



**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN
DALAM TRANSAKSI E-COMMERCE MELALUI
MARKETPLACE FACEBOOK DENGAN
SISTEM CASH ON DELIVERY (COD)**

**(Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang
Perlindungan Konsumen)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Memenuhi Syarat - Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Hukum**

Oleh :

SEPTYAN BAYU WIDODO

**NPM : 1816000195
Program Studi : Ilmu Hukum
Konsentrasi : Hukum Perdata**

**FAKULTAS SOSIAL SAINS
PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
MEDAN
2024**

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

JUDUL : PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM TRANSAKSI
E-COMMERCE MELALUI MARKETPLACE FACEBOOK DENGAN SISTEM
CASH ON DELIVERY (COD) (DITINJAU DARI UNDANG - UNDANG NOMOR
8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN HUKUM)

NAMA : SEPTYAN BAYU WIDODO
N.P.M : 1816000195
FAKULTAS : SOSIAL SAINS
PROGRAM STUDI : Ilmu Hukum
TANGGAL KELULUSAN : 15 Maret 2024

DIKETAKHUI



KET



STUDI

Dr. E. Rusiadi, SE., M.Si.

Dr Mhd. Azhali Siregar, S.H., M.H.

DISETUJUI
KOMISI PEMBIMBING

PEMBIMBING I



Hasdiana Juwita Bintang, S.H., M.H.

PEMBIMBING II



H Abdul Razak Nasution, S.H.IntL, M.Sc.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : SEPTYAN BAYU WIDODO
NPM : 1816000195
Prodi : Ilmu Hukum
Judul Skripsi : PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN
DALAM TRANSAKSI E-COMMERCE MELALUI
MARKETPLACE FACEBOOK DENGAN SISTEM CASH
ON DELIVERY (COD) (ditinjau dari undang - undang nomor
8 tahun 1999 tentang perlindungan hukum)

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain (plagiat);
2. Memberikan ijin hak bebas Royalti Non-Eksklusif kepada Universitas Pembangunan Panca Budi untuk menyimpan, mengalih- media/formatkan, mengelola, mendistribusikan dan mempublikasikan karya skripsi ini melalui internet atau media lain bagi kepentingan akademis.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai dengan aturan yang berlaku apabila di kemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Medan, Mei 2024



SEPTYAN BAYU WIDODO
NPM: 1816000195

ABSTRAK

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM TRANSAKSI *E-COMMERCE* MELALUI *MARKETPLACE FACEBOOK* DENGAN SISTEM *CASH ON DELIVERY (COD)*

**(Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan
Konsumen)**

Septyan Bayu Widodo *

Hasdiana Juwita Bintang, SH., M.H.**

H. Abdul Razak Nasution, S.H.Int., M.Sc **

Dewasa ini telah terjadi perkembangan teknologi di dalam dunia perdagangan, diantaranya yaitu perdagangan melalui media online atau transaksi jual beli online. Aplikasi Facebook merupakan aplikasi yang sering digunakan untuk melakukan transaksi jual beli secara online. Transaksi online ini memudahkan pihak-pihak yang bersangkutan untuk melakukan transaksi karena transaksi ini dapat dilakukan dimana saja tanpa bertemu langsung. Meski demikian transaksi online ini juga memiliki kekurangan, mengingat pihak-pihak yang bersangkutan tidak dapat bertatap muka langsung sehingga dapat terjadi penipuan didalam transaksi tersebut.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum yuridis normatif, yaitu suatu pendekatan masalah dengan jalan menelaah dan mengkaji suatu peraturan perundang-undangan yang berlaku dan berkompeten untuk digunakan sebagai dasar dalam melakukan pemecahan masalah.

E-commerce diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik

Apabila Konsumen dirugikan atas transaksi online yang dilakukan pada media facebook tersebut yang dikarenakan pelaku usaha, maka konsumen dapat melakukan upaya hukum agar mendapat keadilan. UUPK dalam hal ini telah menyediakan alternative untuk penyelesaian permasalahan tersebut yaitu melalui pengadilan (litigasi) ataupun diluar pengadilan (non litigasi). Pengaturan mengenai penyelesaian sengketa tersebut tertuang pada pasal 45 ayat (1) serta ayat (2) UUPK

**Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Konsumen, Transaksi *E-Commerce*,
Marketplace Facebook, *Cash On Delivery (COD)***

* Mahasiswa Fakultas Sosial Sains Program Studi Ilmu Hukum UNPAB Medan

** Dosen Fakultas Sosial Sains Program Studi Ilmu Hukum UNPAB, Dosen Pembimbing I & II

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis sampaikan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Sosial Sains Prodi Ilmu Hukum Universitas Pembangunan Panca Budi Medan yang Berjudul **Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Melalui Marketplace Facebook Dengan Sistem Cash On Delivery (COD) (Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen)**. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis telah banyak menerima bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan Penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak **Dr. H. Muhammad Isa Indrawan, S.E., M.M.**, selaku Rektor Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.
2. Bapak **Dr. E. Rusiadi, S.E, M.SI** selaku Dekan Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.
3. Bapak **Dr. Syaiful Asmi Hasibuan, S,H, M.H**, selaku Ketua Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.
4. Ibu **Hasdiana Juwita Bintang, SH., M.H** selaku Pembimbing I, yang telah membantu Penulis dalam penulisan Skripsi penulis ini hingga selesai.

5. Bapak **H. Abdul Razak Nasution, S.H.Int., M.Sc** selaku Pembimbing ke II penulis yang telah membantu penulis dalam penulisan Skripsi saya ini hingga selesai.
6. Kepada Ayahanda dan Ibunda tercinta yang telah membesarkan penulis penuh dengan kasih sayang serta penuh dengan kesabaran.
7. Serta teman-teman Penulis yang membantu penulis dalam penyelesaian penulisan skripsi saya ini

Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan ketulusan semua pihak yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini dengan melimpahkan rahmat dan karunia-Nya. Penulis menyadari penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu penulis menerima kritik dan saran untuk memperbaiki skripsi ini agar lebih baik lagi. Semoga skripsi ini dapat memberi manfaat bagi banyak pihak.

Medan, Juli, 2023
Penulis.

SEPTYAN BAYU WIDODO

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	i
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
E. Keaslian Penelitian.....	8
F. Tinjauan Pustaka	12
G. Metode Penelitian	19
H. Sistematika Penulisan	21
 BAB II PENGATURAN HUKUM PERUNDANG-UNDANGAN TENTANG TRANSAKSI JUAL-BELI SECARA E-COMMERCE DI INDONESIA	 23
A. Perjanjian Jual-beli Secara <i>E-commerce</i> menurut KUH Perdata (<i>Burgerlijk Wetboek</i>).....	23
B. Pengaturan Hukum Mengenai Transaksi Jual-Beli Secara <i>E-Commerce</i> Berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Perdagangan ...	29

C.	Pengaturan Hukum Mengenai Transaksi Jual-Beli Secara <i>E-Commerce</i> Berdasarkan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.....	33
BAB III	PENGATURAN HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI E-COMMERCE BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN.....	37
A.	Aspek Hukum Mengenai Hak Dan Kewajiban Pelaku Usaha dan Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.....	37
B.	Upaya Hukum Yang Dapat Dilakukan Konsumen Apabila Dirugikan Dalam Transaksi Jual Beli Online Melalui Media Facebook Dengan Sistem <i>Cash On Delivery</i> (COD) Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.....	47
C.	Tanggungjawab Para Pihak Dalam Transaksi Jual-beli Secara <i>Online (E-commerce)</i> Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.....	54
BAB IV	PENGATURAN HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI E-COMMERCE MELALUI MARKETPLACE FACEBOOK DENGAN SISTEM CASH ON DELIVERY (COD)	
A.	Keabsahan Perjanjian Transaksi <i>E-Commerce</i> Melalui <i>Marketplace Facebook</i> Dengan Sistem Menggunakan Sistem COD (<i>Cash On Delivery</i>)....	59
B.	Perlindungan Hukum Para Pihak Dalam Transaksi <i>E-Commerce</i> Melalui <i>Marketplace Facebook</i> Dengan Sistem Menggunakan Sistem COD (<i>Cash On Delivery</i>).....	65

C. Sistem Belanja <i>Cash On Delivery</i> (COD) Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen dan Transaksi Elektronik.....	70
BAB V PENUTUP	74
A. Kesimpulan.....	74
B. Saran	75
DAFTAR PUSTAKA.....	75

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Jual beli yang dilakukan oleh masyarakat pada masa ini tidaklah sama dengan masyarakat pada zaman dulu, banyaknya factor yang mempengaruhi seperti perkembangan internet sebagai salah satu bentuk kemajuan teknologi. Perkembangan internet memang sangat cepat dan memberi pengaruh yang sangat besar dalam segala kehidupan manusia, internet membantu setiap orang untuk dapat berinteraksi dan berkomunikasi bahkan melakukan transaksi jual beli dengan orang lain dari segala penjuru dunia dengan mudah, cepat, dan tidak memakan waktu yang lama. Dengan adanya internet yang memberikan kemudahan untuk berinteraksi maka sekarang dikenal banyaknya bisnis yang memanfaatkan internet sebagai media bisnis *online* atau *online shop*.¹

Di Indonesia, transaksi jual beli melalui *Facebook* lebih banyak diminati oleh masyarakat Indonesia karena si penjual dan si pembeli tidak perlu bertemu secara langsung di suatu tempat. Maka dari itu, transaksi jual beli melalui *Facebook* lebih memudahkan pembeli untuk membeli barang yang diinginkan tanpa perlu ke tokonya secara langsung.

¹ Richardus Eko Indrajit, *E-commerce: Kiat dan Strategi Bisnis di Dunia Maya*, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta, 2021, hal. 33.

Transaksi jual beli melalui Facebook adalah transaksi yang sama dengan transaksi jual beli secara konvensional yang sering dilakukan oleh masyarakat pada umumnya, akan tetapi yang menjadi pembedanya adalah transaksi jual beli secara konvensional dilakukan secara langsung di suatu tempat sedangkan transaksi jual beli melalui Facebook dilakukan dengan menggunakan media yaitu internet. Transaksi jual beli melalui internet juga terdapat sistem penawaran dan penerimaan. Si penjual akan menawarkan kepada si pembeli, lalu pembeli akan menerima tawaran tersebut. Para pihak hanya berbekal rasa salingpercayaan untuk menjalankan jual beli, sangat memungkinkan terjadinya pelanggaran yang bisa dilakukan oleh konsumen maupun pelaku usaha, keduanya mempunyai kesempatan yang sama, sehingga memerlukan payunghukum untuk melindungi konsumen dan pelaku usaha.²

Berdasarkan pasal 1458 KUH Perdata, ketika sudah ada kesepakatan tentang kebendaan dan harganya, maka pelaku usaha dan konsumen wajib memenuhi kewajibannya masing-masing, sehingga terjadi timbal balik yang seimbang antara kedua belah pihak.

Marketplace adalah sistem informasi lintas organisasi di mana pembeli dan penjual mengirimkan informasi harga dan produk dan dapat menyelesaikan transaksi melalui saluran komunikasi elektronik. Semua aktivitas lain, seperti administrasi situs web, ditangani melalui platform. Semua aktivitas lain seperti pengelolaan website sudah diurus oleh platform tersebut. *Marketplace* dapat memberikan oportunity pada

² Abdul halim barkatullah dan Teguh Prasetyo, *Bisnis E-commerce: Studi Sistem Keamanan dan Hukum di Indonesia*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2018, hal. 7

bisnis dan melakukan transaksi melalui penjual elektronik, biasanya pada platform berbasis dengan internet. Berbagai jenis sistem pembayaran telah disediakan pada *Marketplace*, salah satunya adalah pembayaran yang dilakukan melalui *Cash On Delivery* atau yang lebih dikenal dengan COD.³

Cash On Delivery (COD) adalah metode pembayaran dimana anda bisa membayar pesanan secara tunai pada saat pesanan tiba di tujuan. Implementasi jual beli dengan metode COD yang ditawarkan kepada konsumen tidak lain bertujuan agar konsumen mendapatkan kemudahan dalam melakukan pembelian pada *Marketplace*.

Sistem COD dapat menjangkau konsumen yang belum memiliki akses keuangan digital, sehingga bisa memilih layanan pembayaran di tempat secara tunai kepada kurir yang melakukan pengantaran barang pesanan. Sistem pembayaran tunai saat ini adalah salah satu alat pembayaran paling dicari saat membeli produk secara online atau di situs penjualan, karena menawarkan banyak manfaat, seperti memberikan ketenangan pikiran kepada pelanggan (konsumen) dan menghindari penipuan. Ini menguntungkan pembeli dan penjual (badan usaha) Hal ini karena diyakini dapat membantu meningkatkan penjualan karena banyaknya pembeli yang berminat.⁴

Pelaksanaan sistem jual beli secara COD dikatakan sah dengan merujuk pada Pasal 1458 KUH Perdata yaitu, jual beli yang dianggap telah terjadi diantara kedua

³ Abdul Halim, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Berbasis E-Commerce Lintas Negara di Universitas*, FH UII Press, Yogyakarta, 2019, hal. 1.

⁴ *Ibid.*, hal. 4

pihak setelah kedua pihak sudah menggapai kesepakatan mengenai barang atau harga, walaupun barang belum diserahkan ataupun harganya belum dibayarkan. Didalam prakteknya, transaksi tersebut memerlukan kesepakatan bersama antara pembeli (konsumen) dan penjual (pelaku usaha). Namun pada kenyataannya, karena penjual dan pihak lain tidak bertemu secara langsung, berbagai masalah akan muncul dengan sendirinya. Di dalam transaksi bisnis sering terjadi kasus *wanprestasi* sehingga memiliki dampak bagi rencana bisnis yang bisa membuat rugi aspek keuangan dan non keuangan contohnya seperti nama baik (*goodwill*) dan kepercayaan bisnis (*business trust*).⁵

Beberapa permasalahan yang sering dijumpai dalam transaksi jual beli melalui facebook Marketplace adalah rentan terjadinya wanprestasi, hal ini dikarenakan kita tidak tahu apakah penjual menggunakan identitas dan informasi kontak yang asli, barang yang dijual oleh penjual benar-benar ada atau tidak, barang tersebut dalam kondisi yang baik atau tidak, kemudian apakah gambar barang yang dijual di internet atau media sosial tersebut sudah sesuai atau tidak dengan barang aslinya, dan apabila tidak sesuai tentu saja hal ini dapat mengakibatkan kerugian bagi pembeli terutama kerugian material.

