it*, setelah proses transaksi selesai, pihak *merchant* mengirimkan *e-mail* lain yang akan memberitahukan pengiriman barang yang akan dilakukan”.¹⁵

Dalam penelitian yang penulis lakukan maka peneliti menjadikan beberapa penelitian terdahulu sebagai bahan rujukan atau referensi, adapun penelitian yang dijadikan rujukan diantaranya yaitu :

1. Skripsi Aprilita Zainati dengan judul *Perjanjian Jual Beli Online, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah* yang menjelaskan bahwa keabsahan dari perjanjian jual beli *online* dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata sah berdasarkan asas kebebasan berkontrak sebagaimana yang telah diatur dalam pasal 1338 KUHPerdata;
2. Skripsi Yonaan Yoga Sugma dengan judul *Aspek Hukum Perjanjian Jual Beli Online Dalam Forum Jual Beli (FJB) Kaskus Dikaitkan Dengan Kecakapan*

¹⁵ *Ibid.*, hlm 24

Subyek Hukum Berdasarkan Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik dan KUH Perdata yang menjelaskan bahwa keabsahan perjanjian jualbeli *online* dalam forum jual beli (FJB) Kaskus yang tidak memiliki verifikasi kecakapan subyek hukum, maka perjanjian tersebut akan tetap sah dan mengikat para pihak karena kecakapan subyek hukum bersifat kualitatif didalam suatu system elektronik dan juga berpacu kepada pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.

3. Skripsi yang ditulis Wahidi Suseno dengan judul *Kontrak Perdagangan Melalui Internet (Online) Ditinjau Dari Hukum Perjanjian* yang menyatakan bahwa kontrak dalam perdagangan melalui internet (*online*) telah memenuhi beberapa aspek hukum perjanjian dalam Buku III Kitab Undang-Undang Hukum Perdata mengenai syarat sahnya perjanjian.

E. Konsep Operasional

Dalam penelitian perlu kiranya diberikan batasan dari judul penelitian yang bertujuan guna memberikan arahan sehingga memperjelas maksud dari penelitian maka penegasan dari judul penelitian diatas adalah :

Pelaksanaan adalah suatu tindakan atau perbuatan untuk melakukan suatu hal, yang dalam hal ini merupakan pelaksanaan dari transaksi jual beli online dengan sistim COD pada E-Commerce Tokopedia.

Transaksi Jual Beli Online adalah hubungan hukum yang dilakukan para pihak dimana pihak penjual memindahkan atau setuju memindahkan hak milik atas barang

yang dimilikinya kepada pembeli dan sebagai imbalannya maka pembeli akan memberikan sejumlah uang yang disebut harga.

E-Commerce Tokopedia adalah “suatu bentuk usaha atau perdagangan yang dilakukan secara elektronik menggunakan internet sebagai medianya, dalam praktek *e-commerce* merupakan kegiatan yang meliputi tukar menukar informasi (*information sharing*), iklan (*advertising*) dan transaksi (*transacting*) online yang salah satunya diselenggarakan oleh Tokopedia”.

Cash On Delivery (COD) adalah bentuk transaksi dalam belanja online yang pembayarannya dilakukan ditempat setelah pembeli menerima barang yang dipesan sehingga dengan sistim COD pembeli dapat berhati-hati dan terhindar dari penipuan dalam transaksi jual beli online.

F. Metode Penelitian

Dalam penelitian yang dilakukan maka peneliti perlu untuk mempertegas metode penelitian yang digunakan, berpedoman kepada metode penelitian yang dilakukan akan dapat menjelaskan tentang gejala-gejala sosial yang dihadapi dan memberikan pedoman tentang bagaimana penelitian tersebut dilaksanakan sehingga secara umum akan terlihat unsur mutlak yang ada dalam penelitian tersebut.

1. Jenis dan Sifat Penelitian

Pengamatan secara langsung kelokasi penelitian merupakan suatu penelitian hukum empiris maka dilihat dari jenisnya penelitian yang penulis lakukan dapat dikategorikan sebagai penelitian hukum empiris melalui *observational research* atau survei, dalam penelitian informasi yang dikumpulkan dari responden melalui

wawancara dan koesioner sedang sifat penelitian ini adalah deskriptif analitis yaitu penelitian yang memberikan data seteliti mungkin guna menggambarkan tentang pelaksanaan transaksi jual beli *E-Commerce* dengan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) melalui marketplace Tokopedia dan permasalahan yang terjadi dalam transaksi jual beli online/ *E-Commerce* dengan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) melalui marketplace Tokopedia (studi di Kota Pekanbaru).

2. Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di Kota Pekanbaru dengan pertimbangan, penulis berada di Kota Pekanbaru dan pihak-pihak yang menjadi responden dalam penelitian berada di Kota Pekanbaru sehingga hal ini mempermudah penulis dalam mendapatkan informasi yang mendukung data dalam penelitian ini.

3. Populasi dan Sampel

Populasi adalah jumlah keseluruhan subjek yang akan diteliti dengan ciri-ciri yang sama, sedangkan sampel adalah sebagian dari populasi yang mewakili populasi guna mempermudah peneliti dalam melakukan penelitian, dalam penelitian ini yang menjadi populasi dan sampel adalah masyarakat Kota Pekanbaru khususnya konsumen Tokopedia Pekanbaru yang penulis jadikan sampel dengan menggunakan sistim *purposive sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang dilakukan secara tidak acak dimana dalam pengambilan sampelnya peneliti telah menetapkan ciri-ciri tertentu yang terdiri dari sampel perempuan yang menggunakan aplikasi Tokopedia pada satu perumahan di Kota Pekanbaru selain itu penulis juga menjadikan mitra kurir Tokopedia dari ekspedisi Antaraja dan Ninja Expres (sebagai

pihak yang terlibat langsung dengan konsumen pada sistim COD) sebagai responden yang ditetapkan berdasar jadwal pengantaran barang atau pesanan dan pihak Tokopedia Pekanbaru yang diwakili oleh bagian administrasi. Subjek dari penelitian ini yang meliputi populasi dan sampel sebagaimana diuraikan tabel berikut :

Tabel I.1

Keadaan Responden Penelitian

No.	Para Pihak	Responden
1.	Masyarakat/konsumen Tokopedia	30 orang
2.	Pihak Tokopedia Pekanbaru	1 orang
3.	Pihak mitra kurir Ninja Ekspres	1 orang
4.	Pihak mitra kurir Antaraja	1 orang
	Jumlah	33 orang

Sumber : data lapangan setelah diolah tahun 2021

4. Data, dan Sumber Data

Setiap penelitian yang dilakukan tentunya memerlukan data yang bersumber dari berbagai hal sehingga hasil penelitian akan terlihat jelas, adapun data yang dikumpulkan dalam penelitian ini penulis kelompokkan dalam beberapa kelompok yaitu :

- a. Data primer adalah data pokok yang bersumber dari subjek penelitian yang memberikan keterangan secara jelas tentang permasalahan yang diteliti melalui hasil wawancara dan kuesioner;
- b. Data sekunder adalah data penunjang yang memberikan perbandingan dan analisis hukum terhadap permasalahan yang diteliti dan berasal dari peraturan

perundang-undangan, buku-buku literatur yang berhubungan dengan penelitian guna memperkuat teori-teori dalam penelitian ini;

- c. Data tersier adalah jurnal hukum, kamus, karya ilmiah.

5. Alat Pengumpul Data

Adapun untuk memperoleh data yang digunakan dalam penelitian ini, penulis menggunakan alat pengumpulan data berupa:

- a. Wawancara yaitu tanya jawab langsung antara penulis dengan responden dalam penelitian ini;
- b. Kuesioner merupakan daftar pertanyaan yang penulis buat dan ajukan kepada responden, dalam hal ini konsumen Tokopedia Pekanbaru dan kurir untuk memberikan informasi sehingga dapat menjawab permasalahan dalam penelitian ini.

6. Analisis Data

Analisis data dalam suatu penelitian merupakan bagian dari metode penelitian yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian yang diperoleh dari sumber-sumber penelitian yang dapat berupa data primer maupun data skunder yang penulis kumpulkan, data yang ada dikelompokkan sesuai dengan jenisnya yang dapat dideskripsikan dalam bentuk tabel dan deskripsi kalimat yang jelas sehingga diperoleh suatu kesimpulan dari penelitian yang dilakukan. Dalam penelitian yang dilakukan penulis menganalisis data yang diperoleh dari hasil pengamatan, wawancara dan kuesioner dengan responden penelitian tentang pelaksanaan transaksi jual beli *E-Commerce* dengan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) melalui

marketplace Tokopedia (studi di Kota Pekanbaru) dan permasalahan yang terjadi dalam transaksi jual beli online/ *E-Commerce* dengan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) melalui marketplace Tokopedia (studi di Kota Pekanbaru), kemudian hasilnya penulis bandingkan dengan ketentuan hukum yang berlaku, teori-teori hukum dan pendapat para ahli yang berkaitan dengan penelitian sehingga dapat ditarik suatu kesimpulan.

7. Metode Penarikan Kesimpulan

Penulis kemudian membandingkan teori dengan praktek sehingga terlihat seperti sebuah kecocokan dan kontradiksi antara keduanya, kemudian penulis mencoba menjawab permasalahan pokok dan menarik kesimpulan berdasarkan metode deduktif yaitu menarik kesimpulan dari hal-hal yang umum ke hal-hal yang khusus.

BAB II

TINJAUAN UMUM

B. Tinjauan Umum Tentang Transaksi JualBeli Online

Kemajuan teknologi yang berbasis internet telah memberikan perubahan dalam masyarakat dari berbagai aspek kehidupan seperti pendidikan, perdagangan dan lain sebagainya, dalam aspek bisnis saat ini dikenal dengan istilah *e-commerce* yang dapat diartikan sebagai perdagangan elektronik sedangkan artinya perdagangan elektronik adalah perdagangan yang dilakukan secara elektronik dengan menggunakan media internet.¹⁶ Demikian juga dalam Pasal 1 ayat (2) UU Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, yang selanjutnya disebut UU ITE, yaitu Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya. Dalam perkembangannya praktek *e-commerce* merupakan suatu kegiatan yang meliputi pertukaran informasi (information sharing), periklanan (advertising) dan transaksi (transacting).¹⁷

Untuk memperjelas ruang lingkup *e-commerce*, beberapa definisi dikemukakan guna memberikan kejelasan dari *e-commerce* yaitu:

“a, *Elektronic commercee is,commonly known as e-commerce, is trading on products or services using computer networks, such as the Internet. Electronic commerces draws on technologies such as mobile commerce, electronic funds*

¹⁶ Heru Kuswanto, *Keabsahan Perjanjian Jual Beli Melalui Internet*, Jurnal Ilmu Hukum, FH-Universitas Narotama, Surabaya, 2011, hlm 56

¹⁷ Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008, Pasal 1 ayat 2

transfer, supply chain management, Internet marketing, online transaction processing, electronic data interchange (EDI), inventory management systems, and automated data collection systems. Modern electronic commerce typically uses the World Wide Web for at least one part of the transaction's life cycle, although it may also use other technologies such as e-mail (<http://en.wikipedia.org/wiki/E-Commerce>). (Perdagangan elektronik dikenal sebagai *e-commerce* yaitu “perdagangan dalam produk atau layanan yang menggunakan computer jaringan seperti internet. Perdagangan elektronik menarik pada teknologi seperti perdagangan *mobile*, transfer *online* dan elektronik, manajemen rantai pasokan, internet marketing, proses transaksi *online*, pertukaran data secara elektronik (EDI), sistem manajemen inventori dan sistem pengumpulan data otomatis”. Perdagangan elektronik modern biasanya menggunakan *World Wide Web* untuk setidaknya satu bagian dari siklus kehidupan transaksi tersebut, walaupun itu juga dapat menggunakan teknologi lain seperti *e-mail*);

- b. WTO memberikan definisi *e-commerce* sebagai berikut “*The production, distribution, marketing, sale, delivery of goods and services by electronic means*. (Perdagangan elektronik adalah suatu proses meliputi produksi, distribusi, pemasaran, penjualan dan pengiriman barang serta jasa melalui elektronik);
- c. Menurut Mustolih Hakim *E-commerce* adalah kepanjangan dari *electronic commerce* yaitu perdagangan dengan menggunakan fasilitas elektronik (Internet). Jika kita berminat dengan berbisnis di Internet dengan menggunakan *e-commerce* kita bisa membangun perdagangan *online*, baik perdagangan barang maupun jasa seperti : toko *online*, *home industry online*, *agency online*, dan lain-lain”.¹⁸

Berdasarkan uraian definisi *e-commerce* yang dikemukakan di atas maka dapat ditarik beberapa elemen atau unsure dari *e-commerce* yaitu:

- a. Ada kontrak dagang
- b. Kontrak dilakukan dengan media elektronik
- c. Kehadiran fisik dari para pihak tidak diperlukan
- d. Kontrak terjadi dalam jaringan *public*
- e. Sistemnya terbuka, yaitu dengan Internet atau webs
- f. Kontrak terlepas dari batas yuridiksi nasional.¹⁹

¹⁸ Bernadetta T. Wulandari, *Tinjauan Yuridis Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Marketplace*, FH-Unika Atma Jaya,

¹⁹ *Ibid.*, hlm 8

Kegiatan *E-commerce* mencakup banyak hal, *E-commerce* dibedakan menjadi 2 berdasarkan karakteristiknya yaitu “:

