**BAB I**

# PENDAHULUAN

## Latar Belakang

Perkembangan teknologi melaju dengan sangat cepat dan pesat dalam era globalisasi saat ini. Perkembangan teknologi ini tentunya sangat mempengaruhi perubahan-perubahan yang terjadi dalam kehidupan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung. Teknologi akan berkembang seiring dengan perkembangan kebutuhan manusia. Manusia dalam menjalankan aktifitasnya sangatlah di permudah dengan adanya *internet.* Hal tersebut dapat dilihat dari adanya kemudahan dalam berkomunikasi dan kemudahan dalam mendapatkan informasi yang tidak terbatas. Selain itu, manusia memanfaatkan *internet* sebagai salah satu sarana untuk kegiatan belajar mengajar dan *internet* juga telah dimanfaatkan untuk melaksanakan transaksi bisnis dalam lingkup perdagangan. Teknologi *internet* telah membawa perekonomian memasuki babak baru yang lebih popular dengan istilah *digital economic* atau ekonomi digital.[[1]](#footnote-1)

Transaksi bisnis lewat *internet* biasanya disebut juga dengan Transaksi Elektronik atau *E-commerce*. Secara umum, *E-commerce* didefenisikan sebagai kegiatan bisnis yang menyangkut konsumen, manufaktur, *service provider* dan pedagang perantara dengan menggunakan jaringan-jaringan komputer yaitu *internet*. Jelas bahwa transaksi elektronik muncul karena adanya perkembangan yang sangat pesat dalam bidang teknologi. Transaksi bisnis secara konvensional ini merupakan transaksi yang dilakukan dengan bertemunya pembeli dan penjual secara langsung serta produk yang dibeli juga berada di tempat dan dapat dilihat secara langsung. Transaksi dengan cara seperti disebut diatas saat ini telah beralih menjadi transaksi bisnis yang dilaksanakan secara *online* atau melalui jaringan *internet* transaksi bisnis dengan jaringan *internet* merupakan transaksi yang dilaksanakan dengan tidak bertemunya pembeli dan penjual secara langsung tetapi melalui perantara media *internet*.

Perkembangan teknologi telah menghasilkan beberapa jenis dan peluang bisnis yang baru. Jenis dan transaksi *E-commerce* juga tidak akan berkembang, peluang bisnis yang baru tersebut merupakan transaksi bisnis yang dilakukan dan dipasarkan secara *online* di seluruh dunia. Transaksi *E-commerce* telah menciptakan transaksi bisnis yang jauh lebih praktis tanpa kertas (*paperless*) dan dalam transaksi *E-commerce* ini, dapat melakukan transaksi tanpa bertemu secara langsung (*face to face*) antara para pihak yang melakukan transaksi yaitu antara pihak penjual dan pembeli. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa *E-commerce* sudah menjadi penggerak ekonomi yang baru dalam bidang teknologi.[[2]](#footnote-2) Salah satu *e-commerce* yang sedang gencar-gencarnya mempromosikan fitur *cash on delivery* melalui iklan di berbagai media seperti televisi maupun media sosial adalah Shopee.

Perkembangan transaksi *online* diatur di dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang selanjutnya diusut dengan Undang – Undang ITE. Undang - Undang ITE Pasal 19 disebutkan bahwa para pihak yang melakukan transakasi elektronik harus menggunakan sistem elektronik yang disepakati. Jadi sebelum melakukan transaksi elektronik, maka para pihak menyepakati sistem elektronik yang akan digunakan untuk melakukan transaksi, kecuali ditentukan lain oleh para pihak.

Transaksi elektronik terjadi pada saat penawaran transaksi yang dikirim pengirim telah diterima dan disetujui oleh penerima sebagai mana yang ditentukan dalam Pasal 20 ayat (1) Undang-undang informasi dan transaksi elektronik, bahwa transaksi elektronik terjadi pada saat penawaran transaksi yang dikirim pengirim telah diterima dan disetujui penerima. kemudian Pasal 20 ayat (2) menyatakan bahwa“Persetujuan atas penawaran transaksi elektronik harus dilakukan dengan pernyataan penerimaan secara elektronik” Tahapan selanjutnya setelah dicapainya persetujuan dari para pihak adalah melakukan pembayaran. Pembayaran dapat dilakukan dengan sistem *cash*, transfer melalui ATM, kartu kredit, atau perantara pihak ketiga seperti rekber (rekening bersama).

Dalam Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata[[3]](#footnote-3) , pengertian perjanjian sendiri adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Dari perumusan pasal tersebut dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan perjanjian dalam pasal tersebut adalah perjanjian yang menimbulkan perikatan (verbintenisscheppende overeenkomst). Adapun syarat perjanjian dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata : kesepakatan mereka yang mengikatkan dirinya, kecakapan untuk membuat suatu perikatan, suatu pokok persoalan tertentu, suatu sebab yang halal.

Transaksi *E-commerce* dalam perdagangan dengan menggunakan sistem *Cash on Delivery* (COD) atau *cash* pada umumnya dapat menimbulkan wanprestasi (pelanggaran dari perjanjian atau kesepakatan), contohnya dalam perikatan atau perjanjian jual-beli tersebut, timbullah hak dan kewajiban yang harus dipenuhi oleh para pihak yang terlibat, namun dalam kasus ini terjadi waprestasi yang dilakukan oleh konsumen, maka transaksi tidak akan terjadi. Para pihak yang melakukan perjanjian jual beli haruslah saling melaksanakan apa yang telah di sepakati sesuai dengan isi perjanjian. Hal ini mencerminkan isi dari alinea ketiga Pasal 1338 KUHPerdata yang menyatakan bahwa suatu perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik. Apabila salah satu pihak tidak memenuhi kewajibannya sesuai dengan apa yang di perjanjikan, maka akan timbulah suatu wanprestasi yang menyebabkan salah satu pihak lainnya mengalami kerugian.