Facebook merupakan salah satu sosial media yang sering dipakai dalam melangsungkan transaksi online di era globalisasi ini. *Facebook* adalah sebuah aplikasi media sosial yang penggunaanya sangat banyak dan hal ini sangat

⁵ Atip. Latifulhayat, “*Perlindungan Data Pribadi Dalam Perdagangan Secara Elektronik (E-commerce)*,” Jurnal Hukum Bisnis Vol. 18, no. Maret.

memungkinkan membuat para penggunanya dapat melakukan interaksi dengan pengguna lain yang ada di seluruh dunia. *Facebook* sendiri memiliki fitur bernama *Marketplace* pada aplikasi versi android atau ios nya yang dimana fitur ini merupakan suatu pasar digital yang menjadi wadah dalam kegiatan transaksi bagi pengguna *Facebook*.

Facebook sendiri hanya menyediakan tempat untuk melakukan transaksi dan tidak menyediakan fasilitas pengiriman barang atau pembayaran. Sehingga para pihak yang melakukan transaksi melalui media *Facebook* mesti mengatur pembayaran dan proses pengiriman barang yang diperjual belikan sesuai dengan kesepakatan yang telah disepakati, tanpa jaminan keamanan dari pihak perantara.⁶

Dalam pelaksanaanya, kegiatan transaksi online yang memakai media *Facebook* seringkali menimbulkan permasalahan hukum yakni terjadinya penipuan oleh pelaku usaha seperti ketidak terpenuhinya hak-hak konsumen terhadap transaksi yang dilakukan pada media *Facebook*, hal ini dikarenakan tidak adanya fasilitas keamanan dari pihak *Facebook* itu sendiri.

Meskipun kegiatan transaksi jual beli online dikatakan murah, praktis, dan efisien tetapi dibalik kemudahan dan manfaat yang didapat dari transaksi jual beli online ini juga terdapat dampak negatif lainnya yang harus selalu diwaspadai terutama bagi pihak konsumen mengingat dalam kegiatan transaksi online antara pihak pelaku usaha dan pihak konsumen tidak dapat saling bertatap muka kecuali

⁶ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Raja Wali Grafindo Persada, Jakarta, 2015, hal. 37.

membuat perjanjian lain seperti bertemu langsung dengan pelaku usaha, sehingga dalam transaksi jual beli online tersebut dapat memberikan kesempatan yang besar bagi pihak pelaku usaha untuk melakukan perbuatan seperti melanggar hak-hak konsumen.

Dengan demikian dibutuhkan payung hukum yang dapat melindungi konsumen yang melaksanakan transaksi online menggunakan media *facebook* yang dimana memungkinkan pihak konsumen mendapat kerugian yang dilakukan oleh pihak pelaku usaha. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) merupakan Undang-undang yang mengatur mengenai perlindungan konsumen dalam hal transaksi online. Sudah menjadi kewajiban bagi pelaku usaha untuk memenuhi hak dari konsumen, sehingga konsumen dalam menjalankan transaksi online akan mendapatkan hak-haknya dan tidak mendapat kerugian yang dikarenakan pelaku usaha yang berbuat tidak baik.⁷

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka tertarik penulis untuk mengkaji dan mengetahui lebih dalam mengenai permasalahan tersebut dalam suatu karya ilmiah berbentuk skripsi dengan judul **“Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi *E-Commerce* Melalui *Marketplace Facebook* Dengan Sistem *Cash On Delivery* (COD) (Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen).**

⁷ *Ibid.*, hal.40

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang di atas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Pengaturan Hukum Perundang-Undangan Mengenai Transaksi Jual-Beli Secara *E-Commerce* Di Indonesia ?
2. Bagaimana Penyelesaian Sengketa Dalam Transaksi *E-Commerce* Melalui *Marketplace Facebook* Dengan Sistem *Cash On Delivery* (COD) ?
3. Bagaimana Pengaturan Hukum Tentang Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi *E-Commerce* ?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini, yaitu:

1. Untuk mengetahui Pengaturan Hukum Perundang-Undangan Mengenai Transaksi Jual-Beli Secara *E-Commerce* Di Indonesia
2. Untuk mengetahui Pengaturan Hukum Tentang Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi *E-Commerce*
3. Untuk mengetahui Penyelesaian Sengketa Dalam Transaksi *E-Commerce* Melalui *Marketplace Facebook* Dengan Sistem *Cash On Delivery* (COD)

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dilaksanakannya penelitian, yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis penulisan ini yakni dapat mengembangkan ilmu pengetahuan, memperluas wawasan dan pola pikir serta meningkatkan mutu pendidikan dan pengetahuan tentang Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi *E-Commerce* Melalui *Marketplace Facebook* Dengan Sistem *Cash On Delivery* (COD)

2. Manfaat Akademis

Manfaat akademis dari penulisan ini yaitu merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan program Sarjana Hukum di Universitas Pembangunan Panca Budi Medan

3. Manfaat Praktis

Manfaat praktis penulisan ini diharapkan dapat dijadikan referensi oleh pembuat kebijakan hukum dan masyarakat secara keseluruhan, di mana berarti bahwa penelitian ini bisa digunakan dan dimanfaatkan dengan baik oleh masyarakat dalam kehidupan sehari-hari.

E. Keaslian Penelitian

Keaslian penelitian mencantumkan secara ringkas berupa judul, rumusan masalah dan kesimpulan dari 3 (tiga) penelitian skripsi beberapa mahasiswa terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang penulis teliti dengan “Perlindungan Hukum

Terhadap Konsumen Dalam Transaksi *E-Commerce* Melalui *Marketplace Facebook* Dengan Sistem *Cash On Delivery* (COD) (Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen). untuk membuktikan bahwa penelitian yang sedang penulis teliti adalah penelitian asli, adapun penelitian terdahulu yang berkaitan dengan judul penulis yaitu:

1. Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Panca Budi Medan, 2018, **Indah Sari Muhaini**,⁸ dengan judul skripsi “Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen Secara Arbitrase (Studi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Medan)”

a. Rumusan Masalah

- 1) Apa peran BPSK (lembaga penyelesaian perselisihan konsumen) sebagai lembaga penyelesaian perselisihan?
- 2) Apa kendala yang dihadapi BPSK (Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen) dalam memenuhi perannya sebagai lembaga penyelesaian perselisihan ?
- 3) Bagaimana proses BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) untuk menyelesaikan sengketa melalui arbitrase?

b. Perbedaan Skripsi

- 1) Perbedaan mendasar antara makalah penulis dan makalah di atas adalah perumusan masalah, kali ini penulis menekankan peran Badan

⁸ Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Panca Budi Medan, Tamatan Tahun 2018. Dengan judul skripsi “Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen Secara Arbitrase (Studi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Medan)”.

Penyelesaian Sengketa Konsumen Medan (BPSK) dalam menyelesaikan sengketa konsumen dalam perdagangan *online*. Hal di atas cenderung untuk menyelesaikan perselisihan melalui arbitrase melalui BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen)

2. Sekolah Tinggi Hukum Daru Urum Ramon Gan, Ainur Masluru. Menurut UU No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, judulnya adalah "Perlindungan Hukum Konsumen dalam Pembelian dan Penjualan Daring".

- a. Rumusan Masalah

- 1) Apa saja peraturan / pengaturan untuk perdagangan *online* / *e-commerce* dalam hukum perdata Indonesia?
- 2) Menurut UU No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, cara membeli dan menjual perlindungan hukum konsumen di IndonesiaKonsumen

- b. Perbedaan Skripsi

- 1) Perbedaan yang mendasar dalam skripsi penulis dengan skripsi tersebut diatas terletak pada:
 - a. Rumusan Masalah, dimana kali ini penulis diatas lebih mengkedapnkan masalah mengenai Bagaimana Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Jual Beli *Online* di Indonesia Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, sedangkan penulis sendiri dalam menulis skripsi ini lebih mengkedepankan mengenai masalah

Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota medan dalam menyelesaikan sengketa konsumen dalam transaksi jual beli secara *online (E-commerce)*

- b. Metode Penelitian, dimana penulis diatas menggunakan tipe penelitian hukum normati sedangkan penulis sendiri menggunakan jenis penelitian hukum empiris (lapangan)

3. Fakultas Hukum Universitas Diponegoro, tahun 2018, Fara Deinara Dewantoro,⁹ dengan judul skripsi yaitu: Analisis Yuridis Terhadap Pelaksanaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Transaksi *E-commerce*.

a. Rumusan Masalah

- 1) Bagaimana pelaksanaan perlindungan hukum dalam transaksi *E-commerce*?
- 2) Bagaimana upaya yang dilakukan badan penyelesaian sengketa konsumendalam sengketa *E-commerce*?

b. Perbedaan Skripsi

Perbedaan yang mendasar dalam skripsi penulis dengan skripsi tersebut diatas terletak pada:

- 1) Judul skripsi dikareakan penulis diatas lebih mengarah kepada hukum acaranya sedangkan penulis sendiri lebih mengarah kepada bagaimana

⁹ Fara Deinara Dewantoro, *Analisis Yuridis Terhadap Pelaksanaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Transaksi E-commerce*. Diakses Melalui: <file:///C:/Users/ANDI/Downloads/25459-52833-1-PB.pdf>, tanggal 24 Desember 2019, pukul 11.00 WIB.

bentuk perlindungan hukum yang didapatkan oleh konsumen dalam hal terjadi ketidakpuasa pada saat berbelanja dengan media sosial.

- 2) Metode Penulisan Skripsi dalam penulis ini menggunakan tipe penelitian hukum normati sedangkan penulis sendiri menggunakan jenis penelitian hukum empiris (lapangan).

F. Tinjauan Pustaka

1. Pengertian Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum merujuk pada sistem dan mekanisme yang ada dalam hukum untuk melindungi hak-hak individu dan masyarakat. Tujuan perlindungan hukum adalah untuk memastikan bahwa setiap orang memiliki akses yang adil dan sama terhadap keadilan dan hak-hak dasar mereka. Perlindungan hukum mencakup beberapa aspek, antara lain:¹⁰

- a. Hukum dan Peraturan: Hukum dan peraturan yang ditetapkan oleh negara atau pemerintah merupakan landasan utama perlindungan hukum. Hukum yang adil dan jelas memberikan pedoman bagi individu dan masyarakat untuk berinteraksi dan menjalani kehidupan sehari-hari.
- b. Hak Asasi Manusia: Perlindungan hukum melibatkan hak asasi manusia yang meliputi hak-hak dasar yang melekat pada setiap individu, seperti hak atas kehidupan, kebebasan berpendapat, hak atas privasi, dan hak untuk

¹⁰ Abd.Rahman Ghazaly, *Perlindungan Hukum Konsumen*, Prenada Media, Jakarta, 2013,hal. 175.

tidak disiksa. Negara dan sistem hukum harus melindungi hak-hak ini dan menjamin perlindungan terhadap pelanggaran yang mungkin terjadi.

- c. Sistem Peradilan: Sistem peradilan memainkan peran penting dalam perlindungan hukum. Setiap orang memiliki hak untuk mendapatkan pengadilan yang adil dan tidak memihak. Sistem peradilan yang independen dan objektif membantu memastikan bahwa setiap individu mendapatkan akses ke keadilan dan penyelesaian sengketa yang adil.

Perlindungan hukum adalah konsep yang penting dalam sistem hukum yang menjamin hak-hak individu dan menyediakan mekanisme untuk menegakkan keadilan. Berikut adalah beberapa pendapat para ahli mengenai perlindungan hukum:

- a. Lon L. Fuller: Fuller adalah seorang profesor hukum dan filsuf hukum terkenal. Menurutnya, perlindungan hukum harus memenuhi prinsip-prinsip dasar seperti kepastian hukum, akses yang adil ke pengadilan, dan penegakan hukum yang efektif. Ia berpendapat bahwa perlindungan hukum harus mencakup proses yang adil dan kesempatan bagi individu untuk mengemukakan argumen mereka sebelum keputusan hukum diambil.
- b. Roscoe Pound: Pound adalah seorang ahli hukum Amerika yang berfokus pada sosiologi hukum. Baginya, perlindungan hukum adalah tentang menciptakan kondisi sosial yang mencegah konflik dan memberikan kepastian dalam tindakan hukum. Ia menekankan pentingnya penegakan hukum yang efektif dan pembagian kekuasaan yang proporsional antara individu dan negara.

- c. John Locke: Locke adalah seorang filsuf politik yang menulis tentang hak asasi manusia dan kontrak sosial. Menurut Locke, tujuan utama pemerintah adalah untuk melindungi hak-hak individu, termasuk hak atas kehidupan, kebebasan, dan kepemilikan. Perlindungan hukum dalam pandangannya adalah mekanisme yang diberikan oleh masyarakat untuk menjaga keadilan dan melindungi hak-hak individu dari pelanggaran oleh pihak lain, termasuk pemerintah.
- d. Oliver Wendell Holmes Jr.: Holmes adalah seorang hakim Mahkamah Agung Amerika Serikat yang dikenal karena pendekatannya yang realistis terhadap hukum. Baginya, perlindungan hukum melibatkan interpretasi hukum yang mempertimbangkan konteks sosial, ekonomi, dan politik saat itu.¹¹

2. Pengertian Konsumen

Konsumen adalah individu atau kelompok yang menggunakan atau memanfaatkan barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan pribadi. Secara sederhana, konsumen adalah orang yang membeli atau menggunakan produk atau layanan yang ditawarkan oleh produsen atau penyedia jasa. Dalam hubungan ekonomi, konsumen memiliki peran penting karena permintaan mereka akan barang dan jasa mendorong aktivitas ekonomi dan mempengaruhi penawaran produk. Konsumen memainkan peran ganda sebagai pembeli dan pengguna barang atau jasa.

¹¹ Amir Syarifuddin, *Perlindungan Hukum Perkawinan Islam Di Indonesia*, Kencana, Jakarta, 2017, hal. 329

Mereka membuat keputusan pembelian berdasarkan pertimbangan harga, kualitas, merek, preferensi pribadi, dan faktor-faktor lainnya.¹²

Perlindungan konsumen adalah serangkaian tindakan yang dilakukan oleh pemerintah, organisasi nirlaba, dan lembaga lainnya untuk melindungi hak-hak konsumen dalam proses pembelian dan penggunaan produk atau jasa. Tujuan utama perlindungan konsumen adalah untuk menjaga kepentingan dan kesejahteraan konsumen, mencegah praktik bisnis yang merugikan, serta memastikan adanya transparansi, kejujuran, dan tanggung jawab dari produsen dan penjual.