- a. *Business to Business*, karakteristiknya:
 - 1) *Trading partners* yang sudah saling mengetahui dan antara mereka sudah terjalin hubungan yang berlangsung cukup lama.
 - 2) Pertukaran data dilakukan secara berulang-ulang dan berkala dengan format data yang telah disepakati bersama.
 - 3) Salah satu pelaku tidak harus menunggu rekan mereka lainnya untuk mengirimkan data.
 - 4) Model yang umum digunakan adalah *peer to peer*, dimana *processing intelligence* dapat didistribusikan di kedua pelaku bisnis.²⁰
- b. *Business to Consumer*, karakteristiknya:
 - 1) Terbuka untuk umum, di mana informasi disebarluaskan secara umum.
 - 2) Servis yang digunakan juga bersifat umum, sehingga dapat digunakan oleh orang banyak.
 - 3) Servis yang digunakan berdasarkan permintaan.
 - 4) Servis yang dilakukan sistem pendekatan *client-server*”.²¹

Setiap hubungan yang lahir dari kesepakatan tentunya melibatkan beberapa pihak yang saling terikat antara satu dengan lainnya, termasuk dalam transaksi jual beli online atau *e-commerce*, baik pihak yang terlibat secara langsung dalam transaksi maupun tidak langsung tergantung kompleksitas transaksi yang dilakukan karena tidak secara keseluruhan dari transaksi jual beli online dilaksanakan dengan media perantara internet, apabila seluruh transaksi dilakukan secara *online*, mulai dari proses terjadinya transaksi sampai dengan pembayaran maka pihak yang dapat terlibat diantaranya :

²⁰ Y.L.R. Rehatalanit, *Peran E-Commerce Dalam Pengembangan Bisnis*, Jurnal Hukum, FH-Universitas Suryadarma, Jakarta, 2020, hlm 63

²¹ *Ibid.*, hlm 64

- “1. Penjual (*merchant*), yaitu perusahaan/produsen yang menawarkan produknya melalui internet. Untuk menjadi *merchant*, maka seseorang harus mendaftarkan diri sebagai *merchant account* pada sebuah bank, tentunya ini dimaksudkan agar *merchant* dapat menerima pembayaran dari *customer* dalam bentuk *credit card*.
2. Konsumen/*card holder*, yaitu orang-orang yang ingin memperoleh produk (barang/jasa) melalui pembelian secara *online*. Konsumen yang akan berbelanja di internet dapat berstatus perorangan atau perusahaan. Apabila konsumen merupakan perorangan, maka yang perlu diperhatikan dalam transaksi *e-commerce* adalah bagaimana sistem pembayaran yang digunakan, apakah pembayaran dilakukan dengan mempergunakan *credit card* (kartukredit) atau dimungkinkan pembayaran dilakukan secara manual/*cash*. Hal ini penting untuk diketahui, mengingat tidak semua konsumen yang akan berbelanja di internet adalah pemegang kartu kredit/*card holder*. Pemegang kartu kredit (*Card Holder*) adalah orang yang namanya tercetak pada kartu kredit yang dikeluarkan oleh penerbit berdasarkan perjanjian yang dibuat.
3. *Acquirer*, yaitu pihak perantara penagihan (antara penjual dan penerbit) dan perantara pembayaran (antara pemegang dan penerbit). Perantara penagihan adalah pihak yang meneruskan penagihan kepada penerbit berdasarkan tagihan yang masuk kepadanya yang diberikan oleh penjual barang/jasa. Pihak perantara pembayaran (antarpemegang dan penerbit) adalah bank dimana pembayaran kartu kredit dilakukan oleh pemilik kartu kredit/*card holder*, selanjutnya bank yang menerima pembayaran ini akan mengirimkan uang pembayaran tersebut kepada penerbit kartu kredit (*issuer*).
4. *Issuer*, yaitu perusahaan *credit card* yang menerbitkan kartu. Di Indonesia ada beberapa lembaga yang diijinkan untuk menerbitkan kartu kredit, yaitu :
 - a. Bank dan lembaga keuangan bukan bank. Tidak semua bank dapat menerbitkan *credit card*, hanya bank yang telah memperoleh ijin dari *Card International*, dapat menerbitkan *credit card*, seperti *Master* dan *Visa card*.
 - b. Perusahaan non bank dalam hal ini PT. Dinner Jaya Indonesia *International* yang membuat perjanjian dengan perusahaan yang ada di luar negeri.
 - c. Perusahaan yang membuka cabang dari perusahaan induk yang ada di luar negeri, yaitu *American Express*”.
2. *Certification Authorities* yaitu “pihak ketiga yang netral yang memegang hak untuk mengeluarkan sertifikasi kepada *merchant*, kepada *issuer* dan dalam beberapa hal diberikan kepada *card holder*.

3. Jasa Ekspedisi atau Pengiriman Barang yaitu segala upaya yang diselenggarakan atau dilaksanakan secara sendiri atau secara bersama-sama dalam organisasi untuk memberikan pelayanan secara efektif dan efisien”.²²

Salah satu ciri dalam penggunaan aplikasi jual beli online adalah tidak dipernkannnya bertemu antara pihak pembeli dengan pihak penjual karena secara umum transaksi dilakukan secara digital melalui aplikasi yang disediakan oleh penyedia layanan jual beli online sehingga tidak terdapat komunikasi secara langsung namun masih ada kemungkinan terjadinya hubungan langsung dengan kata lain hanya proses transaksi yang dilakukan secara online sedangkan pembayaran masih dilakukan secara manual/tunai, maka pihak pengakuisisi, penerbit, dan otoritas sertifikasi tidak terlibat di dalamnya. Dalam pelaksanaan jual beli online ada beberapa tahapan yaitu:

- a., *Find it*, pada tahap ini pembeli bisa mengetahui dengan pasti dan mudah jenis barang apa saja yang diinginkan. Ada beberapa metode yang dapat dilakukan, yaitu dengan metode *search* dan *browser*. Melalui *search*, pembeli bisa mendapatkan tipe-tipe barang yang diinginkan pada kotak search, sedangkan *browser* menyediakan menu-menu yang terdiri atas jenis-jenis barang yang disediakan.
- b., *Explore it*, setelah memilih jenis barang tertentu yang diinginkan, maka akan dijumpai keterangan lebih jelas mengenai barang dipilih itu, antara lain terdiri dari informasi penting tentang produk tersebut (seperti harga dan gambar barang tersebut), nilai *rating* barang itu yang diperoleh dari poll otomatis yang diisi oleh para pembeli sebelumnya (apakah barang tersebut baik, cukup baik, atau bahkan mengecewakan), spesifikasi tentang barang tersebut, dan menu produk-produk lain yang berhubungan jika ternyata barang tersebut sudah cocok, maka siapapun dapat untuk melakukan transaksi.
- c. *Select it*, seperti halnya toko sebenarnya, *shopping cart* akan menyimpan barang yang diinginkan terlebih dahulu sampai siap untuk *check out*, dalam *shopping cart* ini konsumen dapat melakukan proses *check out*, menghapus ataupun menyimpan daftar belanja untuk keperluan nanti.

²² Dikdik M. Arief Mansyur,dkk, *Cyber Law dan HAKI Dalam Sistem Hukum Indonesia*, Refika Aditama, Jakarta, hlm.152-154

- d. *Buy it*, pada tahap ini dilakukan proses transaksi pembayaran setelah terlebih dahulu mengisi formulir yang telah disediakan oleh *merchant*. Pihak *merchant* tidak akan menarik pembayaran pada *credit card* sampai proses perintah untuk pengiriman selesai.
- e. *Ship it*, setelah proses transaksi selesai, pihak *merchant* akan mengirimkan *e-mail* lain yang akan memberitahukan pengiriman barang yang akan dilakukan”.²³

Berdasarkan hal diatas maka dapat dilihat dalam bertransaksi secara online maka para pihak akan melewati setiap tahapan yang ada dan merupakan suatu mekanisme yang tidak dapat dielakkan, pada tahap permulaan maka pembeli atau konsumen mengawalinya dengan melakukan pencarian mengenai barang yang diinginkannya, selanjutnya memilih barang tersebut untuk disimpan dalam *shopping cart*, setelah itu diakhiri dengan melakukan pembayaran dan pihak penjual akan mengirimkan barang yang telah dipesan tersebut kepada konsumen.

B. Tinjauan Umum Tentang E-Commerce Tokopedia

Tokopedia.com adalah “salah satu perusahaan jual beli berbasis digital terbesar di Indonesia dan sejak resmi diluncurkan, PT. Tokopedia berhasil menjadi salah satu perusahaan internet Indonesia dengan pertumbuhan yang pesat, dengan mengusung model bisnis *marketplace* dan *mall online* maka Tokopedia memungkinkan setiap individu, toko kecil dan brand untuk membuka dan mengelola toko *online*. Sejak diluncurkan sampai sekarang layanan dasar Tokopedia bisa digunakan oleh semua orang secara gratis. Tokopedia memiliki visi untuk Membangun Indonesia yang Lebih Baik Lewat Internet”.²⁴

²³ *Ibid.*, hlm 153

²⁴ www.tokopedia.com., *Terms & Conditions*, diakses Oktober 2021

Tokopedia memiliki program mendukung usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) dan individu untuk mengembangkan usahanya dengan memasarkan produknya secara online. Tokopedia.com resmi diluncurkan ke publik pada 17 Agustus 2009 di bawah naungan PT. Tokopedia yang didirikan oleh William Tanuwijaya dan Leontinus Alpha Edison pada tanggal 6 Februari 2009. PT. Tokopedia mendapatkan pendanaan awal dari PT. Indonusa Dwitama di tahun 2009, kemudian di tahun-tahun berikutnya Tokopedia kembali mendapat suntikan dana dari pemodal ventura global seperti East Ventures (2010), Cyber Agent Ventures (2011), Netprice (2012), dan SoftBank Ventures Korea (2013). Tokopedia mencatatkan sejarah sebagai perusahaan teknologi pertama di Asia Tenggara yang menerima investasi sebesar USD 100 juta atau sekitar Rp. 1,2 Triliun dari Sequoia Capital dan SoftBank Internet and Media Inc (SIMI).²⁵

Marketplace Tokopedia adalah situs jual beli online terbesar di Indonesia yang memungkinkan setiap orang dapat mengakses usahanya sehingga dapat berkembang dengan baik dan juga menjadi tempat berbelanja online dengan tingkat kepuasan konsumen yang baik, nyaman dan terpercaya. Kesuksesan dunia usaha online saat ini hanya dapat diraih dengan membuat orang lain menjadi lebih sukses dan Tokopedia dengan logo usaha yang disominasi dengan warna hijau sebagai icon perusahaan identik dengan bumi yang menjadi lambang dari kerendahan hati dan ketenangan, Tokopedia selalu berusaha untuk tidak egois dan selalu melihat dari sisi pengguna. Banyak fitur-fitur di Tokopedia yang berasal dari masukan para Toppers (pengguna

²⁵ www.tokopedia.com., *Terms & Conditions*, diakses Oktober 2021

aplikasi Tokopedia). Toped (Burung hantu berwarna hijau) adalah maskot dari Tokopedia. Logo dari Tokopedia itu sendiri adalah tulisan berwarna hijau yang bertuliskan tokopedia.

Tokopedia merupakan salah satu situs belanja online yang mengutamakan kenyamanan bagi mitra Tokopedia oleh karena itu Tokopedia sangat mengutamakan kejujuran dalam usahanya, bebas dari unsur penipuan yang dilakukan dengan metode pembayaran dimana setiap pembayaran transaksi harus melewati Tokopedia terlebih dahulu sebelum dibayarkan kepada penjual, pembayaran harga barang baru dapat dilakukan setelah proses transaksi dinyatakan berhasil atau sukses, lewat fasilitas rekening bersama gratis ini customer bebas dari penipu-penipu *online* dengan identitas tidak jelas. Tokopedia juga banyak pilihan sebagai mal *online* terbesar Indonesia, tempat berkumpulnya toko-toko *online* terpercaya di Indonesia dan di Tokopedia ada jutaan ragam produk yang siap untuk di beli tanpa perlu macet dan bisa di *tracking* keberadaan barangnya secara *online*.

Tokopedia juga menyarankan “mengapa harus jualan *online* di Tokopedia Tokopedia mudah untuk mendapatkan kepercayaan pembeli baru, tidak perlu repot dengan *Cash on Delivery* (COD), pembeli akan merasa aman berbelanja produk berkat fasilitas rekening bersama dari Tokopedia. Tokopedia juga memberikan layanan verifikasi pembayaran otomatis sehingga penjual bisa fokus pada perkembangan bisnis *online* tanpa harus direpotkan dengan verifikasi pembayaran manual yang ribet dan beresiko kesalahan. Verifikasi pembayaran dilakukan otomatis oleh Tokopedia dari semua Bank di Indonesia dan juga Tokopedia terhubung ke berbagai

logistic sehingga tidak perlu lagi membalas pesan seputar biaya ongkos kirim, Tokopedia kini terhubung ke 6 logistik terbesar Indonesia sehingga untuk menghitung ongkos kirim dan *tracking* pesanan dapat dilakukan secara otomatis dan *real-time*".