Maraknya transaksi *online* sekarang ini menyebabkan terjadinya kelalaian sehingga merugikan salah satu pihak. Contoh yang sering terjadi dalam kehidupan sehari-hari adalah dimana toko *online* mengirimkan barang sesuai dengan permintaan pembeli, namun pembeli tidak bertanggung jawab.

Salah satu kasus pembatalan sepihak dalam transaksi *cash on delivery* yang sedang ramai diperbincangkan adalah video pembeli yang memarahi dan memaki kurir karena menerima pesanan yang tidak sesuai dengan gambar atau deskripsi. Konsumen merasa tidak terima karena menerima pesanan yang tidak sesuai akhirnya pesanan tersebut dibatalkan dan harganya tidak dibayarkan. Terjadinya pembatalan tersebut disebabkan karena pembeli malas membaca dan memahami syarat dan ketentuan terkait transaksi *cash on delivery.* [[4]](#footnote-4)

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk mengambil penelitian yang berjudul, **“PEMBATALAN SEPIHAK OLEH KONSUMEN PADA TRANSAKSI *ONLINE* DENGAN PEMBAYARAN *CASH ON DELIVERY* ( COD ) PADA SHOPEE”**

## Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah di atas, yang menjadi kajian pokok dalam penulisan dan penelitian ini yaitu :

* + - 1. Bagaimanakah akibat pembatalan sepihak dalam transaksi secara *Cash On Delivery* (COD) pada Shoppe?
      2. Bagaimanakah penyelesaian pembatalan sepihak sepihak dalam transaksi *online* secara *Cash On Delivery* (COD) pada Shopee?

## Tujuan Penelitian

Berkenaan dengan pokok permasalahan ini, maka tujuan penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut :

* + - 1. Untuk menganalisa akibat pembatalan sepihak dalam transaksi *Cash On Delivery* (COD)
      2. Untuk menganalisa penyelesaian pembatalan sepihak dalam transaksi online secara *Cash On Delivery* (COD)

## Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis sosiologis (*Socio Legal Research*) yaitu pendekatan terhadap hukum sebagai suatu norma atau kaidah dan pendekatan terhadap masyarakat dalam arti melihat realita yang ada di mayarakat, menitik beratkan perilaku individu atau masyarakat dalam kaitannya dengan hukum.[[5]](#footnote-5)

1. Sumber Data

Sumber data dipergunakan dalam melakukan penelitian ini adalah :

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari masyarakat sebagai sumber pertama dengan melakukan melalui penelitian lapangan.[[6]](#footnote-6) Pada penelitian ini data primer yang diperoleh peneliti diambil dari hasil wawancara dan dokumentasi.

1. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pihak pengumpul data primer atau oleh pihak lain misalnya dalam bentuk tabel-tabel atau diagram- diagram.[[7]](#footnote-7)

1. Teknik Pengumpulan Data
2. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam[[8]](#footnote-8). Wawancara dilakukan secara semi struktur yaitu sebelum wawancara dilakukan sudah dipersiapkan daftar pertanyaan dan dapat dikembangkan sewaktu wawancara dengan informasi sesuai dengan permasalahan.[[9]](#footnote-9)

1. Studi Dokumen

Studi dokumen merupakan teknik pengumpulan data yakni dengan mempelajari peraturan perundang-undangan, buku-buku, atau literatur dan artikel ataupun dokumen-dokumen yang mendukung permasalahan yang akan dibahas oleh penulis.[[10]](#footnote-10)

1. Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif. Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu.[[11]](#footnote-11)

1. Chandra Ahmadi & Dadang Hermawan, 2003, *E-Business & E-commerce,* Andi Offiset, Bandung, hlm. 52 [↑](#footnote-ref-1)
2. Onno W. Purbo dan Aang Arif Wahyudi, 2001, *Mengenal E-commerce,* Elex Media Komputindo, Jakarta, hlm. 1 [↑](#footnote-ref-2)
3. Handayani, Fajar Nugroho, *Penggunaan Klausula Baku Yang Dilarang Menurut Hukum Perlindungan Konsumen*, (Uwais Inspirasi Indonesia: 2020) h. 29. [↑](#footnote-ref-3)
4. Shela Latifa A, *Viral Kurir Dimaki Pembeli Saat Antar Barang Pesanan COD,* <https://www.tribunnews.com/nasional/2021/05/2017/viral-kurir-dimaki-pembeli-saat-antar-barang-pesanan-cod-ylki-tindakan-yang-tak-bisa-dibenarkan> diakses pada tanggal 20 Juli 2022 [↑](#footnote-ref-4)
5. Suratman dan Philips Dillah, 2013, *Meode Penelitian Hukum*, Alfabeta, Bandung, hlm.229 [↑](#footnote-ref-5)
6. Jonaedi Efendi dan Jhonny Ibrahim, *Metode Penelitian Hukum*, (Depok: Kencana, 2018), cet. 2,h. 149. [↑](#footnote-ref-6)
7. Husein Umar. 2013. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis*. Jakarta: Rajawali [↑](#footnote-ref-7)
8. Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* Bandung: PT Alfabet. [↑](#footnote-ref-8)
9. Bambang Sugono, 2018, *Metode Penelitian Hukum,* Cetakan ke-17, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, hlm 42. [↑](#footnote-ref-9)
10. *Ibid.* [↑](#footnote-ref-10)
11. Sugiyono (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung : Alphabet. [↑](#footnote-ref-11)