Perlindungan konsumen melibatkan berbagai aspek, termasuk:

- a. Informasi: Konsumen memiliki hak untuk mendapatkan informasi yang jelas, akurat, dan mudah dipahami tentang produk atau jasa yang mereka beli, termasuk harga, kualitas, keamanan, dan fitur lainnya. Informasi ini membantu konsumen membuat keputusan yang tepat.
- b. Keamanan Produk: Konsumen memiliki hak untuk menggunakan produk atau jasa yang aman bagi kesehatan dan keselamatan mereka. Pemerintah dan badan pengatur melakukan pengawasan terhadap produk dan jasa untuk memastikan bahwa mereka memenuhi standar keamanan yang ditetapkan.
- c. Penyelesaian Sengketa: Konsumen memiliki hak untuk mengajukan keluhan atau sengketa terhadap produsen atau penjual jika ada masalah

¹²Abdul Khakim, *Pengantar Hukum Perdata Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Jakarta, 2015, hal. 189.

dengan produk atau jasa yang mereka beli. Ada mekanisme yang tersedia untuk menyelesaikan sengketa dengan cara yang adil dan efektif, termasuk melalui arbitrase atau pengadilan konsumen..¹³

3. Pengertian Transaksi *E-Commerce*

Perdagangan online atau *Electronic Commerce* yaitu transaksi dagang antara penjual dan pembeli untuk menyediakan barang, jasa, atau mengambil alih hak. Kontrak ini dilakukan dengan media elektronik (digital medium) tanpa dihadiri para pihak yang melakukan transaksi. Media ini terdapat di dalam jaringan umum dengan sistem terbuka, yaitu internet atau world wide web, transaksi ini terjadi terlepas dari batas wilayah dan syarat nasional.¹⁴

E-Commerce dalam arti sempit diartikan sebagai suatu jual beli atas suatu produk barang, jasa atau informasi antar mitra bisnis dengan memakai jaringan komputer yang berbasiskan kepada internet, sedangkan *E-Commerce* dalam arti luas diartikan sama dengan istilah E-Business, yakni mencakup tidak hanya transaksi online, tetapi juga termasuk layanan pelanggan, hubungan dagang dengan mitra bisnis, dan transaksi internet dalam sebuah organisasi. Definisi dari *E-Commerce* menurut Kalakota dan Whinston dapat ditinjau dalam 4 perspektif berikut:

- a. Dari perspektif komunikasi, *E-Commerce* adalah pengiriman barang, layanan, informasi, atau pembayaran melalui jaringan komputer atau melalui peralatan elektronik lainnya.
- b. Dari perspektif proses bisnis, *E-Commerce* adalah aplikasi dari teknologi yang menuju otomatisasi dari transaksi bisnis dan aliran kerja.

¹³ Maya Indah S, *Perlindungan hukum Suatu Perspektif Viktimologi dan Kriminologi*.: Kencana, Jakarta 2021, hal. 143.

¹⁴ *Ibid.*, hal. 145

- c. Dari perspektif layanan, *E-Commerce* merupakan suatu alat yang memenuhi keinginan perusahaan, konsumen, dan manajemen untuk memangkas biaya layanan (*service cost*) ketika meningkatkan kualitas barang dan meningkatkan kecepatan layanan pengiriman.
- d. Dari perspektif online, *E-Commerce* menyediakan kemampuan untuk membeli dan menjual barang ataupun informasi melalui internet dan sarana online lainnya.¹⁵

4. Pengertian *Marketplace Facebook*

Marketplace Facebook adalah sebuah fitur pada platform media sosial Facebook yang berfungsi sebagai pasar online, memungkinkan pengguna untuk membeli, menjual, dan menemukan berbagai barang dan layanan dari pengguna lain di area lokal mereka. Fitur ini berfungsi sebagai platform jual-beli dan perdagangan yang terintegrasi dengan akun *Facebook* pengguna.

Pada *Marketplace*, pengguna dapat:

- a. Menyusun daftar barang yang ingin dijual atau ditawarkan untuk dijual.
- b. Mencari barang yang mereka butuhkan berdasarkan kategori, lokasi, atau kata kunci tertentu.
- c. Melihat daftar barang yang ditawarkan oleh pengguna lain di area sekitar mereka.
- d. Melihat profil penjual dan ulasan dari pembeli sebelumnya.
- e. Berkomunikasi langsung dengan penjual atau pembeli melalui pesan pribadi untuk bernegosiasi atau mengatur rincian transaksi.
- f. Menyesuaikan preferensi pencarian untuk menemukan barang yang lebih relevan.

Marketplace Facebook dirancang untuk membantu memudahkan proses jual-beli dan interaksi antara pengguna. Transaksi yang terjadi melalui *Marketplace* sebagian besar bergantung pada kesepakatan langsung antara pembeli dan penjual,

¹⁵ Imam Sjahputra, *Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik*, PT.Alumni, Bandung, 2016, Hal 78

dan Facebook sendiri tidak bertanggung jawab atas kualitas produk, kesalahan transaksi, atau masalah yang mungkin muncul selama proses jual-beli.¹⁶

5. Pengertian *Cash On Delivery* (COD)

Cash On Delivery (COD) adalah metode pembayaran di mana pembeli membayar jumlah yang tertera pada faktur atau tagihan pada saat produk atau barang diterima secara fisik. Dalam transaksi COD, pembayaran dilakukan tunai kepada kurir atau pengirim ketika produk sudah tiba di alamat tujuan.

Metode pembayaran ini populer karena memberikan kepercayaan ekstra kepada pembeli. Mereka memiliki kesempatan untuk memeriksa barang fisik sebelum membayar, sehingga dapat memastikan bahwa produk yang diterima sesuai dengan harapan mereka. Hal ini mengurangi risiko penipuan dan ketidakpuasan konsumen karena pembayaran dilakukan setelah mereka melihat barang secara langsung. COD sering digunakan dalam bisnis e-commerce, khususnya di negara-negara di mana sistem pembayaran digital atau kartu kredit belum sepenuhnya berkembang. Meskipun memiliki keuntungan dalam hal keamanan dan kepercayaan bagi pembeli, metode pembayaran COD dapat memengaruhi efisiensi dan likuiditas bagi penjual, terutama jika ada banyak pembeli yang memilih untuk membayar dengan cara ini.¹⁷

¹⁶ Elisatris Gultom, *Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Perdagangan Melalui Media Electronic Commerce*, Ellips Media, Jakarta, 2017, Hal 32.

¹⁷ *Ibid.*, hal. 40

G. Metode Penelitian

1. Sifat Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif bertujuan menggambarkan secara tepat sifat-sifat suatu individu, keadaan, gejala atau kelompok tertentu, atau untuk menentukan, atau menentukan penyebaran suatu gejala, atau untuk menentukan ada tidaknya hubungan antara suatu gejala dengan gejala lain dalam masyarakat.¹⁸ Menurut Husein Umar deskriptif adalah “menggambarkan sifat sesuatu yang berlangsung pada saat penelitian dilakukan dan memeriksa sebab-sebab dari suatu gejala tertentu”.¹⁹

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian pada skripsi ini adalah Normatif. Yang dimaksud dengan pendekatan Normatif yakni metode penelitian hukum yang pada prinsipnya dilakukan dengan meneliti terhadap kaidah hukum dalam Perundang-undangan, Yurisprudensi, dan Doktrin yang dilakukan secara kualitatif.²⁰

3. Metode Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang dibutuhkan, penulis melakukan pengumpulan data yang dilakukan dengan cara Penelitian Kepustakaan (*Library Research*) atau disebut juga dengan studi dokumen yang meliputi bahan hukum primer, sekunder, maupun tersier. Penelitian dilakukan dengan membaca beberapa referensi, seperti

¹⁸ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta, 2017, hal 32

¹⁹ Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Hukum*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2019, hal. 22.

²⁰ Mukti Fajar ND dan Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta 2017, hal. 44

buku-buku,²¹ Undang-Undang, maupun literatur yang berhubungan dengan penulisan skripsi ini.

4. Jenis Data

Pada penelitian normatif menggunakan jenis data sekunder, atau data yang disebut dengan bahan hukum yang sudah ada sebelumnya untuk diangkat dan dikembangkan penulis. Adapun data yang diperoleh dari penelitian normatif yaitu:

a. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang bersifat autoritatif artinya mempunyai otoritas. Bahan-bahn hukum primer terdiri dari perundangan - undangan, catatan - catatan resmi atau risalah dalam pembuatan undang - undang. Dalam penelitian ini bahan hukum primernya yaitu Undang-undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-undang Nomor. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukudam sekunder memberikan penjelasan tentang bahan hukum primer, seperti rancangan undang-undang, hasil-hasil penelitian, maupun pendapat para pakar atau ahli di bidang hukum.

²¹ Johnny Ibrahim, *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, Bayu Media Publishing, Malang, 2016, hal. 295

5. Analisis Data

Setelah data Sekunder terkumpul lalu dilakukan editing dan klasifikasi dan selanjutnya dilakukan analisis data. pada penulisan ini penulis menggunakan analisis kualitatif untuk menganalisis data. Dimana analisis kualitatif merupakan cara menganalisis data yang bersumber dari bahan hukum berdasarkan kepada konsep, teori, peraturan perundang-undangan, doktrin, prinsip hukum dan pendapat para pakar serta pandangan penulis sendiri.

H. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan penelitian skripsi ini terdiri dari 5 (lima) bab, yaitu:

BAB I Pendahuluan, bab ini merupakan pendahuluan yang menguraikan mengenai hal-hal yang berkaitan dengan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, keaslian penelitian, tinjauan pustaka, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II Pembahasan Pertama, tentang Pengaturan Hukum Perundang-Undangan Mengenai Transaksi Jual-Beli Secara *E-Commerce* Di Indonesia, Perjanjian Jual-beli Secara *E-commerce* menurut KUH Perdata (*Burgerlijk Wetboek*), Pengaturan Hukum Mengenai Transaksi Jual-Beli Secara *E-Commerce* Berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Perdagangan dan Pengaturan Hukum Mengenai Transaksi Jual-Beli Secara *E-Commerce* Berdasarkan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

BAB III Pembahasan Kedua, Pengaturan Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Aspek Hukum Mengenai Hak Dan Kewajiban Pelaku Usaha dan Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Upaya Hukum Yang Dapat Dilakukan Konsumen Apabila Dirugikan Dalam Transaksi Jual Beli Online Melalui Media Facebook Dengan Sistem Cash On Delivery (COD) Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Tanggungjawab Para Pihak Dalam Transaksi Jual-beli Secara Online (*E-commerce*) Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

BAB IV Pembahasan Ketiga, tentang Pengaturan Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Melalui Marketplace Facebook Dengan Sistem Cash On Delivery (COD), Keabsahan Perjanjian Transaksi E-Commerce Melalui Marketplace Facebook Dengan Sistem Menggunakan Sistem COD (Cash On Delivery), Perlindungan Hukum Para Pihak Dalam Transaksi E-Commerce Melalui Marketplace Facebook Dengan Sistem Menggunakan Sistem COD (Cash On Delivery), Sistem Belanja Cash On Delivery (COD) Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen dan Transaksi Elektronik

BAB V Penutup, terdiri dari Kesimpulan dan Saran.

BAB II

PENGATURAN HUKUM PERUNDANG-UNDANGAN MENGENAI TRANSAKSI JUAL-BELI SECARA *E-COMMERCE* DI INDONESIA

A. Perjanjian Jual-beli Secara *E-commerce* menurut KUH Perdata (*Burgerlijk Wetboek*)

1. Pengertian Perjanjian Jual-beli

Volume ketiga KUHP Indonesia menetapkan "*Verbintenissenrecht*", yang juga mencakup istilah "*Overeenkomst*". "*Verbintenis*" memiliki 3 (tiga) terjemahan, yaitu: perjanjian, kontrak dan perjanjian, sedangkan "*Overeenkomst*" memiliki 2 (dua) terjemahan, yaitu: perjanjian dan perjanjian. Pasal 1313 dari Kode Sipil (KUHP Perdata) menetapkan bahwa perjanjian adalah tindakan di mana satu atau lebih orang mengikatkan diri pada satu atau lebih orang lain.¹

Pasal ini menerangkan secara sederhana tentang pengertian perjanjian yang menggambarkan tentang adanya dua pihak yang saling mengikatkan diri. Dengan pengertian tersebut sudah jelas bahwa dalam perjanjian itu terdapat satu pihak mengikatkan dirinya kepada pihak lain. Pengertian perjanjian dalam hukum kontrak, mengandung makna perbuatan hukum berdasarkan kata sepakat untuk menimbulkan akibat hukum.

¹ R. Subekti dan R. Tjitrosudibio, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata* PT Pradnya Paramita, Jakarta, 2018, hal. 338

Perjanjian atau *Verbintenis* berarti hubungan kekayaan/properti hukum antara dua orang atau lebih, yang memperkuat hak satu pihak atas suatu prestasi dan pada saat yang sama mewajibkan pihak lain untuk melakukan pencapaian tersebut. Dari pemahaman singkat ini, beberapa faktor ditemukan untuk membuat perjanjian itu bermakna, termasuk hubungan hukum kekayaan (*rechtsbetrekking*) antara dua orang atau lebih, dua orang yang memberikan hak satu pihak kepada pihak lain, dan berikan kewajiban pihak lain untuk pencapaian.²

Menurut definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa perjanjian jual beli adalah perjanjian di mana penjual membatasi dirinya untuk mentransfer komoditas tertentu sebagai miliknya kepada pembeli, dan menjamin bahwa pembeli berkewajiban untuk membayar harga yang disepakati.³

2. Syarat Sahnya Perjanjian Jual-beli

Setiap perjanjian agar secara sah mengikat bagi para pihakpihak yang mengadakan harus memenuhi syarat sahnya perjanjian, yang mana ini tertuang dalam ketentuan Pasal 1320 KUH Perdata, yaitu:

a. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya

Dengan sepakat dimaksudkan bahwa para pihak yang mengadakan perjanjian itu harus bersepakat, setuju mengenai halhal yang pokok dari perjanjian yang diadakan itu. Apa yang dikehendaki oleh pihak yang satu, juga dikehendaki oleh pihak yang lain. Cara menutarakan kehendak ini bisa

² Yahya Harahap, *Segi-Segi Hukum Perjanjian*, Alumni, Bandung, 1982, hal. 6

³ Burhanuddin, *Hukum Kontrak Syariah* BPFE, Yogyakarta, 2019, hal. 11

bermacam-macam. Dapat dilakukan secara tegas atau secara diam-diam, dengan tertulis atau dengan tanda.⁴

Jika suatu perjanjian dibuat oleh dua pihak yang tidak tinggal di kota yang sama dan percakapanpun tidak dilakukan secara lisan, tetapi dengan surat atau telegram, maka timbul pertanyaan, kapan saat terjadinya perjanjian itu. Untuk itu, dikenal beberapa teori-teori yaitu : teori pernyataan, teori pengiriman, teori pengetahuan dan teori penerimaan. Menurut teori pernyataan, perjanjian telah ada pada saat telah ditulis surat jawaban penerimaan. Menurut teori pengiriman, perjanjian sudah tercipta pada saat surat jawaban penerimaan telah dikirimkan.