Adapun prosedur transaksi melalui aplikasi Tokopedia antara lain :

- "1. Proses pendaftaran akun Tokopedia sebelum melakukan transaksi jual beli dan pastikan anda memiliki akun untuk masuk dalam aplikasi atau saat mengunjungi website, berikut prosesnya :
 - Langkah pertama adalah mendownload aplikasi tokopedia dimana aplikasi bisa di download melalui playstore atau appstore dan jika sudah lalu masuk kan nomor ponsel;
 - Klik daftar selanjutnya anda akan masuk ke halaman verifikasi dan jika sudah maka masukkan kode verifikasi yang dikirimkan melalui panggilan telepon ke nomor anda atau yang dikirim melalui SMS;
 - Jika sudah melakukan pendaftaran maka akun Tokopedia sudah berhasil namun anda belum memiliki email dan kata sandi tetapi anda memiliki dummy berupa ID tokopedia. Contohnya (Toppers123456)".
- "2. Proses transaksi jual beli di Tokopedia hampir sama dengan proses atau prosedur perbelanjaan di aplikasi online lainnya dimana sebelum mencari barang, pastikan anda sudah masuk website atau login aplikasi Tokopedia dan berikut proses transaksi jual beli di Tokopedia yaitu :
 - Setelah masuk atau login ke website atau aplikasi Tokopedia selanjutnya anda akan masuk ke halaman produk dan pada halaman ini tersedia kolom pencarian, anda bisa memasukkan jenis barang yang anda cari disana setelah menemukan produk yang anda cari selanjutnya anda bisa memasukkan ke keranjang belanja dan pastikan terlebih dahulu anda memeriksa kelengkapan barang dengan cara membaca deskripsi barang serta jangan lupa untuk membuka ulasan-ulasan dari pelanggan yang berisi tanggapan-tanggapan pelanggan lain yang berbelanja disana;

- Setelah yakin dengan produk atau barang yang anda beli lalu masukkan ke keranjang belanja, sebelum membayar anda harus mengisi formulir pemesanan dengan benar dan lengkap serta memasukkan jasa pengiriman selanjutnya klik beli produk ini;
- Untuk proses pembayaran maka klik tombol bergambar keranjang pada header menu setelah itu klik produk yang telah dipilih dan pilih metode pembayaran yang diinginkan, antara lain melalui Mandiri Clickpay, Mandiri ecash, BCA klikpay, Transfer antar bank atau saldo Tokopedia selanjutnya klik tombol checkout”.²⁶

Pada layanan jual beli online melalui Tokopedia maka konsumen dapat meretur atau melakukan pengembalian terhadap barang yang dibeli jika tidak sesuai dengan pesanan, pengembalian barang dapat dilakukan melalui prosedur yang telah disediakan dan apabila anda telah melakukan pembayaran untuk barang yang telah anda pesan akan tetapi barang tersebut tidak sampai dalam jangka waktu cukup lama maka anda bisa mengajukan pengembalian dana atau refund, berikut proses mengajukan pengembalian dana pada Tokopedia :

- “1. Klik symbol menu dengan tanda garis tiga lalu tap pembelian selanjutnya pilih status pemesanan kemudian klik complain;
2. Pilih barang dan masalah yang ingin anda komplain lalu klik belum sampai;
3. Lalu akan muncul form complain yang harus dilengkapi dan isi dengan detail masalah yang terjadi serta alasan mengajukan complain selanjutnya klik simpan jika ada barang yang ingin anda complain lebih dari satu, anda bisa menyimpan lalu memilih barang lain dan mengisi form komplain kembali;
4. Pilih solusi “saya meminta uang saya kembali” lalu masukkan nominal dana yang akan dikembalikan selanjutnya klik “buat komplain”, jika penjual setuju

²⁶ www.tokopedia.com., *Terms & Conditions*, diakses Oktober 2021

dengan solusi yang anda ajukan maka complain dianggap selesai dan dana otomatis akan masuk ke saldo Tokopedia namun apabila penjual tidak menyetujui pengajuan anda maka tim yang berkaitan akan membantu dengan memberikan solusi”.

Transaksi jual beli online melalui aplikasi Tokopedia juga menyediakan sistem COD dalam pembayaran dimana pembayaran dapat dilakukan ditempat setelah pembeli menerima barang yang dikirimkan melalui layanan ekspedisi atau kurir harus tunduk kepada ketentuan yang berlaku sebagai bagian dari syarat dan ketentuan situs/aplikasi Tokopedia, adanya aturan untuk melakukan pembayaran setelah barang diterima atau pembeli dilarang memeriksa terlebih dahulu pesannya sebelum melakukan pembayaran merupakan salah satu bentuk aturan yang harus difahami oleh pihak pembeli penggunaan fitur COD (bayar di tempat) tunduk pada syarat dan ketentuan sehingga pengguna disarankan membaca dengan seksama karena dapat berdampak kepada hak dan kewajiban pengguna secara hukum, dengan mendaftar dan/atau menggunakan situs www.tokopedia.com maka pengguna dianggap telah membaca, mengerti, memahami dan menyetujui semua isi dalam syarat dan ketentuan sehingga syarat dan ketentuan merupakan bentuk kesepakatan yang dituangkan dalam sebuah perjanjian yang sah antara pengguna dengan PT Tokopedia, jika pengguna tidak menyetujui salah satu, sebagian, atau seluruh isi syarat dan ketentuan maka pengguna tidak diperkenankan menggunakan layanan di www.tokopedia.com.

Tokopedia adalah “PT Tokopedia dan seluruh afiliasi atau anak perusahaannya, suatu perseroan terbatas yang menjalankan kegiatan usaha jasa web portal

www.tokopedia.com, yakni situs pencarian toko dan barang yang dijual oleh penjual terdaftar, situs/aplikasi adalah situs www.tokopedia.com milik Tokopedia yang dapat diakses melalui desktop site dan/atau aplikasi berbasis Android atau iOS”.²⁷ Aplikasi Tokopedia dapat digunakan oleh setiap orang yang mengakses aplikasi tersebut melalui android selain itu yang disebut dengan pihak pengguna dalam aplikasi Tokopedia adalah setiap orang atau para pihak yang menggunakan layanan Tokopedia baik itu berposisi sebagai penjual maupun sebagai pembeli ataupun pihak lain yang hanya melihat-lihat laman Tokopedia sedangkan pembeli adalah “pengguna terdaftar yang melakukan permintaan atas barang yang dijual oleh penjual di situs Tokopedia, penjual adalah pengguna terdaftar yang melakukan tindakan buka toko dan/atau melakukan penawaran atas suatu barang kepada para pengguna situs Tokopedia”.

Metode pembayaran dalam transaksi jual beli secara online salah satunya dapat menggunakan metode COD atau bayar ditempat dimana pada saat menggunakan aplikasi jual beli online termasuk melalui Tokopedia maka pemebeli akan ditawarkan sistim COD yang memberikan kemudahan bagi pembeli untuk melakukan pembayaran secara tunai melalui mitra kurir dan kemudahan layanan COD (bayar di tempat) dapat digunakan oleh seluruh pengguna yang terdaftar pada situs/aplikasi Tokopedia. Pembeli yang menggunakan metode COD dalam pembayaran dianggap telah memahami dan akan mematuhi syarat dan ketentuan ini namun pengguna tidak dapat mengalihkan fitur COD (bayar di tempat) yang melekat pada akunnya kepada

²⁷ www.tokopedia.com., *Terms & Conditions*, diakses Oktober 2021

akun lain dan Tokopedia berwenang untuk menghentikan atau mencabut layanan atau manfaat fitur COD (bayar di tempat) tanpa pemberitahuan sebelumnya.

Tokopedia memiliki kewenangan untuk menghentikan penggunaan metode pembayaran COD jika pengguna terindikasi melakukan tindak kecurangan atau pelanggaran ketentuan situs dan pengguna memahami dan menyetujui bahwa setiap kerugian yang timbul akibat dari tindakan tersebut bukanlah tanggung jawab Tokopedia selain itu fitur COD (bayar di tempat) pada Tokopedia bisa digunakan apabila penjual mengaktifkan fitur tersebut pada barang yang ditawarkannya dan dapat digunakan untuk pengiriman ke beberapa kota tertentu, fitur COD hanya bisa digunakan apabila pembeli memilih durasi pengiriman yang mendukung fitur tersebut pada laman pemilihan durasi pengiriman dan digunakan untuk mitra kurir yang mendukung fitur tersebut selain itu hanya bisa digunakan apabila seluruh penjual atas barang yang telah dipilih pembeli dalam keranjang telah mengaktifkan fitur tersebut.

Pembayaran dengan metode COD merupakan pembayaran secara langsung dilakukan oleh pembeli melalui mitra kurir yang mengantarkan pesannya pada saat pesanan telah diterima sesuai dengan harga atau nominal barang yang dibeli sebagai mana tertera dalam faktur tagihan/invoice, dalam metode COD konsumen atau pembeli dilarang untuk membuka pesanan atau barang yang dibeli sebelum melakukan pembayaran kepada kurir dan jika barang yang dipesan atau dibeli tidak sesuai dengan pesannya maka pembeli dapat melakukan pengembalian atau return sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dan dilarang melakukan pengembalian secara langsung melalui mitra kurir namun jika pembeli sudah membuka paket/

kiriman barang dan ingin melakukan pengembalian barang maka pembeli wajib membayar semua pesanan kepada mitra kurir dan mengajukan komplain.



BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Pelaksanaan Transaksi Jual Beli *E-Commerce* Dengan Metode Pembayaran *Cash On Delivery* (COD) Melalui Marketplace Tokopedia (Studi Di Kota Pekanbaru).

Jual beli adalah perbuatan untuk menyerahkan sesuatu (objek jual beli) dan dipihak lain wajib membayar harga yang telah disetujui, umumnya jual beli dapat mempertemukan kedua pihak yaitu penjual dan pembeli namun seiring dengan kemajuan teknologi, pada saat sekarang jual beli tidak lagi mewajibkan bertemunya penjual dengan pembeli karena melalui kontrak elektronik yang dikenal dengan istilah *e-commerce* menawarkan cara dagang yang praktis dan cepat dimana pihak penjual akan menawarkan barang dagangannya melalui situs jual beli online dan pihak pembeli yang berminat akan melakukan proses penawaran terhadap objek jual beli sehingga diantara para pihak tidak perlu bertemu untuk membuat suatu kesepakatan, selain itu jual beli secara online ini dapat menjangkau banyak pembeli sehingga memberikan keuntungan yang lebih besar.

Dalam praktiknya perdagangan secara online memungkinkan adanya pihak-pihak yang tidak memenuhi prestasinya seperti penjual yang tidak mengirimkan barang sesuai pesanan ataupun pembeli yang tidak sesuai dengan identitas yang diberikan sehingga tidak terpenuhinya kewajiban terhadap hak seseorang mengakibatkan perselisihan yang kemudian dilanjutkan dengan penyelesaian sengketa dan

kontrak elektronik yang telah disepakati menjadi dasar bagi penyelenggara praktik kontrak elektronik (*e-commerce*) dalam memberikan kepercayaan dan keamanan transaksi perdagangan ini.

Transaksi jual beli secara online atau *e-commerce* sebagai dampak dari kemajuan teknologi yang berbasis internet tidak hanya dilakukan oleh masyarakat Internasional tetapi juga di Indonesia, masyarakat mulai gemar melakukan transaksi jual beli online yang melahirkan berbagai kontrak elektronik dengan segala macam kemudahannya, sehingga perlu diadakan serangkaian aturan hukum yang memberikan pengaturan dan penegasan terhadap hak-hak dan kewajiban para pihak yang lahir dari hubungan hukum tersebut, melalui Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik serta dalam Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, pemerintah berupaya memberikan perlindungan hukum bagi semua pihak yang terlibat dalam transaksi jual beli online tersebut namun hal ini masih dinilai kurang efektif karena belum adanya payung hukum khusus yang memberikan pengaturan tentang dunia maya, *e-commerce*, dan transaksi elektronik.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik adalah “perangkat aturan hukum yang memberikan pengaturan tentang transaksi elektronik hanya diatur dalam Bab V Pasal 17 sampai dengan Pasal 22 yang terkesan sangat umum dan tidak spesifik dimana ketentuan ketentuan ini tidak lengkap dan tidak dapat menjawab berbagai persoalan yuridis mengenai pelaksanaan transaksi elektronik yang dilakukan oleh para pihak sehingga perlu kiranya aturan

hukum khusus yang memberikan perlindungan bagi masyarakat jika bertransaksi secara online”.

Salah satu bentuk transaksi elektronik adalah transaksi jual beli barang atau produk yang ditawarkan oleh marketplace Tokopedia dimana sebelum melakukan transaksi elektronik baik pihak penjual maupun pembeli harus memiliki aplikasi Tokopedia yang dapat diinstal, penulis melalui kuesioner yang disebarkan kepada responden yang terdiri dari masyarakat pengguna aplikasi Tokopedia Pekanbaru mengajukan pertanyaan “ Apakah Ibu pernah belanja menggunakan aplikasi Tokopedia ?, adapun jawabannya dapat dilihat dalam uraian tabel berikut :

Tabel III.1

Tanggapan Responden (Pembeli) Tentang Penggunaan Aplikasi Tokopedia

No.	Tanggapan Responden	Jumlah	Persentase
1	Pernah menggunakan aplikasi Tokopedia	30 orang	100 %
2	Tidak Pernah menggunakan aplikasi Tokopedia	-	-
	Jumlah	30 orang	100 %

Sumber data : hasil penelitian tanggal 20 Januari 2022

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa responden dalam penelitian adalah masyarakat yang menggunakan aplikasi Tokopedia untuk melakukan transaksi jual beli secara online yang saat ini lebih disukai oleh masyarakat karena memudahkan masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya, praktis dan efisien”, lebih lanjut penulis mengajukan pertanyaan “ Apakah Ibu mengetahui proses penggunaan aplikasi Tokopedia ?, tanggapan responden dapat dilihat dalam uraian tabel berikut :

Tabel III.2

Tanggapan Responden (Pembeli) Tentang Proses Aplikasi Tokopedia

No	Tanggapan Responden	Jumlah	Persentase
1	Mengetahui proses penggunaan aplikasi Tokopedia	30 orang	100 %
2	Tidak mengetahui proses penggunaan Tokopedia	-	-
	Jumlah	30 orang	100 %

Sumber data : hasil penelitian tanggal 20 Januari 2022

Berdasarkan jawaban responden diatas dapat diketahui bahwa secara umum masyarakat telah memahami prosedur dalam menggunakan aplikasi Tokopedia yang dinilai lebih praktis dalam memenuhi kebutuhan, penulis melalui wawancara dengan pihak Tokopedia Pekanbaru pada tanggal 28 Januari 2022”, dalam hal ini diwakili oleh Ibu Defriyanti yang menyatakan bahwa masyarakat pengguna aplikasi Tokopedia baik pihak penjual maupun pembeli dalam menggunakan aplikasi Tokopedia tentunya telah memahami dan mengerti syarat dan ketentuan yang ditetapkan Tokopedia sebelum menggunakan aplikasi Tokopedia untuk melakukan transaksi online.²⁸ Syarat dan ketentuan adalah perjanjian antara pengguna dan Tokopedia yang berisikan seperangkat peraturan yang mengatur hak, kewajiban, tanggung jawab pengguna dan Tokopedia serta tata cara penggunaan sistem layanan Tokopedia.

