

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

SKRIPSI

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



Disusun Oleh:

Mellyana Putri Dayanti

1910012111202

BAGIAN HUKUM PERDATA

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA
PADANG
2023**

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

Mellyana Putri Dayanti¹, Zarfinal¹

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

Email: mellyanaputridayanti199923@gmail.com

ABSTRAK

Dengan berkembangnya teknologi, kegiatan transaksi jual beli semakin maju. Fenomena ini juga diiringi dengan pertumbuhan media *E-commerce* dan munculnya berbagai *marketplace*, salah satunya adalah *Shopee* di Indonesia. Meskipun pemerintah dan *Shopee* telah menjamin hak-hak konsumen, sayangnya, masih banyak penjual di *Shopee* yang tidak mematuhi aturan tersebut, sehingga para konsumen sering merasa dirugikan dalam proses transaksi secara *Cash On Delivery* (COD). Permasalahan yang akan dibahas yaitu: 1) Apakah kewajiban dan tanggungjawab penjual pada perjanjian jual beli *online* secara COD di *marketplace Shopee*?. 2) Bagaimanakah hak konsumen apabila terjadi wanprestasi pada perjanjian jual beli *online* secara COD di *marketplace Shopee*?. Penelitian ini menggunakan pendekatan hukum sosiologis. Sumber data yang digunakan data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data diperoleh melalui wawancara dan studi kepustakaan. Data dianalisa secara kualitatif. Hasil penelitian: 1) Kewajiban dan tanggungjawab penjual pada perjanjian jual beli *online* secara COD di *marketplace Shopee* meliputi pengiriman barang dengan kondisi yang sesuai dengan deskripsi, melindungi barang selama pengiriman, memberikan informasi yang akurat, memenuhi janji pengiriman, serta menangani pengembalian atau klaim yang mungkin timbul. 2) Hak-hak konsumen yang meliputi kemampuan untuk mengajukan klaim pengembalian, hak atas barang sesuai dengan deskripsi dan kualitas yang dijanjikan, serta hak untuk mendapatkan bantuan dari *Shopee* dalam kasus serius dengan penjual.

Kata Kunci : Tanggungjawab, Jual Beli *Online* , COD

**SELLER RESPONSIBILITIES IN ONLINE PURCHASE AGREEMENTS BY
CASH ON DELIVERY (COD) AT MARKETPLACE SHOPEE**

Mellyana Putri Dayanti¹, Zarfinal¹

¹Law Study Program, Faculty of Law, Bung Hatta University, Padang

Email: mellyanaputridayanti199923@gmail.com

ABSTRACT

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

Keywords: Responsibility, Buying and Selling Online, COD

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR GAMBAR.....	v
BAB I PENDAHULUAN.....	9
A. Latar Belakang	9
B. Rumusan Masalah.....	13
C. Tujuan Penelitian	13
D. Metode Penelitian	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
A. Tinjauan Tentang Tanggungjawab Penjual Error! Bookmark not defined.	
1. Pengertian Tanggungjawab Penjual Error! Bookmark not defined.	
2. Prinsip-prinsip Tanggungjawab	Error! Bookmark not defined.
B. Tinjauan Tentang Perjanjian	Error! Bookmark not defined.
1. Pengertian Perjanjian.....	Error! Bookmark not defined.
2. Syarat Sah Perjanjian	Error! Bookmark not defined.
3. Asas-Asas Perjanjian.....	Error! Bookmark not defined.
4. Unsur-Unsur Perjanjian.....	Error! Bookmark not defined.
C. Tinjauan Tentang Perjanjian Jual Beli	Error! Bookmark not defined.
1. Pengertian Perjanjian Jual Beli	Error! Bookmark not defined.
2. Unsur-Unsur Perjanjian Jual Beli.....	Error! Bookmark not defined.
3. Hak dan Kewajiban Para Pihak dalam Perjanjian Jual Beli.....	Error! Bookmark not defined.
Bookmark not defined.	
D. <i>Cash On Delivery</i>	Error! Bookmark not defined.
1. Pengertian <i>Cash On Delivery</i>	Error! Bookmark not defined.