Selanjutnya menurut pasal 1321 KUH Perdata, kata sepakat harus diberikan secara bebas, dalam arti tidak ada paksaan, penipuan dan kekhilafan. Jika ada unsur paksaan atau penipuan maka perjanjian menjadi batal. Sedangkan kekhilafan tidak mengakibatkan batalnya perjanjian, kecuali jika kekhilafan itu mengenai hakikat barang yang menjadi pokok perjanjian.⁵

b. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan

Elemen kedua adalah kemampuan untuk berpartisipasi. Menurut Pasal 1329 KUHP Indonesia: Jika hukum tidak menyatakan bahwa setiap orang tidak berdaya, maka setiap orang memiliki kemampuan untuk mencapai kesepakatan.

⁴ R. Subekti dan R. Tjitrosudibio, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, Op.Cit, hal. 339.

⁵ Op.Cit., hal. 93.

Menurut pasal 1330 KUH Perdata, yang tidak cakap untuk membuat perjanjian ada tiga golongan, yaitu:

- 1) Anak belum dewasa
- 2) Orang yang berada dibawah pengampuan
- 3) Perempuan bersuami

c. Suatu hal tertentu

Mengenai suatu hal tertentu maksudnya ialah bahwa objek perjanjian harus tertentu, setidaknya harus dapat ditentukan. Dan, barang-barang yang akan ada di kemudian hari pun dapat menjadi obyek suatu perjanjian.

d. Suatu sebab yang halal

Keempat adalah penyebab yang sah. Memahami alasan halal bukanlah penyebab dari perjanjian, tetapi isi dari perjanjian itu sendiri. Isi perjanjian tidak boleh bertentangan dengan hukum, peraturan yang layak atau ketertiban umum. Dua syarat pertama, disebut syarat subyektif, karena menyangkut subyeknya atau para pihak yang mengadakan perjanjian, sedangkan dua syarat terakhir adalah mengenai obyeknya disebut syarat obyektif. Dalam hal suatu perjanjian dibuat tidak memenuhi syarat subyektif (sepakat dan cakap), maka perjanjian itu dapat dibatalkan, sedangkan jika syarat obyektif tidak dipenuhi maka perjanjian itu batal dengan sendirinya demi hukum.⁶

3. Subyek dan Objek Perjanjian Jual-beli

a. Subyek Perjanjian Jual-beli

⁶ *Ibid.*, hal. 119.

Telah ditegaskan bahwa perjanjian timbul, disebabkan oleh adanya hubungan hukum kekayaan antara dua orang atau lebih. Pendukung Hukum perjanjian harus memiliki setidaknya dua orang tertentu. Setiap orang memiliki tempat yang berbeda. Satu menjadi kreditor dan yang lain menjadi debitur. Kreditor dan debitur adalah subjek perjanjian. Kreditor memiliki hak untuk mencapai prestasi, dan debitur harus memenuhi pencapaian tersebut.⁷

b. Objek Perjanjian Jual-beli

Onderwerp dari verbinteniss ialah prestasi. Kreditor berhak atas prestasi yang diperjanjikan, dan debitur wajib melaksanakan prestasi dimaksud. Kalau demikian, intisari atau hakikat perjanjian tiada lain dari prestasi. Jika undang-undang telah menetapkan subyek perjanjian, yaitu pihak kreditor yang berhak atas prestasi dan pihak debitur yang wajib melaksanakan prestasi, maka intisari atau obyek dari perjanjian prestasi itu sendiri.

Tentang obyek/prestasi perjanjian harus dapat ditentukan adalah suatu yang logis dan praktis. Takkan ada arti perjanjian jika undang-undang tidak menentukan hal demikian. Itulah sebabnya pasal 1320 point 3 menentukan, bahwa obyek/prestasi perjanjian harus memenuhi syarat, yaitu obyeknya harus tertentu. Atau sekurang-kurangnya obyek itu mempunyai jenis tertentu seperti yang dirumuskan dalam pasal 1333 KUH Perdata. Bagaimana kalau obyek perjanjian tidak tertentu atau jika jenisnya tidak tertentu. Oleh karena itu obyek atau jenis obyek merupakan persyaratan dalam mengikat perjanjian dengan

⁷ M. Yahya Harahap, *Segi-Segi Hukum Perjanjian*, Op.Cit, hal. 15.

sendirinya perjanjian demikian tidak sah jika seluruh obyek /*voorwerpnya* tidak tertentu.

4. Asas-Asas Dalam Perjanjian

Konsep hukum perjanjian menurut KUH Perdata ini, menganut berbagai asas yang dapat disimpulkan dari ketentuan pasal-pasalanya, antara lain yaitu :

a. Asas kebebasan Berkontrak

Bahwa setiap orang bebas untuk membuat atau tidak membuat perjanjian, bebas menentukan dengan siapa akan membuat perjanjian, bebas menentukan apa saja yang menjadi obyek perjanjian, serta bebas menentukan penyelesaian sengketa yang terjadi dikemudian hari. Tentu saja bebas itu juga ada batasnya, dalam artian bahwa para pihak dilarang membuat perjanjian yang bertentangan dengan hukum, agama, kesusilaan, dan ketertiban umum yang berlaku di masyarakat.

Asas kebebasan berkontrak ini tersimpul dari ketentuan pasal 1338 KUH Perdata yang menyatakan bahwa “Semua perjanjian yang di buat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya”. Dengan menekankan kata “semua” maka pasal tersebut seolah-olah berisikan suatu pernyataan kepada masyarakat tentang diperbolehkannya membuat perjanjian apa saja (asalkan dibuat secara sah) dan perjanjian itu akan mengikat mereka yang membuatnya seperti undang-undang.⁸

⁸ Abdul Ghofur Anshori, *Hukum Perjanjian Islam Di Indonesia (konsep, regulasi, dan implementasi)*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta, 2017, hal. 8.

b. *Asas Konsensualisme*

Prinsip konsensus sering ditafsirkan sebagai perlunya protokol lahir. Pemahaman ini tidak benar karena tujuan dari prinsip konsensus adalah bahwa waktu untuk mencapai kesepakatan adalah ketika kesepakatan tercapai. Oleh karena itu, jika kesepakatan dicapai antara kedua pihak, perjanjian akan tercapai bahkan jika perjanjian belum dilaksanakan pada saat itu. Ini berarti bahwa ketika para pihak mencapai kesepakatan, mereka melahirkan hak dan kewajiban, atau dapat juga dikatakan bahwa kontrak itu wajib, yang berarti bahwa para pihak memiliki kewajiban untuk melakukan perjanjian.⁹

c. *Asas Itikad Baik*

Mengenai asas itikad baik ini tercantum dalam ketentuan pasal 1338 KUH Perdata, yang intinya menyatakan bahwa setiap perjanjian yang sah wajib dilaksanakan oleh pihak-pihak yang mengadakannya dengan itikad baik. Doktrin tentang itikad baik ini, merupakan doktrin yang esensial dari suatu perjanjian yang sudah dikenal sejak lama dengan asas *Pacta Sunt Servanda*.

B. Pengaturan Hukum Mengenai Transaksi Jual-Beli Secara *E-Commerce* Berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Perdagangan

Undang-Undang perdagangan ini merupakan manifestasi dari keinginan untuk memajukan sektor perdagangan yang dituangkan dalam kebijakan perdagangan dengan mengedepankan kepentingan nasional. Hal ini sangat jelas dalam Pasal 2

⁹ Ahmadi Miru, *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak*, Op.Cit, hal. 3.

huruf (a) UU Perdagangan tersebut yang menyatakan bahwa: “Kebijakan perdagangan disusun berdasarkan asas kepentingan nasional”. Kepentingan nasional tersebut antara lain meliputi: mendorong pertumbuhan ekonomi, mendorong daya saing perdagangan, melindungi produksi dalam negeri, memperluas pasar tenaga kerja, perlindungan konsumen, menjamin kelancaran/ketersediaan barang dan jasa, penguatan UMKM dan lain sebagainya.¹⁰

Secara sistematis lingkup pengaturan mengenai perdagangan yang diatur didalam UU perdagangan ini meliputi, Perdagangan dalam negeri, perdagangan luar negeri, perdagangan perbatasan, standarisasi, perdagangan melalui sistem elektronik, perlindungan dan pengamanan perdagangan, pemberdayaan koperasi dan usaha mikro kecil menengah, pengembangan ekspor, kerjasama perdagangan internasional, sistem informasi perdagangan, tugas dan wewenang pemerintah dibidang perdagangan, komite perdagangan nasional, pengawasan dan penyidikan. Terkait dengan *E-Commerce*, dalam UU Perdagangan juga telah mengatur mengenai perdagangan melalui sistem elektronik atau *E-Commerce*, yang diatur dalam pasal 65 dan 66. Pemberlakuan aturan *E-Commerce* yang tercantum di dalam UU Perdagangan ini berlaku untuk skala internasional.¹¹

Maksudnya adalah seluruh transaksi elektronik yang dilakukan pelaku usaha dalam negeri dan luar negeri, yang menjadikan Indonesia sebagai pasar wajib mematuhi aturan *E-Commerce* yang ada di dalam UU Perdagangan dan peraturan

¹⁰ Gemala Dewi, *Hukum Perikatan Islam di Indonesia*, Kencana, Jakarta, 2018, hal. 200.

¹¹ *Ibid.*, hal. 201.

pelaksanaannya.¹⁰ Dalam UU Perdagangan ini, Pemerintah mengatur bagaimana transaksi elektronik dan bisnis online dapat dipertanggungjawabkan oleh pelaku bisnis dan dapat memberikan perlindungan terhadap konsumen. Tujuan dari pengaturan *E-Commerce* dalam UU Perdagangan adalah untuk memberikan perlindungan kepada konsumen dan juga bagi para pelaku usaha.

Undang-undang Perdagangan mencoba untuk merumuskan sebuah kebijakan untuk mengatur perdagangan, baik itu perdagangan dalam negeri maupun luar negeri melalui sebuah kebijakan dan pengendalian. kebijakan dan pengendalian yang dimaksud adalah terkait dengan:

- a. Peningkatan efisiensi dan efektivitas Distribusi;\
- b. Peningkatan iklim usaha dan kepastian berusaha;
- c. Pengintegrasian dan perluasan pasar dalam negeri;
- d. Peningkatan akses Pasar bagi Produk Dalam Negeri; dan
- e. Perlindungan konsumen.¹²

Aspek perlindungan konsumen dalam UU perdagangan juga dapat dilihat dari adanya aturan terkait standarisasi dan label. Hal ini akan sangat mendukung praktek perlindungan bagi konsumen. Adanya aturan standarisasi sebuah produk menjadikan suatu produk yang akan dijual ke konsumen memiliki kualitas yang sudah terstandar dan diakui oleh pemerintah, sehingga akan mengurangi resiko dari segi keamanan dan keselamatan konsumen. Terkait dengan label, hal ini juga salah satu aspek perlindungan konsumen dalam UU Perdagangan, karena dalam ketentuannya semua barang / jasa yang masuk ke Indonesia harus menggunakan label bahasa Indonesia.

¹² *Ibid.*, hal. 150.

Dalam UU Perdagangan tersebut telah memuat beberapa poin penting dalam hal perlindungan konsumen. Isu yang penting dari perdagangan *E-Commerce* dalam UU Perdagangan ini adalah bagaimana UU ini dapat melindungi pelaku usaha mikro yang baru berkembang tanpa mengenyampingkan perlindungan konsumen. Adanya amanat dari Pasal 65 UU Perdagangan terkait pelaku usaha *E-Commerce* yang diharuskan menyediakan data dan informasi akan memberikan dampak baik bagi perlindungan konsumen. Dalam Pasal 65 ayat (4) UU Perdagangan disebutkan.

Pasal 65 UU Perdagangan ini hampir selaras dengan ketentuan Pasal 25 Peraturan Pemerintah No 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggara Sistem Transaksi Elektronik (PP PSTE). Harmonisasi kebijakan ini penting untuk dapat menjamin adanya kepastian hukum dalam menjalankan bisnis ecommerce baik bagi pelaku usaha maupun bagi konsumen. Sehingga pelaku bisnis *E-Commerce* dapat menjalankan bisnisnya tanpa mengabaikan perlindungan sebagai konsumen. Penguatan perlindungan konsumen dalam perdagangan *E-Commerce* adalah aspek yang sangat penting. Penguatan tidak cukup hanya sebatas pengaturan regulasi, diperlukan penguatan dalam bentuk mekanisme kelembagaan yang meningkatkan signifikansi dan kepercayaan (kredibilitas) dari lembaga-lembaga terkait yang memiliki kewenangan untuk melindungi kedua belah pihak (pelaku usaha dan konsumen) dari praktik penipuan dan penyalahgunaan media internet.¹³

¹³ *Ibid.*, hal. 155

C. Pengaturan Hukum Mengenai Transaksi Jual-Beli Secara *E-Commerce* Berdasarkan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Pengaturan hukum berupa peraturan perundang-undangan tentang cyber dan *E-commerce* seyogyanya mencakup perangkat hukum yang berkaitan, sehingga menjadi satu subsistem di dalam sistem hukum nasional. Oleh karena itu, perlu dilakukan perluasan makna dari KUH perdata, Undang-Undang hak cipta, Undang-Undang perlindungan konsumen, Undang-undang Informasi Teknologi Elektronik dan Undang-Undang merek terkait dengan hal tersebut. Masalah-masalah *legal* di internet yang belum terjangkau oleh hukum secara jelas antara lain, kontrak *online*, *Privasi*, *E-commerce*, pembayaran elektronis, tanggung jawab pembuat homepage, *e-mail*, dan chat. Dalam hal kontrak dilakukan di *cyberspace*, peraturan tidak memiliki perbedaan. Namun, bagaimanapun terdapat keadaan di *cyberspace* yang sama sekali baru dan tidak ada suatu ketentuan pun yang berlaku sehingga menyebabkan ketidakpastian dan resiko bisnis sangat tinggi.

Perubahan drastis dari perilaku komunikasi yang biasanya menggunakan kertas (paper) dan kemudian menggunakan elektronik mengubah sistem kehidupan masyarakat. Gaya hidup yang beralih dari alam wujud (fisik) ke alam elektronik (non fisik) disebutkan sebagai ruang maya (*cyberspace*). Dalam hukum perdata bisnis, kegiatan di alam maya ini terjadi dalam bentuk kontrak dagang elektronik (*E-commerce*). Kontrak dagang tidak lagi merupakan paper-based *economy*, tetapi digital *electronic economy*.