Dalam syarat dan ketentuan dijelaskan bahwa “pengguna adalah pihak yang menggunakan layanan Tokopedia namun tidak terbatas pada pembeli, penjual ataupun pihak lain yang sekedar berkunjung ke Situs Tokopedia sedangkan pembeli

²⁸ Hasil wawancara dengan pihak Tokopedia Pekanbaru pada tanggal 28 Januari 2021

adalah pengguna terdaftar yang melakukan permintaan atas barang yang dijual oleh penjual di Situs Tokopedia, penjual adalah pengguna terdaftar yang melakukan tindakan buka toko dan/atau melakukan penawaran atas suatu barang kepada para pengguna Situs Tokopedia”.

Dalam transaksi jual beli secara elektronik khususnya melalui website pada umumnya calon pembeli akan memilih barang tertentu yang ditawarkan oleh penjual atau pelaku usaha dan apabila calon pembeli atau konsumen tertarik untuk membeli salah satu barang yang ditawarkan maka barang tersebut akan disimpan (disimpan) sampai calon pembeli pembeli atau konsumen merasa yakin dengan pilihannya selanjutnya pembeli akan memasuki tahap pembayaran. Proses jual beli melalui layanan internet sebelum lahirnya kontrak elektronik (*e-commerce*) terdapat kewajiban bagi pelaku usaha untuk memberikan informasi yang lengkap dan benar mengenai identitas pelaku usaha, syarat dan ketentuan kontrak, serta produk sebagaimana diatur dalam Pasal 9 Undang-Undang Nomor: 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang menyatakan bahwa “pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan”.

Adapun informasi yang lengkap dan benar meliputi :

- “1. Informasi mengenai identitas serta status subjek hukum dan kompetensinya baik sebagai produsen, pemasok, penyelenggara maupun perantara;

2. Informasi lain yang menjelaskan hal tertentu yang menjadi syarat sahnya perjanjian serta menjelaskan barang yang ditawarkan seperti nama, alamat, dan deskripsi barang/jasa”.

Untuk menghindari risiko tuntutan hukum maka sebaiknya penjual memberikan informasi yang lengkap dan benar tentang produk yang ditawarkan, penulis melalui koesioner yang disebarkan kepada responden mengajukan pertanyaan “ Apakah Ibu mendapatkan informasi yang jelas terhadap produk atau barang yang ditawarkan pada laman marketpleace Tokopedia?”, responden sebagai konsumen atau pembeli harus teliti dalam memesan produk yang ditawarkan, berikut tanggapan responden sebagai mana yang terlihat dalam tabel berikut :

Tabel III. 3

Tanggapan Responden (Pembeli) Tentang Informasi Produk Ditawarkan Tokopedia

No	Tanggapan Responden	Jumlah	Persentase
1	Mendapatkan informasi produk yang ditawarkan	30 orang	100 %
2	Tidak mendapatkan informasi produk yang ditawarkan	-	-
	Jumlah	30 orang	100 %

Sumber data : hasil penelitian tanggal 20 Januari 2022

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa responden sebagai pengguna Tokopedia mendapatkan informasi tentang produk yang ditawarkan tetapi tidak semua produk yang ditawarkan sesuai dengan informasi yang diberikan sehingga pengguna aplikasi Tokopedia merasa dirugikan oleh penjual yang tidak bertanggung

jawab jika produk yang diterima tidak sesuai dengan permintaan yang diajukan. Tokopedia memiliki kewenangan untuk menutup toko atau akun pengguna baik sementara maupun permanen apabila didapati adanya tindakan kecurangan dalam bertransaksi dan/atau pelanggaran terhadap syarat dan ketentuan Tokopedia. Penulis melalui wawancara dengan pihak Tokopedia Pekanbaru pada tanggal 28 Januari 2021, dalam hal ini diwakili oleh Ibu Defriyanti yang menyatakan bahwa cara berbelanja di Tokopedia sangat mudah dan aman oleh karenanya Tokopedia menjadi salah satu *e-commerce* terbesar di Indonesia, konsumen dapat belanja barang apa saja yang diperlukan, mulai dari barang pribadi, onderdil kendaraan, perleng kapak usaha, kebutuhan sekolah sampai dengan keperluan rumah tangga tersedia pada toko-toko online yang ada di Tokopedia selain itu Tokopedia sangat *easy-to-use* dimana pengoperasiannya sangat mudah digunakan oleh hampir setiap orang.²⁹

Berdasarkan definisi diatas maka dapat difahami bahwa yang disebut pengguna adalah masyarakat yang telah memiliki aplikasi Tokopedia walau secara umum tidak melakukan aktifitas atau kegiatan transaksi online, pihak situs Tokopedia sebagai penyedia jasa layanan web membuat aturan yang harus dipenuhi subjek hukum lainnya agar bisa melakukan transaksi di situs Tokopedia. Pengguna adalah orang yang cakap dan mampu untuk mengikatkan dirinya dalam sebuah perjanjian yang sah menurut hukum dan pengguna yang akan bertindak sebagai penjual diwajibkan memilih pilihan menggunakan layanan buka toko untuk melakukan pengaturan terhadap item-item yang akan diperdagangkan di etalase pribadi pengguna, Tokopedia tanpa

²⁹ Hasil wawancara dengan pihak Tokopedia Pekanbaru pada tanggal 28 Januari 2021

pemberitahuan memiliki kewenangan untuk melakukan tindakan yang perlu atas setiap dugaan pelanggaran atau pelanggaran syarat dan ketentuan yang ditetapkan.

Hubungan hukum adalah suatu hubungan yang memberikan keterikatan antara beberapa orang yang disebut juga dengan pihak-pihak, jika dilihat dari transaksi jual beli secara online maka pihak-pihak yang terlibat adalah :

- “1. Penjual atau *merchant* atau pengusaha yang menawarkan sebuah produk melalui internet sebagai pelaku usaha;
2. Pembeli atau konsumen yaitu setiap orang yang tidak dilarang oleh undang-undang yang menerima penawaran dari penjual atau pelaku usaha dan berkeinginan untuk melakukan transaksi jual beli produk yang ditawarkan oleh penjual atau pelaku usaha atau *merchant*;
3. Bank sebagai penyalur dana dari pembeli atau konsumen kepada penjual atau pelaku usaha/ *merchant* karena pada transaksi jual beli secara elektronik, pihak penjual dan pembeli tidak berhadapan langsung sebab mereka berada pada lokasi yang berbeda sehingga pembayaran dapat dilakukan melalui perantara pihak lain dalam hal ini bank.
4. Provider sebagai penyedia jasa layanan akses internet”³⁰

Dalam transaksi jual beli secara online maka para pihak yang terlibat memiliki hak dan kewajiban yang terjadi setelah para pihak baik pihak penjual (*merchant*) dan pembeli sama-sama memenuhi janjinya yaitu penjual menyerahkan barang dan pembeli membayar harga, penyerahan barang dapat dilakukan dengan perantara kurir

³⁰ Ni Nyoman Ernita Ratnadewi., *Op., Cit.*, hlm 390

sedangkan pembayaran dapat dilakukan melalui transfer bank atau melalui kurir bagi yang menggunakan sistim COD. Penulis melalui wawancara dengan pihak Tokopedia Pekanbaru pada tanggal 28 Januari 2022, dalam hal ini diwakili oleh Ibu Defriyanti yang menyatakan bahwa sistim pembayaran di Tokopedia memberikan aturan bahwa semua transaksi yang dilakukan akan ditahan terlebih dahulu oleh Tokopedia sampai barang diterima oleh konsumen sehingga hal ini akan melindungi konsumen dari upaya penipuan selain itu di Tokopedia juga disediakan rekening bersama yang menjamin aman bertransaksi di Tokopedia.³¹

Pada tahap awal bertransaksi di Tokopedia, pembeli akan menghubungi penjual melalui email atau nomor Telp/Hp yang tertera pada produk yang diiklankan, kemudian kedua belah pihak menentukan dan menyepakati jenis transaksi yang diinginkan, seperti pembayaran melalui bank sistem transfer atau menggunakan sistim pembayaran ditempat setelah pembeli menerima barang, biasanya penjual mengirimkan barangnya melalui jasa pengiriman dengan biaya pengiriman dibebankan ke pembeli atau ditentukan lain.

Adapun tahap-tahap dalam pelaksanaan transaksi jual beli online meliputi :

1. Tahap Pra Kontraktual

“Dalam pelaksanaan transaksi *E-Commerce* secara umum ada lima tahapan dalam melakukan penjualan melalui media internet yaitu sebagai berikut :

1. Menetapkan ide untuk berbisnis;
2. Melakukan riset pasar tentang prospek bisnis;

³¹ Hasil wawancara dengan pihak Tokopedia Pekanbaru pada tanggal 28 Januari 2021

3. Menyiapkan bahan penunjang untuk menjalankan bisnis;
4. Membuat website sebagai identitas perusahaan
5. Melakukan promosi untuk mengundang pengunjung”.³²

Kontrak elektronik (*e-commerce*) berdasarkan transaksi bisnis online secara elektronik khususnya mengenai transaksi online dengan sistem pemesanan seperti yang tertera menurut Onno W. Purbo bahwa pada dasarnya ada lima tahap dalam proses transaksi bisnis secara elektronik (*e-commerce*) yakni :

- “1. Find it dimana pembeli dapat mengetahui dengan pasti dan mudah jenis barang yang dia inginkan melalui metode search, pembeli dapat memperoleh tipe-tipe barang yang diinginkannya;
 2. Explore it dimana akan dijumpai keterangan lebih jelas mengenai barang yang dipilih antara lain terdiri dari informasi produk seperti harga dan gambar barang;
 3. Select it dimana shopping cart akan menyimpan terlebih dahulu barang yang diinginkan sampai siap untuk check out, dalam shopping cart maka proses check out dan menghapus atau menyimpan daftar belanja untuk keperluan nanti;
 4. Buyit dimana proses check out dilakukan dengan proses transaksi pembayaran setelah terlebih dahulu mengisi formulir yang telah disediakan oleh merchant dan pihak merchant tidak akan menarik pembayaran pada credit card sampai ada proses perintah untuk pengiriman;
 5. Ship it dimana pihak merchant akan mengirimkan e-mail lain yang akan memberitahukan pengiriman barang yang telah dilakukan”.³³
2. Tahap kontraktual dalam pelaksanaan transaksi jual beli *E-Commerce*

“Kontrak elektronik lahir ketika penjual menyetujui pesanan pembeli (buyer) atau konsumen tersebut yang dilakukan melalui komunikasi teks yang dikirim melalui email atau melalui personal chat lainnya yang ditujukan kepada pembeli (konsumen), hal ini sesuai dengan ketentuan Pasal 20 ayat (1) dan ayat (2) Undang-

³² Ni Nyoman Ernita Ratnadewi, *Pelaksanaan Transaksi E-Commerce Berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008*, Jurnal IUS, Universitas Mataram, 2014, hlm 387

³³ *Ibid.*, hlm 388

Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang menyatakan bahwa kecuali ditentukan lain oleh para pihak maka transaksi elektronik terjadi pada saat penawaran transaksi yang dikirim oleh pengirim telah diterima dan disetujui penerima dan persetujuan atas penawaran transaksi elektronik sebagaimana dimaksud harus dilakukan dengan pernyataan penerimaan secara elektronik”.

Dalam hal penerimaan, biasanya penerimaan dapat terjadi tergantung pada penawaran yang terjadi dan jika penawaran dilakukan melalui alamat email maka penerimaan dilakukan melalui email karena penawaran hanya ditujukan ke alamat email sehingga hanya pemegang email ditujukan, penawaran melalui website ditujukan untuk semua orang yang membuka website Hal ini dikarenakan siapapun dapat memasuki website yang berisi penawaran suatu barang yang ditawarkan oleh penjual atau pelaku usaha. Setiap orang yang berminat untuk membeli barang/jasa yang ditawarkan dapat membuat perjanjian dengan penjual atau pelaku usaha yang menawarkan barang/jasa tersebut.