2. Kelebihan Sistem Pembayaran COD ..**Error! Bookmark not defined.**

3. Kekurangan Sistem Pembayaran COD**Error! Bookmark not defined.**

E. *Marketplace Shopee***Error! Bookmark not defined.**

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**Error! Bookmark not defined.**

A. Bentuk Kewajiban Dan Tanggungjawab Penjual Pada Perjanjian Jual Beli *Online* Secara COD Di *Marketplace Shopee***Error! Bookmark not defined.**

B. Hak Konsumen Apabila Terjadi Wanprestasi Pada Perjanjian Jual Beli *Online* Secara COD Di *Marketplace Shopee***Error! Bookmark not defined.**

BAB IV PENUTUP**Error! Bookmark not defined.**

A. Simpulan**Error! Bookmark not defined.**

B. Saran**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR PUSTAKA**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Bukti komplain konsumen dan bukti tanggungjawab penjual terhadap kesalahan pengiriman varian parfum**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 3.2 Bukti ulasan konsumen pada toko Sultan Parfum dan Fashion . **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 3.3 Bukti tanggungjawab penjual terhadap konsumen yang menerima barang pesanan cacat/rusak.....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 3.4 Bukti komplain kekurangan pesanan oleh konsumen dan bukti tanggungjawab penjual terhadap kekurangan pengiriman barang kepada konsumen**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 3.5 Bukti tanggungjawab penjual terhadap barang yang rusak/cacat dalam pengiriman**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 3.6 Bukti komplain konsumen dan bukti tanggungjawab penjual terhadap kesalahan pengiriman barang kepada konsumen**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 3.7 Bukti komplain konsumen kepada penjual pada Toko The Devro**Error! Bookmark not defined.**

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

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

Marketplace Shopee merupakan salah satu *marketplace* yang sedang berkembang di Indonesia. *Marketplace Shopee* saat ini dimanfaatkan oleh Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) untuk promosi penjualan.¹ Penjual dapat menawarkan barang dagangannya dengan deskripsi yang lengkap melalui gambar, video, dan spesifikasi yang dapat diakses oleh konsumen.

Transaksi jual beli *online* atau elektronik diatur dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016

¹ Eka Septiana Sulistiyawati & Anna Widayani, 2020, '*Marketplace Shopee* Sebagai Media Promosi Penjualan Umkm di Kota Blitar', *Jurnal Pemasaran*, Volume IV, Nomor 1 Oktober 2020, hlm. 133.

tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (selanjutnya disingkat dengan UU ITE). Keabsahan hukum harus ada pada transaksi jual beli *online* untuk menjaga hak masing-masing pihak yang bersangkutan. Menurut ketentuan Pasal 18 ayat (1) UU ITE mengatur “transaksi *online* yang ditentukan pada kontrak mengikat semua individu yang terlibat”. Komitmen para pihak satu sama lain timbul dari kesepakatan masing-masing pihak, berdasarkan Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (selanjutnya disingkat dengan KUHPerdata) yang berkaitan tentang hak prioritas untuk melakukan setiap perbuatan perjanjian.

Perjanjian jual beli adalah hubungan hukum antara dua pihak di dalam lapangan harta kekayaan di mana pihak yang satu berhak atas sesuatu prestasi, dan pihak yang lain berkewajiban memenuhi prestasi itu². Penjual memiliki kewajiban untuk mematuhi, berperilaku sesuai dengan peraturan yang berlaku dan menanggung resiko atas apa yang dipertukarkan yang dapat mempengaruhi dirinya dan orang lain. Ketentuan tentang tanggungjawab dan kewajiban penjual diatur pada Pasal 7 hingga Pasal 28 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pada Pasal 7 mewajibkan penjual untuk beritikad baik, melayani konsumen, memahami secara cermat, jujur dalam kegiatan niaganya, mencantumkan informasi secara rinci tentang barang/jasa yang ditawarkan, menjamin kualitas barang, menanggung segala kerusakan dan kerugian karena barang yang diberikan tidak sesuai. Kemudian pada Pasal 23 mengatur bahwa pihak