Pemakaian benda yang tidak berwujud semakin tumbuh dan mungkin secara relatif akan mengalahkan penggunaan benda yang terwujud. Pengaturan Transaksi *E-commerce* dalam Undang-Undang No 11 Tahun 2008 termasuk gerbang harmonisasi hukum konvensional dan hukum pada era digital, dengan diakuinya *e-document* sekaligus sebagai perluasan hukum acara yang berlaku di Indonesia (Pasal 5 UU ITE). Akan tetapi diakui bahwa UU ITE masih memerlukan Peraturan Pemerintah turunan sebagai petunjuk pelaksanaan dalam penerjemahan implementasi transaksi elektronik itu sendiri. Pengaturan transaksi *E-commerce* dalam UU ITE dapat dijabarkan sebagai berikut :

- a. Diperlukannya keberadaan suatu Lembaga Sertifikasi Keandalan untuk melakukan sertifikasi terhadap pihak yang akan melakukan transaksi elektronik (Pasal 10);
- b. Pengaturan pelaksanaan Transaksi Elektronik (Pasal 17 Ayat (3))
- c. Pengaturan mengenai Kontrak Elektronik terhadap Transaksi Elektronik (Pasal 18 Ayat (1))
- d. Penyelesaian Sengketa atas Transaksi Elektronik (Pasal 18 Ayat (3))
- e. Sistem Elektronik sebagai sistem pelaksanaan Transaksi Elektronik (Pasal 19)
- f. Pengaturan mengenai Agen Elektronik sebagai perantara dalam melakukan Transaksi Elektronik (Pasal 21 dan 22).

Pertama, Pasal 6 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik di mana berdasarkan ketentuan ini unsur kesepakatan yang dimaksudkan dalam kontrak jual beli *e-commerce* adalah apabila dalam proses penawaran, penjual atau merchant telah menampilkan produk barang dan/atau jasanya secara online untuk dapat menarik pembeli atau konsumen dengan memenuhi unsur-unsur sebagaimana disebutkan dalam pasal ini yaitu terhadap produk yang

ditawarkan tersebut harus: dapat diakses, ditampilkan, dijamin keutuhannya, dan dapat dipertanggungjawabkan sehingga menerangkan suatu keadaan.

Kedua, Pasal 8 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik di mana berdasarkan ketentuan ini, maka unsur kesepakatan yang dimaksudkan dalam kontrak jual beli e-commerce adalah berkenaan dengan waktu pengiriman pesan persetujuan pihak pembeli atau konsumen kepada pihak penjual atau merchant adalah apabila pembeli telah memenuhi prosedur pengiriman yang telah ditetapkan oleh pihak penjual atau merchant. Prosedur pengiriman dimaksud adalah pihak pembeli harus mengisi form berupa biodata pembeli secara lengkap, jujur, dan jelas kemudian mengirimkan pesan tersebut kepada penjual melalui alamat yang telah ditunjuk oleh penjual atau merchant. Hal ini menjadikan bahwa proses sedemikian menandakan bahwa kontrak jual beli e-commerce antara pembeli dengan penjual atau merchant telah terjadi karena telah terjadi pula kesepakatan antara kedua pihak.¹⁴

Dalam jual beli online banyak para konsumen mengeluh karena tidak semua produk yang ditawarkan pada jual beli online itu sama persis dengan senyatanya, maka untuk melindungi kepentingan konsumen pada Pasal 28 ayat 1 UU No. 11 tahun 2008 tentang ITE menjelaskan bahwa setiap orang dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam Transaksi Elektronik. Adapun pidana bagi seseorang yang

¹⁴ Muhammad Aulia Adnan, *Aspek Hukum Protocol Pembayaran Visa/Mastercard Secure Elektronik Transaction (SET)*, 2018, hal. 54.

melakukan penipuan dalam media elektronik seperti dalam jual beli online dijelaskan dalam pasal 45 ayat 2 yang menyatakan: Setiap orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 ayat (1) atau ayat (2) dipidana dengan pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling banyak Rp1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah).¹⁵

¹⁵ *Ibid.*, hal. 56.

BAB III

PENGATURAN HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI E-COMMERCE BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

A. Aspek Hukum Mengenai Hak Dan Kewajiban Pelaku Usaha dan Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

1. Pelaku usaha

a. Pengertian Pelaku Usaha

Menurut pengertian Pasal 1 angka 3 PP Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen, Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Dalam penjelasan Pasal 1 angka 3 PP Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen tersebut, pelaku usaha yang dimaksud adalah perusahaan, korporasi, koperasi, BUMN, importir, pedagang, distributor, dan lain-lain.

Bentuk Pelaku Usaha menurut Pasal 1 butir 3 PP No.58 Tahun 2001 adalah :

- 1) Orang perorangan, yaitu setiap individu yang melakukan kegiatan usahanya secara seorang diri. 2
- 2) Badan usaha, yaitu kumpulan individu yang secara bersama-sama melakukan kegiatan usaha. Badan usaha dapat dikelompokkan ke dalam dua kategori, antara lain :
 - a) Badan hukum, adalah badan usaha yang sudah mendaftarkan dirinya di notaris untuk mendapatkan akta pendirian yang sudah disahkan oleh Menteri Hukum dan HAM seperti Perseroan Terbatas (PT).
 - b) Bukan badan hukum, adalah badan usaha yang mendaftarkan dirinya di notaris yang hanya memiliki akta otentik dan tidak memiliki akta pendirian yang disahkan oleh Menteri Hukum dan HAM, seperti Firma.¹

b. Hak Pelaku Usaha

Dalam Pasal 6 Undang-undang Nomor 8 Tahun Tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan enam hak pelaku usaha di antaranya yaitu :

- 1) Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- 2) Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beretika tidak baik;
- 3) Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya didalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;

¹ Abdul Hakim Barkatullah, *Hak-Hak Konsumen*,: Nusa Media, Bandung 2010, hal.53.

- 4) Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- 5) Hak-hak yang diatur oleh ketentuan perundang-undangan lainnya.²

Hak pelaku usaha untuk menerima pembayaran sesuai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diberikan kepada konsumen tidak atau kurang memadai menurut harga yang berlaku pada umumnya atas barang dan/atau jasa yang sama. Menyangkut hak yang terdapat pada huruf b, c, dan d, sesungguhnya merupakan hak-hak yang lebih banyak berhubungan dengan aparat pemerintah dan/atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen/dan pengadilan dalam tugasnya elakuan pnyelesaian sengketa.

c. Kewajiban Pelaku Usaha

Kewajiban adalah sesuatu yang harus dilaksanakan oleh mereka yang mengembannya, dalam hal ini Kewajiban Pelaku Usaha beriktikad baik dalam melakukan kegiatan usaha merupakan salah satu asas yang dikenal dalam hukum perikatan. Ketentuan ini diatur dalam Pasal 1338 ayat 3 BW. Untuk itu, dalam menjamin terciptanya upaya perlindungan konsumen yang efektif maka, Undang-undang Perlindungan Konsumen secara eksplisit menentukan dalam Bab III Pasal 7 terkait kewajibankewajiban yang harus dilaksanakan oleh Pelaku Usaha.

Ada enam kewajiban pelaku usaha disebutkan dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 7 diataranya:

- 1) Beretikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;

² Pasal 6 Undang-undang Nomor 8 Tahun Tentang Perlindungan Konsumen.

- 2) Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
- 3) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- 4) Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- 5) Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan.
- 6) Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan konsumen tidak sesuai dengan perjanjian.³

d. Tangung jawab Pelaku Usaha

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Bab VI mulai dari Pasal 19 sampai dengan Pasal 28, mengatur mengenai tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen apabila konsumen mengalami kerugian akibat pelaku usaha. Adapun tanggung jawab pelaku usaha yang dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang pada intinya:

- 1) Tanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan (Pasal 19 Ayat (1))
- 2) Tanggung jawab atas iklan yang diproduksi dan segala akibat yang ditimbulkan iklan tersebut Pasal 20
- 3) Tanggung jawab sebagai pembuat barang (importir) dan/atau penyedia jasa yang diimpor apabila importasi barang dan/atau jasa tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan luar negeri(Pasal 29 ayat (1) dan (2),
- 4) Pelaku usaha 1 yang menjual produk kepada pelaku usaha 2, berkewajiban memenuhi ganti rugi konsumen apabila produk yang diperoleh dari pelaku usaha 2 (tidak merubah produk) merugikan konsumen (Pasal 24)
- 5) Pelaku usaha berkewajiban menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas purna jual apabila pemanfaatan barang lebih dari 1 tahun (Pasal 25).⁴

³ Pasal 7 Undang-undang Nomor 8 Tahun Tentang Perlindungan Konsumen.

⁴.Abdul Hakim Barkatullah, *Op.Cit*, hal 60.

2. Konsumen

a. Pengertian Konsumen

Menurut Hondius, para ahli hukum pada umumnya sepakat mengartikan konsumen sebagai, pemakai produksi terakhir dari benda dan jasa. Dengan rumusan itu, Hondius ingin membedakan antara konsumen bukan pemakai terakhir (konsumen antara) dan konsumen pemakai terakhir. Untuk menghindari kerancuan pemakaian istilah konsumen yang mengaburkan dari maksud yang sesungguhnya, pengertian konsumen dapat terdiri dari tiga pengertian, yaitu :

- 1) Konsumen adalah sitiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk tujuan tertentu.
- 2) Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk diperdagangkan/komersial
- 3) Konsumen akhir adalah setiap orang alami (naturlijke persoon) yang mendapatkan barang dan/atau jasa, yang digunakan untuk kebutuhan hidup pribadinya, dan keluarganya dan/atau rumah tangganya dan tidak untuk diperdagangkan kembali.⁵

Menurut pengertian Pasal 1 angka 2 PP Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen, konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

b. Hak Dan Kewajiban Konsumen

⁵ Husni Syawali dan Neni Sri., *Hukum Perlindungan Konsumen*. PT. Mandar Maju. Bandung, 2020, hal 18

1. Hak konsumen

Hak konsumen tidak hanya diatur dalam UUPK, akan tetapi John F. Kennedy dalam pidatonya di Kongres Amerika Serikat (1962) menyebutkan terdapat empat hak dasar konsumen dan kemudian hak dasar tersebut dicanangkan oleh PBB. Hak dasar konsumen tersebut antara lain :

- a) Hak atas keamanan (*the right to safety*)
- b) Hak untuk memilih (*the right to choose*)
- c) Hak untuk didengar (*the right to be informed*)
- d) Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen (*the right to be heard*).⁶

Hak konsumen di atas diperluas dalam UUPK menjadi sembilan hak dan hak-hak tersebut terdapat dalam Pasal 4 UUPK, hak-hak tersebut antara lain :

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan jasa.
- 2) Hak untuk memilih barang atau jasa serta mendapatkan barang atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- 3) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa.
- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang atau jasa yang digunakannya.
- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- 6) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
- 7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- 8) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- 9) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundangundangan lainnya.⁷

⁶ Ahmad Miru & Sutarman Yodo., *Op.Cit.*, hlm. 39.

⁷ Pasal 4 Undang-undang Nomor 8 Tahun Tentang Perlindungan Konsumen.

Dari hak konsumen di atas dapat disimpulkan bahwa masalah kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen merupakan hal yang paling pokok dan utama dalam perlindungan konsumen

2. Kewajiban Konsumen

Kewajiban konsumen berdasarkan Pasal 5 UUPK, adalah :

- a) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.
- b) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.
- c) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
- d) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.⁸

Berkaitan dengan Pasal 5 ayat (1) Ahmadi Miru dan Sutarman Yudo dalam bukunya Hukum Perindungan Konsumen mengutip pendapatnya Rahmat, Kompas, 28 September 1997 menyatakan bahwa konsumen kadang tidak membaca peringatan yang tertera dalam suatu produk. Dengan pengaturan kewajiban ini, memberikan konsekwensi pelaku usaha tidak bertanggung jawab, jika konsumen yang bersangkutan menderita kerugian akibat mengabaikan kewajiban tersebut. Menyakut kewajiban konsumen beritikad baik hanya tertuju pada transaksi pembelian barang dan/atau jasa.⁹

3. Contoh Kasus Transaksi *E-Commerce* Melalui *Marketplace Facebook* Dengan Sistem *Cash On Delivery* (COD)

Berikut adalah contoh kasus transaksi e-commerce melalui Marketplace Facebook dengan sistem Cash On Delivery (COD):

⁸ Pasal 5 Undang-undang Nomor 8 Tahun Tentang Perlindungan Konsumen.

⁹ Yusuf Sofie , *Op.Cit*, hal 12

Nama Pelanggan: Ahmad

Produk yang Dipesan: Baju Kaos Polos

Harga Produk: Rp 100.000

Biaya Pengiriman: Rp 20.000

Total Tagihan: Rp 120.000

Langkah-langkah Transaksi:

1. Ahmad menjelajahi Marketplace Facebook dan menemukan iklan dari penjual baju kaos polos dengan harga Rp 100.000.
2. Ahmad tertarik dengan produk tersebut, sehingga ia mengirim pesan kepada penjual untuk memesan satu baju kaos polos.
3. Penjual merespons pesan Ahmad, mengonfirmasi pesanan, harga, biaya pengiriman, serta detail lainnya. Penjual memberi tahu Ahmad bahwa sistem pembayaran yang digunakan adalah Cash On Delivery (COD).
4. Ahmad setuju dengan harga dan detail pesanan. Penjual meminta Ahmad untuk memberikan alamat lengkap pengiriman.
5. Ahmad memberikan alamat lengkap pengiriman, yang berada di daerah Jakarta Selatan.
6. Penjual mengatur waktu pengiriman dan kesepakatan tempat pertemuan dengan Ahmad di daerah tersebut.
7. Pada tanggal yang disepakati, penjual bertemu dengan Ahmad di lokasi yang telah disepakati sebelumnya.
8. Penjual memberikan baju kaos polos kepada Ahmad sesuai pesanan.

9. Ahmad memeriksa barang pesanannya untuk memastikan barang tersebut sesuai dengan yang diharapkan.
10. Setelah memastikan barang sesuai pesanan, Ahmad membayar total tagihan sebesar Rp 120.000 dalam bentuk uang tunai kepada penjual.
11. Penjual menerima pembayaran dan memberikan struk atau kwitansi sebagai bukti transaksi kepada Ahmad.

Ini adalah contoh kasus transaksi e-commerce melalui Marketplace Facebook dengan sistem Cash On Delivery (COD). Dalam skenario ini, pembeli dan penjual berinteraksi secara langsung untuk menyelesaikan transaksi, dengan pembayaran dilakukan secara tunai pada saat barang diterima.