3. Tahap post kontraktual dalam transaksi jual beli *E-Commerce*

Dalam transaksi jual beli *E-Commerce* maka transaksi jual beli yang terjadi melalui media internet sah dan mengikat para pihak apabila kontrak elektroniknya memenuhi syarat sahnya suatu perjanjian, hal ini sesuai dengan ketentuan Pasal 1338 ayat (1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) yang menyatakan bahwa “semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Adapun syarat sahnya kontrak elektronik berdasar kan Pasal 1320 KUHPerdata yang merupakan syarat umum perjanjian adalah :

1. Kesepakatan mereka yang mengikatkan dirinya;
2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan;
3. Suatu pokok persoalan tertentu;
4. Suatu sebab yang tidak terlarang”.³⁴

Peraturan Pemerintah Nomor: 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, Pasal 47 menyatakan bahwa :

1. Transaksi elektronik dapat dilakukan berdasarkan kontrak elektronik atau bentuk kontraktual lainnya sebagai kesepakatan yang dilakukan para pihak;
2. Kontrak elektronik dianggap sah apabila :
 - Terdapat kesepakatan para pihak;
 - Dilakukan oleh subjek hukum yang cakap atau yang berwenang mewakili sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - Terdapat hal tertentu;
 - Objek transaksi tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, kesusilaan dan ketertiban umum.³⁵

Setiap hubungan hukum yang terjadi tentunya tidak luput dari permasalahan yang berujung kepada tuntutan pengadilan dan informasi elektronik berupa isi percakapan/komunikasi yang dilakukan para pihak dalam transaksi jual beli online melalui media internet dapat dijadikan salah satu alat untuk membuktikan dan menerangkan perjanjian yang terjadi antara para pihak, Pasal 5 ayat (1) UU ITE

³⁴ Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Pasal 1320

³⁵ Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012, Pasal 47

menyebutkan bahwa “informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah. Suatu transaksi jual beli tidak akan disangkal keabsahannya hanya karena bukti transaksi jual belinya semata-mata dalam bentuk elektronik oleh karenanya semua hal yang berkaitan dengan proses tawar-menawar atau percakapan yang terjadi melalui situs online (email, fax, sms, dan media elektronik lainnya) dapat digunakan sebagai alat untuk membuktikan dan menerangkan kontrak atau perjanjian yang terjadi antar para pihak, dalam hal ini adalah oleh Penjual (merchant) dan pembeli (konsumen)”.

Sistim pembayaran dalam transaksi jual beli secara online dapat dilakukan baik secara langsung maupun tidak langsung seperti melaui fasilitas internet namun tetap bertumpu pada sistem keuangan nasional, adapun klasifikasi pembayaran dalam transaksi jual beli online adalah :

1. Transaksi melalui ATM sebagai transaksi yang hanya melibatkan institusi financial dan pemegang *account* yang akan melakukan pengambilan atau mendeposit uangnya dari *account* masing-masing;
2. Pembayaran dua pihak tanpa perantara yang dapat dilakukan langsung antara kedua pihak tanpa perantara dengan menggunakan uang nasionalnya;
3. Pembayaran dengan perantara pihak ketiga dan umumnya merupakan proses pembayaran yang menyangkut debit, kredit ataupun cek masuk, metode yang

diguna kan antara lain melalui sistem pembayaran kartu kredit online serta pembayaran check in line.³⁶

Cash On Delivery (COD) atau pembayaran ditempat merupakan pilihan metode pembayaran disediakan Tokopedia yang mana mitra dapat melakukan pembayaran tunai pada saat barang diterima, semua mitra tokopedia yang sudah terverifikasi dan tinggal diwilayah yang sudah didukung atau disetujui dapat melakukan pembayaran dengan sistim COD, penulis melalui wawancara dengan pihak Tokopedia Pekanbaru pada tanggal 28 Januari 2021, dalam hal ini diwakili oleh Ibu Defriyanti yang menyatakan bahwa ketika mitra Tokopedia melakukan *Checkout* maka mitra dapat memilih metode pembayaran COD atau bayar tunai ditempat sebagai metode pembayaran terhadap transaksi yang dilakukan, dengan menggunakan metode ini maka mitra Tokopedia dapat menunggu kurir untuk mengantarkan pesannya lalu berikan uang sesuai tagihan kepada kurir.³⁷

Cash on Delivery atau COD diartikan sebagai metode pembayaran dimana pembeli atau konsumen baru melakukan pembayaran saat mereka menerima produk yang dibeli, pada awalnya sistim pembayaran ini dilakukan saat pihak penjual menyepakati untuk bertemu dengan pembeli dan melakukan transaksi namun dalam perkembangannya sistem pembayaran COD juga diterapkan pada marketplace Tokopedia dimana dengan sistim ini pembeli tidak membayar secara langsung kepada penjual saat barang dipesan melainkan melalui perantara kurir atau jasa pengiriman

³⁶ Ni Nyoman Ernita Ratnadewi.,*Op.,Cit.*, hlm 391

³⁷ Hasil wawancara dengan pihak Tokopedia Pekanbaru pada tanggal 28 Januari 2021

yang mengirimkan barang pesanan, penulis melalui koesioner yang disebarkan kepada responden mengajukan pertanyaan “ Apakah Ibu pernah menggunakan metode pembayaran COD saat bertransaksi di Tokopedia?”, tanggapan responden tentang metode COD sebagaimana terlihat dalam tabel berikut :

Tabel III,4

Tanggapan Responden (Pembeli) Tentang Sistim Pembayaran COD Tokopedia

No.	Tanggapan Responden	Jumlah	Persentase
1	Pernah menggunakan metode pembayaran COD	30 orang	100 %
2	Tidak pernah menggunakan metode pembayaran COD	-	-
	Jumlah	30 orang	100 %

Sumber data : hasil penelitian tanggal 20 Januari 2022

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa secara keseluruhan responden dalam penelitian adalah pembeli pada marketplace Tokopedia yang menggunakan sistim COD dalam bertransaksi karena dinilai aman dari adanya tindakan penipuan dimana mitra Tokopedia dapat melakukan pembayaran setelah barang diterima namun sistim COD yang ditetapkan juga tunduk kepada aturan yang telah ditentukan oleh Tokopedia dimana barang yang telah diterima tidak dapat diperiksa terlebih dahulu sebelum melakukan pembayaran kepada kurir, lebih lanjut penulis penulis juga mengajukan pertanyaan “ Apakah Ibu merasakan kepuasan dengan sistim pembayaran COD yang disediakan Tokopedia pada saat bertransaksi ?”, adapun jawabannya dapat dilihat dalam uraian tabel berikut :

Tabel III.5

Tanggapan Responden (Pembeli) Tentang Kepuasan Dalam Sistim Pembayaran
COD Pada Marketpleace Tokopedia

No.	Tanggapan Responden	Jumlah	Persentase
1	Kepuasan menggunakan metode pembayaran COD	20 orang	60 %
2	Tidak puas menggunakan metode pembayaran COD	10 orang	40 %
	Jumlah	30 orang	100 %

Sumber data : hasil penelitian tanggal 20 Januari 2022

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa sebanyak 40 % responden menyatakan tidak puas dalam menggunakan sistim COD karena sistim pembayaran ditempat yang diberikan tidak memberikan kemudahan bagi pembeli untuk mengembalikan barang atau orderan yang tidak sesuai dimana pembeli tidak dapat mengajukan komplen secara langsung melalui kurir jika barang yang dibeli tidak sesuai dengan orderan sehingga hal ini dinilai kurang maksimal dalam memberikan kemudahan berbelanja selain itu dengan sistim COD pembeli tetap saja dapat tertipu produk yang tidak sesuai dengan deskripsi karena pembeli tetap harus membayar terlebih dahulu orderan dan tidak dapat memeriksa orderan sebelum melakukan pembayaran.

Transaksi jual beli secara online dengan menggunakan sistim COD tidak memberikan hak kepada konsumen atau pembeli untuk memeriksa barang yang dibeli sebelum melakukan pembayaran, melalui wawancara dengan pihak kurir yang dijadikan responden pada tanggal 05 Februari 2022, dalam hal ini diwakili oleh kurir

Antaraja dan kurir Ninja Expred yang menyatakan bahwa dengan sistim COD konsumen atau mitra Tokopedia dapat merasa aman bahwa produk yang dipesan benar-benar dikirim oleh pihak penjual tetapi kondisi produk atau barang tidak dapat menjadi alasan mitra Tokopedia untuk membatalkan pesanannya karena return atau pengembalian barang hanya dapat dilakukan sesuai prosedur yang telah ditetapkan.³⁸

Sistem Cash on Dilevery (COD) adalah “metode bisnis dimana perusahaan (penjual) akan mengirimkan barang ke pembeli dan pembayaran akan dilakukan saat barang diserahkan kepada pelanggan, dikembangkannya sistem COD tidak terlepas dari kelebihan dan kekurangan dalam transaksi *e-commerce* yang menjadikan COD semakin diminati oleh pembeli. Salah satu kelebihan COD adalah adanya kepastian bahwa barang yang dibeli sampai ditangannya terlebih dahulu sebelum membayar sehingga menimbulkan jaminan keamanan dari penipuan sedangkan salah satu kekurangan adalah pembeli berpotensi menolak membayar sebagai wujud komplain dari pembeli akibat barang tidak sesuai dengan pesanan”.

Berdasarkan uraian diatas maka dapat diketahui bahwa dalam pelaksanaan transaksi jual beli *E-Commerce* dengan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) melalui marketplace Tokopedia adalah setiap masyarakat dapat menjadi pengguna layanan marketpleace Tokopedia sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku, mitra Tokopedia dapat melakukan transaksi jual beli secara online sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan Tokopedia dan pihak penjual pada market-pleace Tokopedia harus memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat tentang

³⁸ Hasil wawancara dengan pihak kurir

produk atau barang yang dipasarkan pada laman Tokopedia dan pembeli dapat menetapkan metode pembayaran dengan sistim COD atau bayar ditempat terhadap barang atau produk yang dipesan, pembayaran dilakukan pada kurir saat barang atau pesanan diantar namun pembeli tidak dapat mengembalikan barang dan membatalkan transaksi melalui kurir, untuk meretur barang yang tidak sesuai dengan pesanan maka mitra Tokopedia dapat mengikuti langkah-langkah yang telah ditetapkan.

B. Permasalahan Yang Terjadi Dalam Transaksi Jual Beli Online/ E-Commerce Dengan Metode Pembayaran *Cash On Delivery* (COD) Melalui Marketplace Tokopedia (Studi Di Kota Pekanbaru).

Perlindungan hukum merupakan usaha untuk pemenuhan hak dan memberikan bantuan guna rasa aman kepada korban ataupun konsumen yang memiliki kedudukan lemah terlebih pada proses transaksi jual beli online sehingga negara perlu memberikan perlindungan hukum, “Pasal 5 ayat (4) Undang-Undang ITE menegaskan bahwa pemakaian media online untuk transaksi jual beli produk diserahkan pada kebebasan masing-masing pihak lebih lanjut Pasal 19 Undang-Undang ITE menyebutkan bahwa para pihak yang melakukan transaksi elektronik harus menggunakan sistem elektronik yang disepakatai terkecuali untuk surat yang bagi Undang-Undang hendaknya dibuat dengan bentuk tertulis serta surat dan juga dokumennya yang bagi Undang-Undang hendak dibuat dengan bentuk akta notaris atau akta yang dibuat oleh pejabat pembuat akta maka transaksinya tidak sah jika dilakukan secara elektronik”.

Transaksi jual beli meskipun dilakukan secara online berdasarkan UU ITE tetap diakui sebagai transaksi elektronik yang dapat dipertanggungjawabkan, kontrak

elektronik setidaknya harus memuat hal-hal diantaranya data identitas para pihak, objek dan spesifikasi, persyaratan transaksi elektronik, harga dan biaya, dalam hal terdapat pembatalan transaksi maka diberikan hak kepada pihak yang dirugikan untuk dapat mengembalikan barang dan/atau meminta penggantian produk jika terdapat cacat tersembunyi dan pilihan hukum penyelesaian transaksi elektronik.