² Fitrah Akbar Citrawan, 2017, *Hukum Persaingan Usaha*, Suluh Media, Yogyakarta, hlm. 95.

penjual yang tidak menerima atau lalai menanggapi gugatan konsumen dapat digugat oleh konsumen. Oleh sebab itu penjual yang melaksanakan perjanjian jual beli wajib untuk memenuhi kewajiban dan tanggungjawab dalam mengirimkan barang atau jasa yang dipesan oleh pelanggan untuk menjamin hak yang diterima konsumen terpenuhi dengan baik.

Dalam perjanjian jual beli *online* pembayaran dapat dilakukan melalui bank yang telah disediakan, melalui penggunaan uang elektronik maupun melalui sistem bayar di tempat / *Cash On Delivery* (selanjutnya disingkat dengan COD). COD diartikan sebagai sistem pembayaran yang dilakukan konsumen pada saat barang yang dipesan telah sampai pada alamat yang dituju, di mana pihak yang berinteraksi bukan penjual dengan konsumen, namun konsumen dengan kurir sebagai pihak perantara.³ Sehingga konsumen harus membayar barang tersebut sebelum membuka paket. Hal ini menimbulkan masalah, di mana ketidak berdayaan konsumen untuk mengecek barang sebelum membayar, membuat beberapa oknum penjual memanfaatkan hal tersebut dengan mengirimkan barang yang tidak sesuai dengan yang dipesan konsumen.

Dari sisi keabsahan jual beli *online* secara COD dapat merujuk Pasal 1458 KUHPerdata yang menegaskan jual beli dianggap telah terjadi antara kedua belah pihak seketika setelah mereka mencapai sepakat tentang barang dan harga, meskipun barang belum diserahkan maupun harganya belum dibayar. Selain itu perlindungan hukum konsumen dalam transaksi

³ Nurul Hajjan, Rani Apriani, dan Luthfi Ramadhan, 'Penegakan Hukum Atas Tindakan Wanprestasi Konsumen Melalui Sistem Cash On Delivery (COD)', *Jurnal Pemikiran dan Penelitian Ilmu-ilmu Sosial, Hukum, & Pengajarannya*, Volume XVI Nomor II Oktober 2021, hlm. 319.

perdagangan elektronik (selanjutnya diistilahkan dengan *E-commerce*) dengan sistem pembayaran COD sudah diatur secara khusus melalui Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. Pasal 49 ayat (3) Peraturan Pemerintah Nomor 71 tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik yang menyatakan bahwa penjual wajib memberikan batas waktu kepada konsumen untuk mengembalikan barang yang dikirim apabila tidak sesuai dengan perjanjian atau terdapat cacat tersembunyi. Jadi konsumen secara langsung mendapat perlindungan hukum konsumen jika barang yang dikirim tidak sesuai atau ada cacat tersembunyi.

Marketplace sendiri sebenarnya sudah menyediakan fitur pengembalian barang jika barang yang diterima rusak atau tidak sesuai dengan yang dibeli atau dipesan. Namun kebanyakan konsumen tidak mengetahui fitur dan tata cara pengembalian barang. Seperti contoh dalam pengembalian barang yang tidak sesuai di *marketplace Shopee* perlu bukti video konsumen ketika membuka paket (selanjutnya diistilahkan dengan *unboxing*), di mana sayangnya hal ini tidak semua konsumen tahu. Semestinya ada kewajiban pada setiap paket yang akan dijual bahwa “wajib merekam pada saat membuka barang” agar baik konsumen dan penjual tidak ada perasaan saling curiga mengenai keadaan barang sesungguhnya. Konsumen tidak perlu takut dengan ongkos pengembalian barang karena kebanyakan *marketplace* menggratiskan ongkos kirim pengembalian barang.