Berikut adalah contoh sebuah kasus penipuan dalam transaksi e-commerce melalui marketplace Facebook dengan sistem Cash on Delivery (COD):

Kasus: Penipuan dalam Transaksi COD di Marketplace Facebook :

a. Latar Belakang

Di sebuah grup jual beli di Facebook Marketplace, pengguna dengan nama "Andi" sering mengunggah foto produk fashion seperti sepatu dan pakaian dengan harga yang sangat murah. Ia menawarkan opsi Cash on Delivery (COD) kepada pembeli, yang berarti pembeli hanya perlu membayar saat produk tiba di tangan mereka. Banyak anggota grup tertarik dengan penawaran ini karena harga yang sangat menggiurkan.

b. Deskripsi Kejadian:

- 1) Seorang pembeli, namanya "Budi," tertarik dengan sepatu olahraga yang ditawarkan oleh Andi. Ia menghubungi Andi melalui pesan pribadi di Facebook dan memesan sepasang sepatu.
- 2) Andi menyetujui pesanan Budi dan menyepakati COD di depan toko di lokasi tertentu.
- 3) Pada hari pengantaran, Andi mengirim pesan kepada Budi dan memberikan alasan bahwa ia tidak bisa hadir secara langsung, namun ia mengirimkan seorang teman untuk mengantarkan barang.
- 4) Teman Andi datang dengan sepatu yang dipesan oleh Budi. Budi membayar uang tunai kepada teman Andi.
- 5) Setelah Budi membuka kemasan sepatu, ia sadar bahwa sepatu tersebut sangat buruk kualitasnya dan jauh berbeda dari yang diiklankan oleh Andi di Marketplace

c. **Analisis:**

- 1) Dalam kasus ini, Andi dengan sengaja mengiklankan produk dengan harga murah dan menawarkan COD untuk menarik perhatian pembeli yang tidak ingin membayar di muka. Namun, sepatu yang diterima oleh Budi jauh dari harapannya, menunjukkan bahwa Andi melakukan penipuan dengan mengirimkan barang palsu atau kualitas buruk.
- 2) Andi memanfaatkan sistem COD untuk menghindari pembayaran terlebih dahulu dan memanfaatkan kenyamanan transaksi langsung di lokasi tertentu. Penggunaan teman sebagai pengantar barang juga menimbulkan

kecurigaan dan mengaburkan jejak, sehingga sulit bagi Budi untuk menghubungi kembali Andi setelah mengetahui bahwa barang yang diterimanya tidak sesuai dengan deskripsi.

B. Upaya Hukum Yang Dapat Dilakukan Konsumen Apabila Dirugikan Dalam Transaksi Jual Beli Online Melalui Media Facebook Dengan Sistem *Cash On Delivery* (COD) Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Secara keseluruhan, jumlah pengguna aplikasi Facebook di Indonesia mencapai 120 juta pengguna aktif, yang pasti akan terus meningkat setiap tahunnya. Dengan jumlah pengguna Facebook yang begitu besar, jelas akan ada peningkatan jumlah orang yang melakukan transaksi di media sosial. Mengingat fakta bahwa Facebook memungkinkan penggunanya melakukan transaksi online melalui forum yang disebut marketplace di dalam platform media sosialnya. Dibutuhkan undang-undang untuk melindungi pihak yang melakukan transaksi online karena banyaknya transaksi yang terjadi di Facebook masih menyebabkan banyak masalah. UUPK adalah undang-undang yang dapat melindungi transaksi online melalui media Facebook.¹⁰

Jika konsumen memang dirugikan dalam melakukan transaksi online, UUPK telah memberikan alternatif ruang untuk menyelesaikan sengketa yang terjadi dalam transaksi online yaitu melalui pengadilan dan diluar pengadilan. Dalam

¹⁰ Ahmad M. Ramli, *Cyber Law dan HAKI dalam Sistem Hukum Indonesia*, Refika Aditama, Jakarta: 2014, hal. 10.

penyelesaiannya melalui pengadilan, hal tersebut telah diatur dalam Pasal 45 ayat (1) UUPK yang mengatur bahwa “Setiap konsumen yang dirugikan dapat mengugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui pengadilan yang berada di lingkungan pengadilan umum.”

Dalam Pasal 45 UUPK, ayat 2 menyatakan bahwa "Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa." Selain itu, Pasal 47 UUPK mengatur penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, yang menyatakan bahwa "penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi. Penyelesaian sengketa melalui jalur pengadilan adalah dengan pengajuan gugatan ke pengadilan yang berada di lingkungan pengadilan umum sebagaimana diatur dalam pasal 48 UUPK. Sedangkan penyelesaian di luar pengadilan yaitu dengan cara mengajukan gugatan atau pengaduan kepada lembaga yang berwenang yaitu kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang dimana telah diatur pada Pasal 45 ayat (1).¹¹

Pemerintah telah membentuk BPSK untuk menyelesaikan masalah konsumen dan pelaku usaha dalam penyelesaian sengketa di luar pengadilan. BPSK bertanggung jawab untuk menyelesaikan sengketa di luar pengadilan. Tanggung jawab dan kewenangan BPSK diatur dalam Pasal 52 UUPK, yang mencakup tiga belas poin.

¹¹ Rochani Urip Salami dan Rhadi Wasi Bintoro, “Alternatif Penyelesaian Sengketa Dalam Sengketa Transaksi Elektronik (ECommerce),” Jurnal Dinamika Hukum, Vol. 13, Januari 2013, hlm. 124.

Salah satu tanggung jawab BPSK adalah menangani masalah konsumen melalui mediasi, arbitrase, atau konsiliasi. Ketentuan lebih lanjut tentang tanggung jawab BPSK dalam penyelesaian sengketa tersebut diatur dalam Kepmen 13 Perindag 350/2001. Menurut pasal 4 ayat (1) Keputusan Menteri, ada beberapa metode penyelesaian sengketa BPSK, yaitu konsiliasi, mediasi, atau arbitrase, yang dilakukan dengan persetujuan antara pihak yang bersangkutan.¹²

Menurut Pasal 20 Ayat (2) UU ITE, persetujuan transaksi elektronik harus dilakukan melalui pernyataan penerimaan elektronik. Konsensualisme, yang mendasari transaksi e-commerce, berarti kesepakatan antara penjual dan pembeli. Bab VIII tentang Penyelesaian Sengketa UU ITE membahas penyelesaian sengketa yang terjadi dalam transaksi *E-Commerce*, yang menjelaskan:

Pasal 38:

“Setiap orang dapat mengajukan gugatan terhadap pihak yang menyelenggarakan Sistem Elektronik dan/atau menggunakan Teknologi Informasi yang menimbulkan kerugian. Masyarakat dapat mengajukan gugatan secara perwakilan terhadap pihak yang menyelenggarakan Sistem Elektronik dan/atau menggunakan Teknologi Informasi yang berakibat merugikan masyarakat, sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan.”

Pasal 39:

“Gugatan secara perdata dilakukan sesuai dengan ketentuan Peraturan PerundangUndangan.”

Sesuai dengan ketentuan Pasal 45, Ayat (1) dan Ayat (2), konsumen yang telah dirugikan dapat mengajukan gugatan kepada pelaku usaha melalui peradilan atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif lainnya, selain penyelesaian perdata yang

¹² Lathifah Hanim, “Perlindungan Hukum Bagi Para Pihak Dalam E-Commerce Sebagai Akibat Dari Globalisasi Ekonomi,” Jurnal Pembaharuan Hukum, Vol. 14, Agustus 2014, hlm. 192.

disebutkan pada ayat (1). Menurut UUPK tentang Gugatan Konsumen, konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan, sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, badan hukum, atau yayasan yang dalam anggarannya memiliki tujuan untuk melindungi konsumen dan telah melaksanakan kegiatan yang sesuai dengan anggaran dasar dapat mengajukan gugatan atas pelanggaran pelaku usaha.¹³

TABEL 1.
Jumlah Kasus Transaksi E-Commerce Melalui Marketplace Facebook Dengan Sistem Cash On Delivery (COD) Di Indonesia Dari Tahun 2020 s/d 2023

NO	TAHUN	JUMLAH
1	2020	68 Kasus
2	2021	75 Kasus
3	2023	18 Kasus

Sumber : <https://www.liputan6.com/global/read/5230520/waspada-penipuan-di-facebook-marketplace-makin-marak>.¹⁴

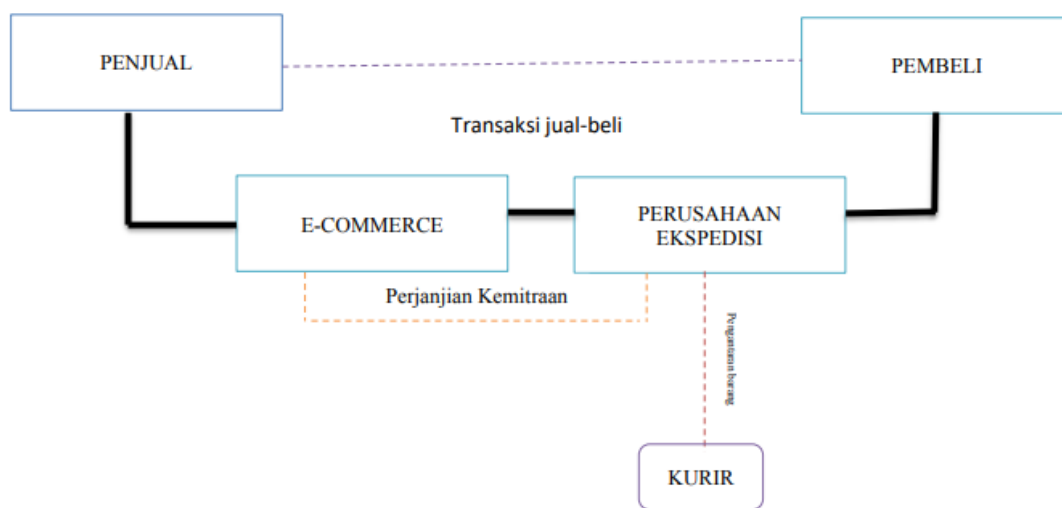
Dalam melakukan upaya sengketa konsumen di luar pengadilan, pemerintah melakukan pembentukan badan baru, yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (selanjutnya disebut “BPSK”) dengan fungsi melakukan penyelesaian sengketa konsumen yang terjadi di luar pengadilan. Penyelesaian sengketa pada BPSK dapat menjadi alternatif dalam penyelesaian sengketa pada konsumen dengan cepat, mudah, dan murah. Dapat dikatakan sebagai bentuk penyelesaian yang cepat sebab didalam Pasal 55 UUPK telah menentukan dalam kurun waktu 21 hari (hari kerja) BPSK

¹³ Ivana Kirty Lea Rantung, “Perjanjian Jual Beli Barang Melalui Internet (E-Commerce) Menurut Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008,” Lex et Societatis, Vol. 5, Agustus 2017, hlm. 89.

¹⁴ Liputan 6.com, <https://www.liputan6.com/global/read/5230520/waspada-penipuan-di-facebook-marketplace-makin-marak>, diakses tgl 30 Agustus 2023 Pukul 18.00 WIB.

wajib memberikan putusannya. Prosedur administrasi dan proses pengambilan putusan merupakan prosedur yang mudah dan sederhana. Letak pada biaya perkara yang terjangkau menjadi jalur alternatif yang murah di luar pengadilan.¹⁵

Berikut dibawah ini bagan yang menjelaskan hubungan yang terjadi antara para pihak pada transaksi sistem pembayaran COD



Alur penyelesaian sengketa konsumen dengan pelaku usaha baik secara publik maupun privat telah diatur dalam ketentuan UUPK bahwa penuntasan problematika konsumen memiliki suatu ciri khas yaitu pihak yang bersengketa dapat memilih lingkungan peradilan yang meliputi penyelesaian diluar pengadilan. Hal ini terdapat dalam ketentuan Pasal 45 Ayat (2) UUPK yang menyatakan bahwa penyelesaian perkara dapat dilakukan melalui cara-cara berikut ini:

1. Cara damai merupakan penyelesaian tanpa melibatkan BPSK maupun pengadilan. Konsumen dan pelaku usaha menuntaskan secara kekeluargaan. Penyelesaiannya terlepas dari aturan Pasal 1851-1864 KUH Perdata data.

¹⁵ *Ibid.*, hal 90

Pada pasal tersebut terdapat aturan maupun syarat-syarat yang memiliki kekuatan hukum, serta perdamaian yang mengikat.

2. Cara menyelesaikan sengketa melalui pengadilan, konsumen wajib mengikuti aturan-aturan yang ada pada peradilan umum. Segala keputusan yang telah dibuat oleh majelis yang menandatangani sengketa konsumen dan pelaku usaha.
3. Penyelesaian perkara melalui BPSK.

Salah satu keuntungan dari proses penyelesaian sengketa melalui arbitrase adalah bahwa itu fleksibel dan konsensual. Dalam pelaksanaannya, penyelesaian sengketa melalui arbitrase tidak melibatkan intervensi, sehingga menghasilkan putusan yang dil dan mengikat yang tidak dapat dibandingkan, meskipun terdapat upaya hukum untuk membatalkan atau menolak pelaksanaan putusan arbitrase. Akibatnya, penyelesaian arbitrase sering dianggap lebih cepat dan menghasilkan putusan yang mengikat jika dibandingkan dengan proses peradilan. Selain itu, putusan arbitrase yang netral dapat dibuat terhadap orang yang memahami setiap pokok permasalahan.¹⁶

Alternatif penyelesaian sengketa secara damai tersebut dapat berupa sebagai berikut:

a. Mediasi

suatu proses penyelesaian sengketa antara dua pihak yang berbeda yang terlibat dalam transaksi jual beli online. Pihak ketiga yang ditunjuk untuk menyelesaikan sengketa ini duduk bersama para pihak yang bersengketa dan aktif memberikan saran untuk membantu kedua belah pihak mencapai

¹⁶ Ery Agus Priyono, “Peranan Asas Itikad Baik Dalam Kontrak Baku (Upaya Menjaga Keseimbangan bagi Para Pihak),” *Diponegoro Private Law Review*, Vol. 1, November 2017, hlm. 18

kesepakatan yang proporsional. Selain itu, selama proses mediasi, mediator hanya bertindak sebagai fasilitator untuk menemukan masalah dalam sengketa; mereka tidak memiliki otoritas penuh untuk membuat keputusan yang mengikat.

b. *Negosiasi*

Negosiasi memungkinkan dua orang untuk berbicara satu sama lain tanpa melibatkan pihak ketiga dalam proses sengketa. Para pihak akan dievaluasi kembali hak dan kewajibannya selama proses negosiasi. Dan hasil kesepakatan yang telah dicapai harus dituangkan dalam bentuk secara tertulis dan ditandatangani oleh masing-masing pihak

c. *Konsiliasi*

Upaya untuk mengumpulkan para pihak yang bersengketa untuk mencapai kesepakatan dan penyelesaian dengan melibatkan pihak ketiga seperti konsiliator. Dalam kasus sengketa, konsiliator tidak memiliki wewenang atau kewajiban untuk membuat keputusan, sehingga keputusan akhir dibuat oleh para pihak yang bersengketa secara kolektif. Namun, perlu diingat bahwa penyelesaian sengketa secara konsiliasi menyartakan keberanian masing-masing pihak; tanpa itu, penyelesaian secara konsiliasi tidak akan berhasil.¹⁷

¹⁷ Silviasari, “*Penyelesaian Sengketa Konsumen dan Pelaku Usaha Dalam Transaksi E-Commerce Melalui Sistem Chas On Delivery*,” *Media of Law and Sharia*, Vol. 1, 2020, hal. 152.