Hak-hak konsumen dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor: 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa :

- “1. Hak atas kenyamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/jasa dimana hak ini guna menjamin keamanan serta keselamatan dalam menggunakan barang atau jasa yang didupatkannya sehingga konsumen bisa terhindar dari kerugian baik secara fisik apabila menggunakan suatu produk;
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan, hak ini bermaksud guna memberikan kebebasan untuk konsumen melakukan pemilihan produk atau barang tertentu sesuai dengan kebutuhannya;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, hak ini dimaksudkan supaya konsumen bisa mendapatkan gambaran yang sesuai mengenai suatu produk dikarenakan adanya informasi itu sehingga konsumen bisa memilih produk yang dibutuhkan dan juga supaya terhindar dari efek samping atas penggunaan produk tersebut selain itu juga tanggal kadaluarsa, alamat lengkap dari penjual atau pelaku usaha.;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang yang digunakan dimana hak ini guna menghindari kerugian yang bisa berupa pertanyaan mengenai bermacam hal yang kaitan dengan produk yang ditawarkannya”.³⁹

Keberadan *e-commerce* sebagai transaksi jual beli memiliki tantangan nyata yang semakin kompleks karena dipengaruhi pesatnya perkembangan teknologi yang membawa dampak pada setiap sisi kehidupan manusia, sehingga akan berdampak pada perilaku konsumen yang pada akhirnya memaksa pelaku usaha dibidang *e-commerce* dituntut kreatif dan inovatif dalam mengelola bisnisnya, sistim COD atau

³⁹ Undang-Undang Nomor: 8 Tahun 1999, Pasal 4

bayar ditempatkan dalam laman penyelenggara marketplace adalah pedoman teknis yang tidak memiliki kekuatan hukum untuk melindungi kurir sebagai pihak yang berhubungan langsung dengan pembeli sehingga tidak jarang kurir menjadi sasaran kemarahan pembeli yang tidak memahami sistim COD dalam *e-commerce*, penulis melalui koesioner yang disebarkan mengajukan pertanyaan “ Apakah Ibu pernah mengembalikan atau membatalkan pesanan melalui kurir saat bertransaksi di Tokopedia?”, adapun jawabannya dapat dilihat dalam uraian tabel berikut :

Tabel III.6
 Tanggapan Responden (Pembeli) Tentang Pengembalian Barang Pada Kurir

No	Tanggapan Responden	Jumlah	Persentase
1	Pernah mengembalikan/membatalkan pesanan melalui kurir saat bertransaksi di Tokopedia	5 orang	20 %
2	Tidak pernah mengembalikan/membatalkan pesanan melalui kurir saat bertransaksi di Tokopedia	25 orang	80 %
	Jumlah	30 orang	100 %

Sumber data : hasil penelitian tanggal 20 Januari 2022

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa ada beberapa responden yang pernah mengembalikan barang melalui kurir karena barang yang dipesan tidak sesuai orderan atau pesanan ataupun barang yang dipesan datang lebih lama dari estimasi waktu yang diberikan sehingga pembeli kecewa dengan keterlambatan tersebut tetapi pihak kurir menolak pengembalian tersebut dengan alasan bahwa untuk komplek konsumen dapat mengajukan melalui tahapan-tahapan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hal tersebut maka dapat diketahui bahwa berbelanja melalui sistim online menuntut masyarakat untuk cerdas dan teliti dalam memahami setiap tahapan transaksi online, penulis melalui koesioner yang disebarkan kepada responden mengajukan pertanyaan “ Apakah Ibu mengetahui syarat dan ketentuan pembayaran sistim COD saat bertransaksi di Tokopedia?”, adapun jawabannya dapat dilihat dalam uraian tabel berikut :

Tabel III.7

Tanggapan Responden (Pembeli) Tentang Syarat Dan Ketentuan COD Tokopedia

No.	Tanggapan Responden	Jumlah	Persentase
1	Mengetahui syarat dan ketentuan pembayaran sistim COD saat bertransaksi di Tokopedia	20 orang	60 %
2	Tidak mengetahui syarat dan ketentuan pembayaran sistim COD di Tokopedia	10 orang	40 %
	Jumlah	30 orang	100 %

Sumber data : hasil penelitian tanggal 20 Januari 2022

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat tidak seluruh masyarakat sebagai mitra Tokopedia yang memahami ketentuan penggunaan sistim COD untuk pembayaran, karena ada sebagian responden yang menyatakan bahwa dengan sistim COD maka mitra Tokopedia dapat memastikan kebenaran barang atau produk yang dipesan sesuai dengan deskripsi yang telah diuraikan dalam produk namun hal ini tentunya bertolak belakang dengan ketentuan yang ada karena mitra Tokopedia tidak dapat membatalkan pesanan karena ketidaksesuaian produk yang dipesan melalui kurir.

Berdasarkan hal diatas maka dapat diketahui bahwa pemahaman konsumen sebagai pembeli dalam transaksi jual beli online masih rendah karena masih adanya masyarakat yang tidak memahami bagaimana bertransaksi secara online khususnya melalui sistim pembayaran COD, hal ini dapat dimengerti bahwa tidak seluruh konsumen yang menggunakan Tokopedia memperhatikan secara khusus tentang syarat dan ketentuan yang telah ditetapkan selain itu masyarakat yang berbelanja secara online juga berasal dari tingkat pendidikan yang berbeda-beda, berbelanja secara online memerlukan ketelitian konsumen untuk memahami secara baik syarat dan ketentuan yang ditetapkan, deskripsi barang yang dibeli karena banyak pembeli yang tidak memperhatikan hal ini pada saat bertransaksi secara online apalagi jika barang dibeli telah ditawarkan dengan harga yang relatif murah sehingga ketika barang sampai pembeli baru menyadari bahwa pesannya tidak sesuai dengan apa yang diinginkannya dan untuk menghindari kerugiannya pembeli tidak bersedia membayar barang yang pesan dengan sistim COD dengan alasan pesanan tidak sesuai orderan.

Cash On Delivery atau COD adalah metode pembayaran yang dilakukan secara langsung ditempat setelah pesanan dari kurir diterima oleh pembeli dengan kata lain COD artinya pilihan metode pembayaran, penulis melalui wawancara dengan pihak Tokopedia Pekanbaru pada tanggal 28 Januari 2021, dalam hal ini diwakili oleh Ibu Defriyanti yang menyatakan bahwa pembayaran ditempat atau COD adalah pilihan metode pembayaran disediakan oleh Tokopedia, yang mana mitra (pembeli) dapat melakukan pembayaran tunai pada saat barang diterima, tidak semua produk atau

barang yang dapat dilakukan transaksi COD begitupun tidak semua jasa ekspedisi mendukung layanan COD untuk memfasilitasi transaksi antara penjual dan pembeli. COD juga biasanya hanya tersedia di beberapa wilayah pengiriman tertentu artinya tidak semua daerah di Indonesia bisa dijangkau COD dan agar transaksi lebih terjamin pihak Tokopedia yang menghubungkan pembeli dan penjual biasanya akan menyediakan opsi asuransi untuk meningkatkan keamanan transaksi.⁴⁰

Salah satu model transaksi yang berbeda dari proses transaksi sebelumnya yaitu COD (Cash on Delivery) yang merupakan metode transaksi jual beli yang ditawarkan oleh penjual kepada pembeli, dimana pembayaran terhadap barang dilakukan secara tunai ketika pesanan sampai ke pembeli dengan cara melakukan pembayaran kepada kurir yang mengantarkan barang. Adanya komplain konsumen dalam transaksi belanja online yang cukup tinggi telah terungkap dalam berbagai riset seperti yang dikemukakan oleh Daily Socialid yang menyatakan bahwa transaksi belanja online memiliki kekurangan dan kendala diantaranya :

1. Waktu pengiriman;
2. Konfirmasi pembayaran;
3. Kesalahan pengiriman produk atau adanya ketidaksesuaian spesifikasi produk yang dipesan dengan yang dikirim;
4. Produk cacat produksi, cacat akibat penyimpanan, pengiriman dan lainnya.

Pelaksanaan sistem jual beli online secara COD (Cash on Delivery) dikatakan sah merujuk pada Pasal 1458 KUHPdata yang menyatakan bahwa jualbeli dianggap

⁴⁰ Hasil wawancara dengan pihak Tokopedia Pekanbaru pada tanggal 28 Januari 2021

telah terjadi antara kedua belah pihak seketika setelah mereka mencapai kesepakatan tentang barang dan harga meskipun barang belum diserahkan maupun harganya belum dibayar,⁴¹ berdasarkan hal ini maka dapat dikatakan jual beli telah terjadi pada saat konsumen atau pembeli menyetujui dengan cara mengorder barang dalam transaksi *e-commerce* namun dalam sistem pembayaran COD hal ini menimbulkan permasalahan yang berkaitan dengan prestasi para pihak yang melaksanakan jual beli.

Pelaksanaan jual beli dengan metode COD yang ditawarkan kepada konsumen bertujuan agar konsumen mendapatkan kemudahan dalam melakukan pembelian karena sistem COD dapat menjangkau konsumen yang belum memiliki akses keuangan digital sehingga bisa memilih layanan pembayaran ditempat secara tunai kepada kurir yang melakukan pengantaran barang pesanan tetapi bukannya mendapatkan kenyamanan dan kemudahan dalam melakukan transaksi jual beli online namun sistem COD menimbulkan permasalahan yang berhubungan dengan ketidaksesuaian barang pada transaksi COD dimana banyak konsumen atau pembeli yang melakukan komplek secara langsung kepada kurir pada hal ini secara tegas telah ditentukan dalam syarat dan ketentuan yang disepakati.

Pada dasarnya jual beli online dengan sistim COD dapat merugikan pihak penjual dan pembeli jika dalam transaksi tersebut adanya itikad buruk dari masing-masing pihak seperti pihak penjual yang tidak mengirimkan barang sesuai dengan pesanan atau sebaliknya pembeli yang tidak menerima barang yang telah dikirim karena alamat yang tidak jelas atau alasan lainnya yang bertujuan menolak barang

⁴¹ Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Pasal 1458

yang telah dikirimkan penjual dan adapun permasalahan yang timbul dalam jual beli online dengan sistim COD melalui marketplace Tokopedia adalah sebagai berikut :

1. Barang yang dikirim tidak sesuai dengan orderan mitra Tokopedia

Setiap barang yang dipasarkan pada laman Tokopedia umumnya memenuhi syarat dan ketentuan yang telah ditetapkan oleh Tokopedia dan toko harus memuat deskripsi barang dengan jelas sehingga mitra Tokopedia dapat mengetahui jenis barang yang dipasarkan, Undang-Undang Nomor. 7 Tahun 2014 Pasal 1 ayat 24 menyatakan bahwa perdagangan melalui sistem elektronik adalah perdagangan yang transaksinya dilakukan melalui serangkaian perangkat dan prosedur elektronik, selanjutnya Pasal 65 menjelaskan bahwa perdagangan melalui sistem elektronik yaitu adanya kewajiban bagi pelaku usaha yang melakukan usaha penjualan barang/jasa melalui sistem elektronik untuk memberikan data dan informasi terkait barang/jasa yang ditawarkannya secara lengkap, benar, dan jujur.

Permasalahan barang yang dikirim tidak sesuai orderan mitra Tokopedia dapat merugikan mitra Tokopedia sehingga dalam sistim COD mitra Tokopedia tidak mau melakukan pembayaran terhadap barang yang telah dikirim sedangkan kurir memiliki kewajiban untuk meminta pembayaran terhadap barang yang telah sampai sehingga dalam menghadapi permasalahan ini sering terjadi keributan antara mitra Tokopedia dengan pihak kurir. Tokopedia secara tegas dalam syarat dan ketentuan telah memuat kan bahwa mitra Tokopedia tidak dapat mengembalikan barang yang telah dikirim kepada kurir selain itu mitra Tokopedia juga dilarang untuk melakukan pengecekan secara langsung terhadap barang tersebut sebelum dilakukannya pembayaran dan jika

barang yang dipesan tidak sesuai dengan deskripsi yang diberikan maka mitra Tokopedia dapat mengembalikan barang tersebut sesuai dengan prosedur yang ada.

Setiap pelaku usaha yang memperjualbelikan barang/jasa di Tokopedia harus menyampaikan informasi secara lengkap dan benar sehingga tidak membingungkan mitra Tokopedia untuk melakukan transaksi pembelian barang, penulis melalui wawancara dengan pihak Tokopedia Pekanbaru pada tanggal 28 Januari 2021, dalam hal ini diwakili oleh Ibu Defriyanti yang menyatakan bahwa penjual akan meletakkan setiap barang dagangannya pada etalase yang disediakan oleh Tokopedia dengan memberikan informasi yang jelas tentang detail produk yang dijual serta dilengkapi dengan hasil foto yang jelas namun kejelasan penerimaan hasil foto tergantung kepada media yang digunakan oleh pembeli sehingga dalam hal ini Tokopedia menghimbau masyarakat untuk benar-benar memperhatikan kualitas produk bukan hanya dilihat dari foto saja, apabila terdapat ketidaksesuaian antara foto dan informasi produk yang diunggah penjual dan terlihat adanya unsure penupian maka Tokopedia memiliki kewenangan untuk membatalkan/menahan dana transaksi.⁴²

Tokopedia sebagai penyedia layanan jual beli berbasis internet atau online telah menetapkan bahwa pihak penjual harus mematuhi segala syarat dan ketentuan yang telah dimuatkan dalam aplikasi yang dapat dilihat dan difahami sebelum meletakkan barang dagangannya pada etalase Tokopedia, adapun syarat dan ketentuan tersebut meliputi :

⁴² Hasil wawancara dengan pihak Tokopedia Pekanbaru pada tanggal 28 Januari 2021

1. Pihak penjual dilarang melakukan manipulasi terhadap harga barang yang diperdagangkan dengan segala macam tujuannya;
2. Pihak penjual dilarang untuk melakukan penawaran terhadap barang-barang yang dilarang diperdagangkan sebagaimana yang telah ditetapkan oleh pemerintah;
3. Pihak penjual wajib untuk memberikan informasi yang jelas tentang produk yang ditawarkan termasuk dalam hal menyediakan foto dari produk tersebut dengan kondisi dan kualitas yang jelas dan Tokopedia memiliki hak untuk membatalkan atau menahan dana transaksi jika produk yang diperdagangkan tidak sesuai dengan kondisi yang telah diunggah penjual;
4. Dalam menggunakan Fasilitas "Judul Produk", Foto Produk, "Catatan" dan Deskripsi Produk, Penjual dilarang membuat peraturan bersifat klausula baku yang tidak memenuhi peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia, termasuk namun tidak terbatas pada (i) tidak menerima komplain, (ii) tidak menerima retur (penukaran barang), (iii) tidak menerima refund (pengembalian dana), (iv) barang tidak bergaransi, (v) pengalihan tanggung jawab (termasuk tidak terbatas pada penanggungan ongkos kirim), (vi) penyusutan nilai harga dan (vii) pengiriman barang acak secara sepihak. Jika terdapat pertentangan antara catatan toko dan/atau deskripsi produk dengan Syarat & Ketentuan Tokopedia, maka peraturan yang berlaku adalah Syarat & Ketentuan Tokopedia”;
5. Pihak penjual memiliki kewajiban untuk memberikan balasan terhadap penerimaan maupun penolakan pesanan pihak pembeli dalam jangka waktu 2 hari setelah adanya penawaran;
6. Tokopedia berwenang untuk melakukan moderasi toko penjual yang dilakukan secara sepihak untuk kenyamanan pembeli dalam berbelanja pada situs Tokopedia dan apabila penjual melakukan penolakan maupun tidak merespon pesanan barang dengan dugaan telah terjadinya kecurangan atau manipulasi data maka setiap pelanggaran akan ditindaklanjuti;
7. Penjual dilarang untuk menetapkan metode pembayaran yang terpisah-pisah untuk satu transaksi yang bertujuan memanipulasi data penjual dengan tujuan mendapatkan keuntungan yang lebih;
8. Penjual harus melepaskan Tokopedia dari tanggungjawab terhadap kelalaian yang dilakukan penjual sehingga terkendalanya transaksi akibat split payment secara keseluruhan baik kendala transaksi, pembayaran maupun pengiriman;
9. Tokopedia memiliki kewenangan untuk mengambil tindakan terhadap transaksi penjual dengan metode split payment termasuk kewenangan untuk pembatalan transaksi, penghapusan toko, penyesuaian reputasi toko dan sebagainya;
10. Penjual menyetujui dan mengerti bahwa segala hal yang berhubungan dengan data pembeli sebagaimana yang tertera dalam situs atau aplikasi menjadi tanggungjawab penjual untuk menjaga kerahasiannya dan dilarang menyalahgunakan data pembeli dalam bentuk apapun juga;