Terkait permasalahan yang mungkin terjadi dalam jual beli *online* seperti jika barang yang diterima konsumen tidak sesuai atau ada cacat

tersembunyi. Timbul perdebatan mengenai bagaimana penjual bertanggungjawab atas kerugian konsumen yang memesan barang dengan metode pembayaran COD. Dengan mengimplementasikan prinsip tanggungjawab dalam perjanjian jual beli *online*, diharapkan penjual akan terdorong untuk berjualan dengan jujur dan transparan. Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam suatu karya ilmiah dan mengangkat judul **“TANGGUNGJAWAB PENJUAL DALAM PERJANJIAN JUAL BELI *ONLINE* SECARA *CASH ON DELIVERY (COD)* DI *MARKETPLACE SHOPEE*“**.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

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

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian dalam penelitian ini yaitu:

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

D. Metode Penelitian

Metode yaitu cara memperoleh hasil yang valid dan objektif untuk mendapatkan data yang ditujukan untuk hal tertentu. Untuk mendapatkan kesimpulan yang diharapkan, maka metode penelitian antara lain:

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian hukum pada penelitian ini yaitu hukum sosiologis. Penelitian hukum sosiologis merupakan penelitian lapangan dengan mendasarkan pada fakta-fakta yang ada, untuk mengetahui dan menganalisa peristiwa secara langsung.⁴ Dalam hal ini mengenai upaya tanggungjawab penjual dalam transaksi jual beli *online* dengan pembayaran secara COD di *Shopee*.

2. Sumber Data

Data pada penelitian ini bersumber pada data primer dan data sekunder, di mana proses pengumpulan data cenderung lebih mudah dan efisien untuk dilakukan.

a) Data Primer

Data primer merupakan jenis data yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama melalui penelitian langsung ke lapangan seperti wawancara (*interview*) kepada penjual dan konsumen pengguna aplikasi *Shopee* terkait masalah yang diteliti.

b) Data Sekunder

Data sekunder digunakan sebagai pelengkap data primer.

Data sekunder mencakup dokumen resmi, mendokumentasikan

⁴ Munir Fuady, 2018, *Metode Riset Hukum*, Raja Grafindo Persada, Depok, hlm. 20.

buku, jurnal, makalah ilmiah, ensiklopedia, dan dokumen yang berkaitan dengan permasalahan penelitian yang bersumber dari bahan kepustakaan atau bahan hukum baik bahan hukum primer, sekunder dan tersier.

3. Teknik Pengumpulan Data

Prosedur pengumpulan data untuk melengkapi data guna pengujian hasil penelitian ini digunakan prosedur pengumpulan data yang terdiri dari:

a. Wawancara

Wawancara merupakan cara untuk memperoleh informasi atau data dengan dilakukan secara langsung kepada pihak-pihak yang bersangkutan dalam penelitian ini. Pihak-pihak ini disebut sebagai informan. Dalam penelitian ini yang menjadi informan antara lain:

- 1) Penjual sebanyak dua orang yaitu : Hasmila Fitria dan Winda Delfi.
- 2) Konsumen sebanyak empat orang yaitu : Reka Putri, Iwan, Wanda Hamida, dan Veno.

b. Studi kepustakaan

Studi kepustakaan dimaksudkan untuk memperoleh arah pemikikiran dan tujuan penelitian yang dilakukan dengan cara membaca, mengutip, dan menelaah literatur-literatur yang menunjang, serta bahan-bahan ilmiah lainnya yang mempunyai hubungan dengan permasalahan yang akan dibahas. Dalam

penelitian ini, dilakukan peninjauan undang-undang dan peraturan, buku, dan artikel dari pakar hukum tentang tanggungjawab penjual dalam perjanjian COD.

4. Analisis Data

Analisis data yang akan digunakan yaitu analisis data sosiologis kualitatif. Teknik analisis data sosiologis kuantitatif adalah uraian metode penelitian yang analisis datanya mengutamakan tentang penjabaran data yang diperoleh. Metode ini dipakai apabila data hasil penelitian tidak dapat diukur dengan angka atau dengan ukuran lain yang bersifat eksak.