Karena masalah hukum yang berkaitan dengan penggunaan sistem pembayaran COD dengan platform e-commerce, perjanjian dalam transaksi elektronik terjadi pada saat penawaran yang dikirim oleh pembeli telah diterima dan disetujui oleh penjual, menurut Pasal 20 ayat (2) UU ITE. Perjanjian antara penjual dan pembeli yang dimasukkan ke dalam dokumen elektronik atau media elektronik lainnya dianggap sebagai kontrak elektronik, menurut Pasal 1 ayat (7) UU ITE.

C. Tanggungjawab Para Pihak Dalam Transaksi Jual-beli Secara Online (*E-commerce*) Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Pada dasarnya, pembeli dan penjual membeli dan menjual secara elektronik, dan setiap orang memiliki hak dan kewajiban. Penjual (pedagang) adalah pihak yang menyediakan produk melalui Internet, oleh karena itu penjual harus memberikan informasi yang benar dan jujur tentang produk yang diberikan kepada pembeli atau konsumen. Penjual / pelaku usaha berhak mendapatkan pembayaran dari pembeli / konsumen. Untuk barang yang dijual, ia juga memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan dari perilaku pembeli/konsumen yang secara jahat terlibat dalam perdagangan elektronik..¹⁸

Bank bertindak sebagai perantara transaksi pembelian dan penjualan elektronik dan bertindak sebagai distributor dana untuk membayar produk dari pembeli ke penjual, karena pembeli / konsumen yang ingin membeli produk dari

¹⁸ Edmon Makarim, *Kompilasi Hukum Telematika*, Gravindo Persada, Jakarta, 2018, hlm. 77.

penjual melalui Internet mungkin berlokasi di daerah terpencil, pembeli harus menggunakan fasilitas perbankan untuk pembayaran Harga produk yang dibeli dari penjual, misalnya, dengan mentransfer dari akun pembeli ke akun penjual, atau yang biasa kita sebut akun-ke-akun.¹⁹

Salah satu masalah yang dihadapi dalam penerapan sistem *e-commerce* adalah mekanisme pembayaran melalui Internet. Mekanisme pembayaran *online* juga harus memasukkan semua atau beberapa langkah ini dalam proses pembayaran yang digunakan. Perubahan dalam interaksi ini juga perlu memperhatikan perkembangan keamanan pembayaran dalam *e-commerce* agar lebih aman. Karena itu, sebagai pendukung transaksi *e-commerce*, perantara (pihak ketiga) diperlukan untuk keamanan, identifikasi, dan persetujuan.²⁰

Dalam transaksi *e-commerce* yang dilakukan melalui Internet, pesanan pembayaran (instruksi pembayaran) melibatkan pihak selain pembeli (pemegang kartu) dan penjual (pedagang). Untuk pihak lain, transaksi *online* diperlukan. Metode pembayaran biasanya kartu kredit (BCA atau MasterCard, kartu debit), cek pribadi atau transfer antar rekening. Proses pembayaran biasanya dilakukan di lokasi transaksi produk atau layanan.²¹ Transaksi *online* bergantung pada kartu kredit, karena hampir semua teknologi yang tersedia memerlukan transaksi melalui kartu kredit. Transaksi antara konsumen dan pedagang dilakukan melalui pihak ketiga, yang dapat berupa bank atau lembaga keuangan. Jika seorang konsumen

¹⁹*Ibid.*, hal. 78

²⁰Indrajid, *E-commerce*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2019, hal. 80

²¹ Soon Yong Choi dkk, *The Economics of Electronic Commerce*, Beijing, 2019, hal. 412.

menggunakan kartu kredit untuk berbelanja di merchant tertentu, misalnya ke www.ebay.com, transaksi akan dijembatani oleh bank yang memproses rekening bank merchant.²²

Dalam ketentuan Pasal 9 "UU ITE", dijelaskan bahwa perusahaan yang menyediakan produk melalui sistem elektronik harus memberikan informasi yang lengkap dan benar tentang ketentuan kontrak, produsen dan produk yang disediakan. Kemudian, Pasal 10 (1) UU ITE mensyaratkan bahwa setiap peserta bisnis yang melakukan transaksi elektronik harus disertifikasi oleh lembaga sertifikasi keandalan. Tidak hanya itu, saat mengatur *e-commerce*, penyelenggara e-agent harus memperhatikan prinsip-prinsip berikut:

- 1) kehati-hatian;
- 2) pengamanan dan terintegrasinya sistem Teknologi Informasi;
- 3) pengendalian pengamanan atas aktivitas Transaksi Elektronik;
- 4) efektivitas dan efisiensi biaya; dan
- 5) perlindungan konsumen sesuai dengan ketentuan peraturanperundang-undangan.²³

Salah satu indikasi adalah bahwa penyelidikan kepolisian dan komunikasi dan informasi telah menerima banyak laporan pengaduan tentang penipuan melalui Internet dan media telekomunikasi lainnya. Dalam hal ini, yang terbaik bagi kita untuk lebih selektif ketika melakukan transaksi *online*, dan mengutamakan keamanan

²² 18Muhammad Aulia Adnan, *Aspek Hukum Protocol Pembayaran Visa/Mastercard Secure Elektronik Transaction (SET)*, 2018, hal. 54.

²³Indrajid, *Op. Cit.*, hal. 8.

dan kehati-hatian transaksi, yang merupakan pertimbangan utama untuk melakukan transaksi *online*.²⁴

Selanjutnya, UUTE Pasal 12 (3) menjelaskan bahwa setiap orang yang melanggar kewajiban perdagangan elektronik harus bertanggung jawab atas semua kerugian dan konsekuensi hukum. Ini berarti bahwa setiap orang harus bertanggung jawab atas semua kerugian yang disebabkan oleh pelanggaran transaksi elektronik ini. Hormat kami meminta pihak-pihak yang terlibat dalam transaksi elektronik untuk berinteraksi selama transaksi.²⁵

Ada dokumen elektronik dalam perjanjian, biasanya dokumen-dokumen ini diproduksi oleh pedagang, yang berisi aturan dan ketentuan yang harus dipatuhi pelanggan, tetapi konten tidak akan membebani pelanggan. Aturan dan ketentuan ini juga digunakan sebagai perlindungan hukum bagi kedua belah pihak. Perlindungan hukum bagi kedua belah pihak adalah:

- a. Perlindungan hukum pedagang terutama menekankan pembayaran. Pedagang mengharuskan pelanggan untuk membayar pembayaran terlebih dahulu, dan kemudian mengkonfirmasi pembayaran sebelum pengiriman.
- b. Perlindungan b. Jika barang yang diterima tidak cocok dengan barang yang dipesan, pelanggan akan diberikan perlindungan hukum dalam bentuk pengembalian atau pertukaran.

²⁴Pasal 46 ayat (2) PP Nomor 82 TAHUN 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem Dan Transaksi Elektronik.

²⁵Pasal 17 ayat (2) Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

- c. Data pribadi pengguna media elektronik pribadi harus dilindungi oleh hukum. Saat memberikan informasi, Anda harus mendapatkan izin dari pemilik data pribadi. Ini adalah semacam perlindungan hukum untuk semua pihak yang terlibat dalam transaksi *e-commerce* dan termasuk dalam Pasal 25 UU ITE "Menyusun Informasi Elektronik dan / atau Dokumen Elektronik menjadi Hak Kekayaan Intelektual, Situs Internet dan Hak Kekayaan Intelektual yang Dilindungi oleh Hak Kekayaan Intelektual "Dalam dokumen elektronik". Menurut hukum ".

Karena kehilangan transaksi elektronik disebabkan oleh pihak ketiga mengambil tindakan langsung pada sistem elektronik dan menyebabkan operasi agen elektronik gagal, semua konsekuensi hukum adalah tanggung jawab penyelenggara agen elektronik. Tanggung jawab pengguna layanan. Namun, jika kekuatan, kesalahan, dan / atau kelalaian pengguna sistem elektronik terbukti, ketentuan ini tidak berlaku.

BAB IV

PENGATURAN HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI E-COMMERCE MELALUI MARKETPLACE FACEBOOK DENGAN SISTEM CASH ON DELIVERY (COD)

A. Keabsahan Perjanjian Transaksi *E-Commerce* Melalui *Marketplace Facebook* Dengan Sistem Menggunakan Sistem COD (*Cash On Delivery*)

Saat ini, *E-Commerce* di Indonesia mulai berkembang pesat, dan salah satu contohnya adalah situs jual beli online. *Cash On Delivery* (COD), salah satu dari banyak sistem penjualan yang digunakan di situs jual beli ini, adalah metode pembayaran yang dilakukan oleh penjual kepada pembeli secara tunai setelah pesanan tiba. Dalam beberapa kasus, COD juga dapat dilakukan oleh kurir yang mengantarkan barang kepada pembeli. Karena sistem COD adalah salah satu metode pembayaran yang paling populer saat ini untuk membeli barang di situs jual beli online, pembeli (konsumen) merasa lebih aman dan dapat menghindari penipuan. Sistem ini juga menawarkan banyak keuntungan untuk penjual dan pembeli.¹

Perjanjian biasanya mengatur bagaimana proses pertemuan secara langsung terjadi. Namun, mereka juga dapat menggunakan layanan kurir atau layanan antar barang, di mana penjual mengirimkan barang yang dijualnya untuk diantarkan kepada pembeli, sehingga pembeli dapat menunggu di rumah dan mempersiapkan uang untuk membayar kurir untuk produk. Namun, melakukannya dalam praktik saat ini

¹ Djumadi. *Hukum Perburuhan Perjanjian Kerja*.: Raja Grafindo Persada. Jakarta, 2016. hal. 18.

pasti akan menimbulkan banyak masalah. Ini disebabkan oleh fakta bahwa kedua pihak (penjual dan pembeli) tidak pernah bertemu secara langsung.

Beberapa masalah umum terjadi dalam kasus di mana pembeli yang memesan barang cenderung membatalkan pesanannya meskipun kurir sudah tiba di rumah pembeli. Pembeli kemudian mungkin membatalkan atau menolak membayar pesanannya dengan alasan mereka tidak berada di rumah atau berbagai alasan lainnya. Namun, itu tidak menghilangkan kemungkinan bahwa pembeli dapat dirugikan dalam transaksi ini karena mereka tidak memeriksa produk dengan benar atau karena penjual seringkali tidak jujur tentang produk yang mereka jual. Kedua belah pihak penjual dan pembeli diwajibkan untuk membayar kerugian sesuai dengan peraturan jika terjadi wanprestasi.²

Adanya kesepakatan antara penjual dan pembeli yang menggunakan sistem elektronik dapat menyebabkan jual beli online. Sebenarnya, Pasal 1320 KUH Perdata data mengatur syarat sah suatu perjanjian; ini juga berfungsi sebagai pedoman untuk membuat perjanjian online. Oleh karena itu, perjanjian yang dibuat secara elektronik dapat dianggap sah jika memenuhi empat syarat sah perjanjian yang ditemukan dalam KUH Perdata. Menurut penjelasan Pasal 1458 KUH Perdata, apabila para pihak penjual maupun pihak pembeli telah mencapai kata sepakat, jual beli dapat dianggap sah meskipun barang belum diserahkan dan harga belum dibayar. Selain itu, Pasal ini mencakup beberapa tanggung jawab yang harus dipenuhi oleh penjual dan pembeli, seperti:

² *Ibid.*, hal. 20

1. Pihak penjual berkewajiban untuk memberikan barang yang telah dibeli.
2. Pihak pembeli berkewajiban untuk membayar harga dari barang yang telah dibeli.

Menurut Pasal 1 butir 17 dari Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Para pihak yang terlibat dalam kontrak, atau perjanjian, yang menggunakan sistem elektronik dan memiliki kemampuan untuk mengikat satu sama lain disebut sebagai kontrak elektronik. Kontrak ini tetap sama dengan kontrak biasa, bahkan jika dimuat ke dalam sistem elektronik. Kontrak elektronik disimpan dalam sistem elektronik dan tidak tertulis, sedangkan kontrak konvensional dibuat dengan cara tertulis. Dengan demikian, harus memenuhi persyaratan yang tercantum dalam Pasal 1320 dari Kode Hukum Perdata.³

Adapun syarat sah nya perjanjian yang sama dengan kontrak elektronik berdasarkan Pasal 1320 yaitu:

1. Sepakat bagi mereka yang mengikatkan dirinya.

Dengan kata lain, para pihak di sini harus mencapai kesepakatan antara satu sama lain dan mencapai kesepakatan mengenai hal-hal yang akan disepakati. dengan tidak adanya penipuan atau bedrog, paksaan atau dwang, atau kekeliruan atau dwaling. Namun, dalam kasus COD ini, kata sepakat dianggap sebagai komponen penting dalam perjanjian jual beli. Berdasarkan Pasal 1347 KUH Perdata, ketika pembeli atau konsumen meng-“klik” tombol

³ C.S.T Kansil, *Pokok-Pokok Pengetahuan Hukum Dagang Indonesia*,: Sinar Grafika, Jakarta 2013, hlm 193-194

SETUJU untuk membeli suatu barang melalui internet, mereka telah melakukan perikatan dengan pelaku usaha. Dalam hal ini, kata sepakat terjadi. Dengan demikian, "klik" adalah bentuk tindakan kesepakatan dalam transaksi elektronik yang menggunakan sistem COD ini, yang biasanya dimulai dengan pernyataan persetujuan atas syarat dan ketentuan dari transaksi jual beli online. Pasal 20 UU ITE No. 11 Tahun 2008 juga mengatur persetujuan atas syarat dan ketentuan penawaran dari transaksi jual beli. Setelah pelaku usaha dan konsumen mencapai kesepakatan untuk melakukan perjanjian jual beli, kedua pihak menjadi terikat dan memiliki kewajiban untuk mematuhi perjanjian tersebut.⁴

2. Kecakapan bertindak

Para pihak harus cakap jika mereka ingin membuat perjanjian, tetapi dalam beberapa kasus, salah satu pihak tidak cakap menurut hukum. Menurut hukum, seseorang dianggap tidak cakap jika dia belum berusia 21 tahun. Sebaliknya, seseorang yang dianggap cakap menurut hukum adalah seseorang yang berusia 21 tahun ke atas. Kecakapan para pihak memang diperlukan untuk melaksanakan perjanjian jual beli dengan COD ini. Namun, karena perjanjian ini dilakukan melalui internet, terkadang salah satu pihak masih di bawah umur atau tidak mampu melakukannya. Jika syarat ini tidak dipenuhi, perjanjian itu sendiri tidak batal. Sebaliknya, jika salah satu pihak dalam perjanjian jual beli

⁴ *Ibid.*, hal. 195.

mengajukan pembatalan, perjanjian jual beli yang menggunakan sistem COD dapat dibatalkan.