11. Dalam setiap transaksi penjual yang dilakukan maka penjual wajib untuk memasukkan nomor resi pengiriman barang yang sesuai dan benar yang meliputi:
 1. Tanggal pembuatan resi pengiriman tidak lebih dahulu dari tanggal pembelian;
 2. Nomor resi pengiriman barang yang dapat dilacak atau ditemukan pada situs pencarian jasa pengiriman rekanan Tokopedia;
 3. Resi pengiriman barang yang dimaksud memang diperuntukan bagi pembeli yang menerima pengiriman barang tersebut.
12. Pihak penjual dalam menerima setiap orderan pembelian wajib untuk memuat kode resi pengiriman barang yang valid atau benar dalam batas waktu 2 x 24 jam (tidak termasuk hari Sabtu/Minggu/libur Nasional) terhitung sejak adanya notifikasi pesanan Barang dari Tokopedia;
13. Apabila Penjual memasukkan nomor resi pengiriman Barang yang invalid atau tidak dapat terlacak, Penjual wajib memasukkan nomor resi pengiriman Barang yang valid dalam batas waktu 1 x 24 jam (tidak termasuk hari Sabtu/Minggu/libur Nasional) terhitung sejak adanya notifikasi nomor resi invalid atau tidak terlacak yang diberikan oleh Tokopedia kepada Penjual;
14. Jika dalam batas waktu tersebut dalam Syarat & Ketentuan Poin D. 8 dan D. 9 pihak Penjual tidak memasukkan nomor resi pengiriman Barang yang valid, maka secara otomatis pesanan dianggap dibatalkan. Jika Penjual tetap mengirimkan Barang setelah melebihi batas waktu pengiriman sebagaimana dijelaskan diatas, maka Penjual memahami bahwa transaksi akan tetap dibatalkan untuk kemudian Penjual dapat melakukan penarikan Barang pada kurir tempat Barang dikirimkan;
15. Penjual memahami dan menyetujui bahwa kurir pengiriman tidak dapat diubah oleh Penjual setelah Penjual melakukan konfirmasi pengiriman dan sepenuhnya menjadi tanggung jawab Penjual;
16. Tokopedia berwenang untuk membatalkan transaksi dan/atau menahan dana transaksi dalam hal: (i) nomor resi kurir pengiriman Barang yang diberikan oleh Penjual tidak sesuai dan/atau diduga tidak sesuai dengan transaksi yang terjadi di Situs Tokopedia; (ii) Penjual mengirimkan Barang melalui jasa kurir/logistik selain dari yang disediakan dan terhubung dengan Situs Tokopedia; (iii) jika nama produk dan deskripsi produk tidak sesuai/tidak jelas dengan produk yang dikirim; (iv) jika ditemukan adanya manipulasi transaksi; dan/atau (v) mencantumkan nomor resi pengiriman Barang yang telah digunakan oleh Penjual lainnya (internal dropshipper);
17. Setiap transaksi penjualan yang dilakukan akan dikenakan pajak oleh karena itu penjual telah memahami dan menyetujui pengenaan pajak tersebut termasuk dalam hal terjadinya status perubahan informasi toko yang akan diurus dan laporkan oleh penjual sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;

18. Setiap transaksi penjualan yang telah mencapai 100% akan dibebankan dengan biaya layanan sebesar 0,5% dari setiap transaksi penjual selanjutnya, ketentuan ini berlaku bagi transaksi penjual regular;
19. Tokopedia berwenang untuk mengambil suatu keputusan yang berkaitan dengan permasalahan transaksi penjualan yang tidak selesai setelah tidak ditemukan kesepakatan antara penjual dengan pembeli, dengan melihat kepada bukti-bukti yang ada maka Tokopedia berwenang untuk mengambil keputusan yang tidak dapat diganggu gugat;
20. Transaksi penjualan yang menggunakan jasa layanan logistik yang berbeda sesuai kesepakatan antara penjual dengan pembeli dapat dilakukan setelah memenuhi syarat dan ketentuan yang berlaku;
21. Tokopedia memiliki kewenangan untuk melakukan pemotongan biaya akibat kelebihan tarif pengiriman dan dana yang berlebih akan dikembalikan lagi kepada pihak pembeli;
22. Invoice yang diterbitkan dari setiap transaksi penjualan adalah atas nama penjual.⁴³

Adapun penataan etalase pada laman Tokopedia harus memenuhi ketentuan sebagai berikut :

- “1. Penjual dilarang mempergunakan etalase (termasuk dan tidak terbatas pada informasi toko dan informasi barang) sebagai media untuk beriklan atau melakukan promosi ke halaman situs lain diluar situs Tokopedia.
2. Penjual dilarang memberikan data kontak pribadi dengan maksud untuk melakukan transaksi secara langsung kepada Pembeli / calon Pembeli.
3. Penjual dilarang memberikan keterangan (informasi toko dan/atau Barang) selain/diluar daripada keterangan toko dan/atau Barang yang bersangkutan.
4. Penamaan Barang dan informasi produk harus dilakukan sesuai dengan informasi detail, spesifikasi, dan kondisi Barang, dengan demikian Pengguna

⁴³ www.tokopedia.com., *Terms & Conditions*, diakses Oktober 2021

tidak diperkenankan untuk mencantumkan nama, deskripsi, gambar dan/atau kata yang tidak berkaitan dan/atau tidak sesuai dengan Barang tersebut.

5. Penjual yang menambahkan referensi video pada etalase Toko yang bersumber dari link pihak ketiga termasuk namun tidak terbatas pada Youtube dan Google wajib mematuhi kebijakan pihak ketiga.
6. Penamaan Barang dan informasi produk harus sesuai dengan kondisi Barang yang ditampilkan dan Pengguna tidak diperkenankan mencantumkan nama dan informasi yang tidak sesuai dengan kondisi Barang.
7. Tokopedia berhak tanpa pemberitahuan sebelumnya untuk melakukan penarikan subsidi (cashback), pembatalan benefit Rewards, penurunan konten dan/atau moderasi toko, apabila didapati pelanggaran sebagaimana diatur pada Point E.4 dan E.5.
8. Penjual wajib memisahkan tiap barang yang ukuran harga yang berbeda.
9. Tokopedia memiliki kewenangan mengambil-alih sub-domain toko Penjual jika akun Penjual sudah tidak aktif lebih dari 9 bulan, dan/atau pemilik merek dagang resmi (sesuai dengan Daftar Umum Merek di Indonesia) dengan nama yang sama dengan sub-domain Penjual melakukan klaim terhadapnya dikarenakan mereka ingin menggunakan sub-domain tersebut.
10. Tokopedia memiliki kewenangan untuk mengubah nama atau memakai nama Toko dan/atau domain Pengguna untuk kepentingan internal Tokopedia”.⁴⁴

⁴⁴ www.tokopedia.com., *Terms & Conditions*, diakses Oktober 2021

Berdasarkan uraian diatas maka dapat diketahui bahwa Tokopedia memiliki ketentuan bahwa setiap toko wajib untuk memberikan informasi yang jelas tentang produk yang dipasarkan pada laman Tokopedia dan toko yang melanggar ketentuan yang ada dapat ditindak oleh Tokopedia dengan cara menahan atau membatalkan setiap transaksi yang berhubungan dengan kecurangan penjual tersebut, selain itu Tokopedia memiliki pusat resolusi toppers yang berfungsi sebagai sarana untuk penjual dan pembeli guna menyelesaikan kendala terkait pesanan seperti barang rusak, barang kurang, melalui pusat resolusi penjual dan pembeli dapat berdiskusi secara langsung untuk menentukan solusi dari penyelesaian permasalahan yang ada berdasarkan kepada bukti yang diberikan. Dalam pusat resolusi toppers konsumen dapat melakukan pengajuan komplain kepada penjual terhadap pesanan yang terken-
dala seperti meminta penjual melakukan pengecekan kurir apabila lama menerima barang, mengajukan refund ketika barang yang diterima rusak dan lain sebagainya.

2. Mitra Tokopedia tidak bersedia menerima barang yang telah dikirim

Penggunaan sistim COD dalam transaksi jual beli online melalui Tokopedia tidak saja dapat merugikan pihak pembeli namun juga sebaliknya pihak penjual juga dirugikan oleh mitra Tokopedia yang tidak bertanggungjawab dimana barang yang telah dikirim tidak diterima oleh mitra Tokopedia karena alamat yang tidak jelas atau adanya alasan tertentu yang menyebabkan batalnya transaksi jual beli online tersebut sehingga pihak penjual rugi karena barang telah dikirim dan ongkos kirim telah dibayar atau ditanggung oleh pihak penjual.

Transaksi jual beli adalah hubungan hukum yang melibatkan pihak penjual dan pembeli maka dalam syarat dan ketentuan yang dimuat oleh situs jual beli online Tokopedia juga diatur segala hal yang harus dipatuhi dan difahami oleh pihak pembeli sebelum mengakses aplikasi Tokopedia, adapun syarat dan ketentuan tersebut meliputi :

1. Transaksi jual beli online melalui Tokopedia melalui prosedur sebagaimana yang ditetapkan dan pembeli dapat melakukan pembayaran dengan cara yang telah dipilih, setiap transaksi pembayaran diterima oleh Tokopedia dan akan diteruskan kepada penjual jika transaksi telah dinyatakan selesai'
2. Pembeli dalam melakukan pembelian harus memperhatikan segala hal yang berkaitan dengan barang yang dibeli secara teliti dan setuju bahwa :
 1. pembeli setuju dan telah memahami deskripsi/informasi mengenai barang sebelum mengajukan penawaran;
 2. pembeli mengetahui bahwa warna, dan kualitas barang tidak selalu sesuai dengan foto yang ditampilkan karena adanya penyesuaian dengan media yang digunakan pembeli dalam melihat gambar yang ada;
 3. pengguna masuk dalam perjanjian yang mengikat pada saat melakukan pembelian barang;
 4. Tokopedia tidak melakukan pengalihan secara hukum terhadap barang yang dibeli dari penjual kepada pembeli.
3. Pihak pembeli sebelum melakukan orderan harus memperhatikan ketersediaan stok barang dan ketersediaan stok Barang merupakan tanggung jawab penjual yang menawarkan barang tersebut, keadaan stok barang setiap saat dapat berubah-ubah sehingga dalam keadaan stok Barang kosong, maka penjual akan menolak order, dan pembayaran atas barang yang bersangkutan dikembalikan kepada Pembeli;
4. Transaksi jualbeli online melalui Tokopedia menetapkan bahwa setiap transaksi pembayaran akan diterima oleh Tokopedia yang akan diteruskan kepada penjual apabila transaksi telah selesai dan selain melalui rekening Tokopedia maka pembayaran yang dilakukan diluar ketentuan Tokopedia menjadi tanggungjawab pembeli;
5. Tokopedia melakukan penolakan pembayaran tanpa adanya pemberitahuan;
6. Pembeli memahami bahwa dengan menggunakan situs Tokopedia maka segala hal yang berkaitan dengan informasi data pembeli akan diteruskan kepada penjual;
7. Pembayaran yang dilakukan pembeli melalui transfer bank akan ditambahkan dengan nilai kode guna memudahkan verifikasi jika telah selesai maka saldo akan dikembalikan;

8. Setiap transaksi pembelian yang dilakukan maka pembeli wajib untuk melakukan pembayaran dengan metode dan jumlah nominal pembayaran yang telah disetujui dan Tokopedia tidak bertanggungjawab terhadap kerugian yang dialami pembeli dalam hal pembeli salah memasukan nominal jumlah tagihan;
9. Pembeli wajib melakukan pembayaran dalam waktu 1x24 jam setelah dilakukannya chek-out dan Tokopedia memiliki kewenangan untuk membatalkan jika pembayaran belum dilakukan;
10. Pembeli harus memperhatikan nominal pembayaran yang harus dilakukan dan jika ada kekurangan dalam pembayaran tagihan akan diberitahukan melalui email pembeli yang terdaftar pada akun Tokopedia, pembeli harus melakukan kecurangan pembayaran dalam waktu yang telah ditetapkan;
11. Pembayaran yang dilakukan melalui transfer bank maka disarankan untuk diunggah sebagai bukti pembayaran guna memudahkan verifikasi;
12. Pihak pembeli dianggap setuju dan faham bahwa keterlambatan pembayaran yang dilakukan pembeli akan dikenakan sanksi biaya tambahan termasuk yang disebabkan oleh perbedaan bank yang pembeli gunakan dengan bank Rekening resmi Tokopedia adalah tanggung jawab Pembeli secara pribadi;
13. Tokopedia akan melakukan pengembalian dana pembeli yang telah dibayarkan jika :
 1. adanya kelebihan pembayaran atas harga barang yang dibeli
 2. pengiriman barang telah teridentifikasi dengan jelas namun barang tidak sampai;
 3. penjual tidak menyanggupi pengiriman barang karena kehabisan stok, perubahan ongkos kirim, dan lain sebagainya;
 4. penjual telah menyetujui orderan barang namun dalam jangka waktu tertentu orderan tidak dikirimkan;
 5. penyelesaian permasalahan pada pusat resolusi merupakan keputusan untuk pengembalian dana pembeli yang telah dibayarkan terlebih dahulu.
14. Transaksi yang dibatalkan karena adanya kesalahan dalam pengiriman maka proses pengembalian dana akan dilakukan melalui saldo refunde milik pembeli atau pembelian melalui kartu kredit maka pengembalian dana akan dilakukan sesuai dengan ketentuannya;
15. Pembeli dalam melakukan transaksi pembelian dilarang untuk melakukan pembagian terhadap transaksi pembelian menjadi dua atau lebih secara terpisah dengan tujuan untuk memanipulasi metode pembayaran;
16. Pembeli yang melakukan pembayaran split payment jika terjadi kendala atau permasalahan maka Tokopedia menilai pembeli tidak memahami syarat dan ketentuan yang telah ditetapkan;
17. Tokopedia memiliki kewenangan untuk melakukan tindakan apapun juga terhadap pembeli yang melakukan pembayaran dengan cara split payment termasuk dalam hal pembatalan transaksi;
18. Pembeli dilarang untuk menyerahkan bukti pembayaran kepada pihak lain selain Tokopedia dan dalam hal terjadinya kerugian akibat pemberitahuan dan

penyerahan bukti pembayaran oleh pembeli kepada pihak lain maka hal itu menjadi tanggungjawab pembeli;

19. Pembeli yang telah menerima barang yang diorder wajib untuk memberikan konfirmasi terhadap penerimaan tersebut dalam waktu 2x24 jam pada sistim Tokopedia setelah pengiriman berstatus terkirim, jika dalam batas waktu yang telah ditetapkan tidak ada konfirmasi atau klaim maka Tokopedia menyatakan menyetujui telah melakukan penerimaan barang secara otomatis;
20. Setelah adanya konfirmasi penerimaan barang secara otomatis oleh Tokopedia maka pembayaran akan diteruskan kepada penjual;
21. Pembeli mengetahui dan menyetujui bahwa klaim yang diajukan setelah konfirmasi tidak menjadi tanggungjawab dari Tokopedia karena secara otomatis barang menjadi tanggungjawab pribadi pembeli;
22. Pembeli mengetahui dan menyetujui bahwa segala permasalahan yang ada dalam proses pengiriman barang yang disebabkan oleh keterlambatan pembayaran menjadi tanggungjawab pembeli;
23. Tokopedia memiliki kewenangan dalam mengambil keputusan terhadap setiap permasalahan yang dihadapi oleh transaksi yang tidak selesai sebagai akibat dari tidak adanya kesepakatan antara penjual dengan pembeli dengan melihat kepada bukti yang ada maka keputusan Tokopedia adalah keputusan akhir yang tidak dapat diganggu gugat dan mengikat pembeli dan penjual untuk mematuhi.⁴⁵

Pengembalian dana maupun retur dapat dilakukan jika mengalami kendala barang yang diterima rusak atau tidak sesuai pesanan dengan mengikuti panduan sebagai berikut :

1. Pilih kategori pesanan sudah diterima (semua / sebagian);
2. Pilih masalah produk tidak sesuai deskripsi;
3. Pilih produk jenis dan jumlah produk yang berkendala kemudian klik simpan;
4. Isi kolom alasan komplain dan sertakan foto maupun video yang dibutuhkan pada kolom bukti;
5. Pastikan keseluruhan informasi dan bukti komplain telah lengkap kemudian ajukan komplain.

⁴⁵ www.tokopedia.com., *Terms & Conditions*, diakses Oktober 2021

Transaksi jual beli secara online semakin berkembang dengan baik oleh karena nya banyak masyarakat yang mempercayakan pemenuhan kebutuhannya melalui penyedia layanan jual beli online seperti Tokopedia, keberadaan *e-commerce* tidak terlepas dari peranan jasa pengiriman yang menjadi pendukung utama keberhasilan jual beli online diberbagai daerah, perusahaan jasa pengiriman barang atau ekspedisi merupakan penghubung antara penjual dan pembeli dalam pengantaran barang yang diperdagangkan sehingga berkembangnya bisnis online berjalan simultan dengan perkembangan perusahaan jasa pengiriman barang yang menyebabkan terjadi persaingan usaha dalam dunia bisnis jasa pengiriman barang, berbagai strategi dilakukan oleh jasa pengiriman barang untuk mendapatkan konsumen dan salah satunya dengan memberikan kemudahan bagi pelaku bisnis online untuk mengirimkan barang melalui jasa pengiriman barang yang ada seperti memberikan diskon biaya pengiriman dalam jumlah tertentu.

Sistem transaksi *e-commerce* pada prinsipnya kurir menjalankan kewajiban yang dibebankan penjual untuk mengantarkan produk kepada pembeli atau dalam metode pembayaran COD kurir diwajibkan bertemu langsung dengan pembeli untuk melakukan transaksi dengan menerima pembayaran kenyataannya tidak berjalan baik. Berdasarkan uraian tersebut maka dapat diketahui bahwa permasalahan yang terjadi dalam transaksi jual beli online/ *e-commerce* dengan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) melalui marketplace Tokopedia adalah mitra Tokopedia tidak melakukan pembayaran atas transaksi jual beli online kepada kurir sesuai dengan ketentuan sistim COD yang dipilih karena mitra Tokopedia tidak ingin dirugikan atas

ketidaksesuaian produk yang dipesan baik yang disebabkan kerusakan, produk tidak sesuai dengan deskripsi maupun karena keterlambatan produk dalam pengiriman sehingga hal ini menjadi permasalahan yang harus ditanggung oleh kurir dimana secara hukum kurir tidak memiliki tanggungjawab terhadap permasalahan tersebut, kurir diberikan tugas untuk mengantarkan pesanan dan menerima pembayaran dengan sistim COD.



BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Pelaksanaan transaksi jual beli *E-Commerce* dengan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) melalui marketplace Tokopedia telah terlaksana tetapi tidak semuanya berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, ada transaksi *E-Commerce* yang tidak sesuai dengan apa yang mereka sepakati terutama tentang barang yang dikirim yang tidak sesuai dengan deskripsi pesanan maupun alamat pembeli yang tidak jelas sehingga merugikan para pihak, secara umum pada tahap awal transaksi jual beli online yang diselenggarakan oleh Tokopedia sebagai marketplace baik mitra Tokopedia sebagai penjual maupun pembeli harus menggunakan aplikasi Tokopedia yang disediakan dan mematuhi segala syarat dan ketentuan yang telah ditetapkan oleh Tokopedia dalam bertransaksi, pihak penjual pada marketplace Tokopedia memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat tentang produk atau barang yang dipasarkan pada laman Tokopedia dan pembeli dapat menetapkan metode pembayaran dengan sistem COD atau bayar ditempat terhadap barang atau produk yang dipesan.
2. Permasalahan yang terjadi dalam transaksi jual beli online/ *e-commerce* dengan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) melalui marketplace Tokopedia adalah mitra Tokopedia tidak melakukan pembayaran atas transaksi jual beli

online kepada kurir sesuai dengan ketentuan sistim COD yang dipilih karena mitra Tokopedia tidak ingin dirugikan atas ketidaksesuaian produk yang dipesan baik yang disebabkan kerusakan, produk tidak sesuai dengan deskripsi maupun karena keterlambatan produk dalam pengiriman, hal ini tentunya tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku dimana mitra Tokopedia yang membatalkan transaksi melalui COD tetap harus melakukan pembayaran dan jika ingin membatalkan pesanan dapat dilakukan sesuai ketentuan yang berlaku, sedangkan masalah lain yang timbul adalah ketidak sesuaian produk yang dipesan sehingga merugikan mitra Tokopedia sebagai pembeli oleh karenanya Tokopedia memiliki aturan tentang pemasaran produk pada laman Tokopedia yang harus diperhatikan pembeli sedangkan bagi penjual Tokopedia tidak memberikan layanan COD untuk semua produk yang dipasarkannya guna menghindari kerugian biaya pengiriman yang dapat ditanggung oleh pihak penjual.

B. Saran

Berdasarkan pada hasil penelitian maka penulis menyampaikan saran yang sekiranya dapat dilakukan oleh pihak-pihak yang terkait dengan transaksi jual beli online sebagai berikut :

1. Kepada masyarakat baik sebagai pengguna aplikasi Tokopedia maupun pembeli dalam transaksi jual beli online, penulis sarankan dalam pelaksanaan akad hendaknya diwakili oleh orang yang sudah dewasa agar dapat memenuhi syarat sah perjanjian dan pada saat melakukan transaksi *Cash On Delivery* hendaknya

pembeli telah memahami syarat dan ketentuan yang diberlakukan selain itu pembeli juga disarankan agar lebih selektif dalam memilih dan tidak tergiur dengan promo harga yang ditawarkan;

2. Kepada masyarakat sebagai penjual produk yang dipasarkan secara online penulis sarankan untuk berperilaku jujur kepada calon pembeli mengenai kondisi barang yang akan ditawarkan;
3. Kepada Tokopedia sebagai pemilik aplikasi jual beli online penulis sarankan untuk lebih berhati-hati dalam memilih dan meloloskan penjual produk yang dipasarkan melalui laman Tokopedia sehingga tidak merusak citra Tokopedia di masyarakat karena tindakan tidak bertanggungjawab yang dilakukan penjual.

DAFTAR PUSTAKA

1. Buku - buku

- Abdul Kadir Muhammad, *Hukum Perjanjian*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2014;
- Ahmad Miru, *Hukum Dan Perancangan Perjanjian*, Raja Grafindo, Jakarta, 2008;
- Dikdik M. Arief Mansyur,dkk, *Cyber Law dan HAKI Dalam Sistem Hukum Indonesia*, Refika Aditama, Jakarta;
- Gunawan Widjaja, *Hapusnya Perikatan*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2003;
- Kartini Muljadi, *Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2002;
- Mariam Darus Badruzaman, *Hukum Perikatan Beserta Penjelasan*, Alumni, Badung, 1996;
- Masri Singarimbun, Sofian Effendi, *Metode Penelitian Surve*, LP3ES, 1999;
- M. Yahya Harahap, *Segi-Segi Hukum Perjanjian*, Alumni, Bandung, 1996;
- R. Setiawan, *Pokok-Pokok Hukum Perikatan*, Bina Cipta, Bandung, 2008;
- Richard Burton Simatupang, *Aspek Hukum Dalam Bisnis*, Rineka Cipta, Jakarta, 2003;
- Richardus Eko Indrajit, *E-Commerce: Kiat dan Strategi Bisnis di Dunia Maya*, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta, 2001;
- Ridwan Syahrani, *Azas-Azas Hukum Perdata*, Alumni, Bandung, 2000;
- R.Subekti,*Hukum Perjanjian*, Intermasa, Jakarta, 1996;
- Salim H.S, *Pengantar Hukum Perdata*, Sinar Grafika, Jakarta, 2001;
- , *Hukum Kontrak, Teori Dan Penerapannya*, Sinar Grafika, Jakarta, 2003;

Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum (Suatu Pengantar)*, Liberty, Yogyakarta, 2000;

-----, *Hukum Acara Perdata Indonesia*, Liberty, Yogyakarta, 2006;

Soejono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta, 2014;

Wirjono Prodjodikoro, *Azas-Azas Hukum Perjanjian*, Mandar Maju, Bandung, 2000.

2. Jurnal / Artikel

Bernadetta T. Wulandari, *Tinjauan Yuridis Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Marketplace*, FH-Unika Atma Jaya, Jakarta;

Heru Kuswanto, *Keabsahan Perjanjian Jual Beli Melalui Internet*, Jurnal Ilmu Hukum, FH-Universitas Narotama, Surabaya, 2011;

Ni Nyoman Ernita Ratnadewi, *Pelaksanaan Transaksi E-Commerce Berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008*, Jurnal IUS, Universitas Mataram, 2014;

Rahmahyanti, *Pelaksanaan Jual Beli Online Pada Monstreation Shop*, Skripsi, FH-USU, Medan, 2018;

Y.L.R Rehatalanit, *Peran E-Commerce Dalam Pengembangan Bisnis*, Jurnal Hukum, FH- Universitas Suryadarma, Jakarta, 2020;

<http://artikel.icaltoys.com> , Pengertian Jual Beli Online dan Tata Carany, diakses Oktober 2021;

www.tokopedia.com., *Terms & Conditions*, diakses Oktober 2021;

www.tokopedia.com/help/article/syaratdanketentuan-bayar-ditempat.

3. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Dasar 1945

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Nomor: 8 Tahun 1999

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008

4. Kamus / Dokumentasi

Tim Penyusun KBBI, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi ke IV*, Balai Pustaka, Jakarta, 2008