3. Adanya Obyek/Hal tertentu

Sebuah obyek dari perjanjian haruslah jelas. Jika barang yang menjadi obyek dalam perjanjian, maka juga harus jelas jenisnya, jumlahnya, harganya, serta keterangannya.⁹ Dalam jual beli menggunakan COD ini dimana apabila suatu barang yang dijual pelaku usaha, maka pelaku usaha harus jelas menampilkan terkait informasi barang tersebut serta harganya.

4. Suatu sebab yang halal

Jika pihak-pihak yang membuat perjanjian memenuhi ketiga kriteria di atas, mereka harus secara jelas dan tegas menjelaskan alasan kontrak dibuat. Suatu alasan yang halal dalam perjanjian jual beli online yang menggunakan sistem COD sangat penting karena tidak boleh bertentangan dengan undang-undang, kesusilaan, atau ketertiban umum. Sebagai contoh, penjualan tidak terdiri dari barang yang dilarang oleh undang-undang. Jika persyaratan ini tidak dipenuhi, perjanjian jual beli ini dapat dibatalkan secara hukum.⁵

Jadi untuk perjanjian jual beli melalui internet yang menggunakan sistem COD (*Cash On Delivery*) antara pihak pembeli serta pihak penjual menggunakan Pasal 1313 KUH Perdata sebagai dasar acuan sehingga apa yang menjadi ketentuan tentang syarat sahnya perjanjian dalam KUH Perdata dapat diterapkan serta perjanjian jual beli melalui internet (online) yang melalui sistem *Cash On Delivery* (COD) antara

⁵ *Ibid.*, hal. 197.

pembeli serta penjual ini dapat diakui keabsahannya jika keempat syarat sahnya suatu perjanjian yang dimuat dalam Pasal 1320 KUH Perdata yaitu ; kesepakatan, kecakapan, suatu hal tertentu, dan suatu sebab yang halal, dipenuhi dalam perjanjian jual beli melalui internet (online) ini.

Dengan demikian, mereka telah terikat satu sama lain, yang menghasilkan hubungan hukum yang memiliki hak dan kewajiban bagi masing-masing pihak. Dalam kasus di mana kecakapan tidak terpenuhi, perjanjian itu sendiri tidak membuatnya batal, kecuali jika salah satu pihak dalam perjanjian jual beli mengajukan pembatalan. Adanya kemajuan zaman juga mendorong sistem COD ini untuk membuat banyak masyarakat lebih terbiasa dan tidak takut berbelanja online.

Lebih lanjut dalam PP No. 71 Tahun 2019 mengenai “Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik” (P.S.T.E) Pasal 46 (1) menyebutkan bahwa, Kontrak Elektronik dianggap sah apabila:

- b. Adanya kesepakatan antar pihak;
- c. Terdapat hal tertentu;
- d. Dilaksanakan oleh subyek hukum yang cakap serta memiliki kewenangan sesuai aturan perundang-undangan;
- e. Objek dalam melakukan transaksi di larang bertentangan dengan aturan perundang-undangan, serta ke susilaan dan ke tertiban umum.

Selanjutnya Dalam melakukan transaksi e-commerce terdapat hubungan hukum yang jelas, dan hubungan antara para pihak yang melakukan transaksi elektronik dapat dipastikan dengan pasti. Hubungan hukum yang terjadi tidak hanya mengikat pelaku usaha dan konsumen, tetapi juga mengikat pihak lain sebagai berikut:

- a) **Bisnis ke bisnis):** Jenis transaksi ini merupakan jenis transaksi yang dilakukan perusahaan (Company). Sehingga dalam kegiatan aktivitas bisnis

- tersebut pihak penjual dan pembeli merupakan sebuah perusahaan dan bukan individu maupun perseorangan.
- b) **Bisnis ke Pelanggan:** Jenis transaksi ini merupakan jenis transaksi yang dilakukan perusahaan (Company) dengan individu atau Konsumen. Sistem yang digunakan dalam proses jual beli ialah web, Marketplace serta Aplikasi perangkat Lunak lainnya yang bersifat Umum
 - c) **Pelanggan ke Pelanggan:** Jenis transaksi ini merupakan jenis transaksi Individu / konsumen saling Mnjual.
 - d) **Pelanggan ke Bisnis):** Jenis transaksi ini merupakan jenis transaksi yang dilakukan perseorangan menjual ke Perusahaan.
 - e) **Pelanggan ke Pemerintah):** Jenis transaksi ini merupakan jenis transaksi dimana individu dapat melakukan transaksi dengan pemerintah.

B. Perlindungan Hukum Para Pihak Dalam Transaksi *E-Commerce* Melalui *Marketplace Facebook* Dengan Sistem Menggunakan Sistem COD (*Cash On Delivery*)

1. Perlindungan hukum terhadap konsumen (pembeli)

Sementara perjanjian jual beli biasanya hanya melibatkan dua pihak, yaitu penjual dan pembeli, perjanjian jual beli melalui internet yang menggunakan sistem COD biasanya melibatkan tiga pihak: bisnis, juga dikenal sebagai penjual, konsumen, juga dikenal sebagai pembeli, dan kurir yang bertanggung jawab mengirimkan barang ke konsumen.

Sebutan "konsumen" berasal dari kata "konsumen" (Inggris-Amerika) dan "konsument" (Belanda). Bagaimana konsumen menjelaskan bervariasi. Konsumen secara harfiah berarti setiap orang yang memakai atau menggunakan sesuatu, bukan produsen. Selanjutnya, konsumen, atau demografi konsumen, akan ditentukan oleh tujuan pemakain atau penggunaan barang atau jasa ini. Selain itu, kata "konsumen"

didefinisikan dalam Kamus Besar Bahasa Inggris-Indonesia sebagai "pemakai" atau "konsumen".⁶

Adapun hak-hak konsumen menurut UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang tertuang dalam pasal 4 yaitu :

- a. Setiap konsumen berhak mendapatkan kenyamanan, keamanan, serta keselamatan dalam menggunakan barang dan/atau jasa;
- b. Setiap konsumen diberikan hak untuk memilih barang dan/atau jasa sesuai dengan apa yang dijanjikan;
- c. Setiap konsumen berhak mendapat informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Setiap konsumen berhak didengar pendapatnya dan keluhannya mengenai barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Setiap konsumen berhak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, serta upaya penyelesaian sengketa perlindungan apabila terjadi perselisihan;
- f. Setiap konsumen berhak mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Setiap konsumen berhak diperlakukan secara benar dan jujur dan tidak diskriminatif;
- h. Setiap konsumen berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak lainnya juga diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Serta di sisi lain, kewajiban seorang pelaku usaha (dalam hal ini adalah penjual online) Pasal 7 UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah:

- a. Pelaku usaha wajib beritikad baik dalam melakukan usahanya
- b. Pelaku usaha wajib memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan
- c. Pelaku usaha wajib memperlakukan serta melayani konsumen dengan benar dan jujur serta tidak diskriminatif
- d. Pelaku usaha wajib menjamin mutu suatu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku

⁶ Eka Astri Maerisa., *Panduan Praktis Membuat Surat-surat Bisnis dan Perjanjian*, Visit Media, Jakarta, 2013, hal. 79

- e. Pelaku usaha juga wajib memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan
- f. Pelaku usaha wajib memberikan kompensasi, ganti rugi serta penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
- g. Wajib memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha dapat diidentifikasi secara jelas dalam UUPK karena hubungan hukum yang terjadi antara keduanya. Di mana hubungan hukum terjadi antara dua pihak dalam perjanjian jual beli, penjual atau pelaku usaha menjual barangnya kepada pembeli atau konsumen, dan pembeli atau konsumen harus membayar sesuai dengan harga barang yang telah disepakati. Jadi, jika salah satu pihak tidak melakukan apa yang telah disepakati, pihak tersebut melakukan cidera janji, yang juga dikenal sebagai wanprestasi. Jadi, jika konsumen yang melakukan transaksi jual beli online menggunakan sistem COD ini merasa dirugikan atau memiliki hak yang dilanggar karena barang atau jasa yang dipesan tidak sesuai atau memiliki cacat tersembunyi, mereka berhak atas kompensasi, ganti rugi, atau penggantian sesuai dengan Pasal 4 huruf h UUPK. jika barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.⁷

2. Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha (Penjual)

Menurut Pasal 1 angka 3 UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsmen, pelaku usaha ialah setiap orang atau badan usaha, baik badan hukum

⁷ Salim H.S., *Perkembangan Hukum Kontrak Innominaat Di Indonesia*, Sinar Grafika, Jakarta, 2013, hal. 4

maupun bukan badan hukum, yang didirikan, berkedudukan, atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Republik Indonesia, baik secara individu maupun bersama-sama melalui perjanjian untuk menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Pelaku usaha bertindak sebagai pihak dalam perjanjian jual-beli disini.

Pertama-tama, harus dipahami bahwa ada hubungan timbal balik antara penjual dan pembeli, yang mencakup hak dan kewajiban masing-masing untuk transaksi COD yang telah disepakati. Pasal 1513 Konstitusi Perdata mengatur kewajiban pembeli, menyatakan bahwa "Kewajiban utama si pembeli ialah membayar harga pembelian, pada waktu dan tempat yang ditetapkan menurut persetujuan." Dan Pasal 5 UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menetapkan bahwa kewajiban pembeli terdiri dari :

- a. Konsumen wajib membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan;
- b. Konsumen wajib eritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa; •Konsumen wajib membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati
- c. Wajib mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Sedangkan hak pelaku usaha diatur dalam Pasal 6 UU No. 8 Tahun 1999

Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) terdiri dari :

- a. Pengusaha berhak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai barang dan jasa yang diperdagangkan.
- b. Pengusaha juga berhak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik. Pengusaha juga berhak untuk

memperbaiki nama baiknya apabila terbukti secara hukum bahwa konsumen telah mengalami kerugian.⁸

Dalam transaksi jual beli melalui internet yang menggunakan sistem COD ini kerap sekali terjadinya pelanggaran dari masing-masing para pihak sehingga mengakibatkan kerugian bagi konsumen maupun pelaku usaha. Dalam praktiknya kasus wanprestasi yang sering terjadi dan merugikan pelaku usaha adalah dimana ketika pembeli (konsumen) tidak mau membayar pesanan COD.

Wanprestasi adalah tindakan konsumen yang menolak membayar barang yang telah ia terima. Selain itu, konsumen melanggar Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yang menyatakan bahwa konsumen harus beritikad baik saat membeli barang atau jasa, dan mereka juga harus membayar sesuai dengan nilai harga barang yang telah disepakati. Bisnis reseller atau pembuatan juga dapat mengalami kerugian karena mereka kehilangan modal untuk membeli barang, dan bisnis pembuatan juga dapat kehilangan bahan pokok yang mereka gunakan. Di sini, pelaku usaha dapat menuntut ganti rugi atau pembatalan pembelian dari konsumen yang tidak bertanggung jawab, seperti yang diatur dalam Pasal 1266, 1267, dan 1517 UU Perdata.

⁸ Salim H.S., *Perkembangan Hukum Kontrak Innominaat Di Indonesia*, Sinar Grafika, Jakarta, 2013, hal. 4

C. Sistem Belanja *Cash On Delivery* (COD) Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen dan Transaksi Elektronik

1. *Cash on Delivery* (COD) Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Konsumen selalu ingin mendapatkan kepuasan dengan produk yang mereka beli. Namun, karena pembelian dilakukan secara online, pelanggan tetap memiliki kekhawatiran sendiri karena mereka tidak dapat menyentuh dan menilai produk secara langsung. Pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan membandingkan jumlah uang yang dikeluarkan dengan manfaat produk yang dibayarkan. Transaksi elektronik adalah transaksi yang dilakukan dengan media elektronik seperti komputer, smartphone, atau media elektronik lainnya, menurut Pasal 1 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Seperti yang disebutkan dalam pasal 18 UU ITE ayat 1 bahwa kontrak yang dilakukan secara elektronik secara sah mengikat seluruh pihak yang terlibat yaitu penjual maupun pembeli. Dan pihak yang terlibat tersebut berhak untuk memiliki hukum sebagai landasan hukumnya adalah transaksi elektronik. Selain itu, pasal 18 UU ITE menyatakan bahwa pihak-pihak dalam perjanjian memiliki kebebasan tersebut. Dalam pasal 18, para pihak diberi kebebasan untuk memilih bagaimana sengketa seharusnya diselesaikan, baik melalui negosiasi, pengadilan, atau melalui badan penyelesaian sengketa. Mereka juga diberi kebebasan untuk memilih penyelesaian apa yang akan digunakan jika sengketa terjadi lagi di kemudian hari.

Namun, karena jual beli digital sangat luas dan mencakup skala nasional dan internasional, penting untuk mempertimbangkan elemen lain seperti yurisdiksi saat memilih penyelesaian sengketa. Jadi, saat menyelesaikan masalah dengan orang di luar negeri, Anda harus mempertimbangkan hukum yang berlaku di negara pihak lain.⁹

Konsumen sering dirugikan jika ternyata penjual setelah dilacak adalah warga negara lain yang juga tinggal di luar negeri. Penyelesaian kasus ini akan sulit karena penyelesaian hukum menggunakan hukum internasional dan mempertimbangkan yurisdiksi negara lain. Pembeli sering menghindari proses yang rumit dan kompleks ini, memilih untuk mengabaikan kerugian. Karena kasus sengketa transnasional memiliki keterbatasan bahasa yang menjembatani kedua belah pihak, dan karena penyelesaian sengketa tentu saja akan membutuhkan biaya tambahan, konsumen lebih baik menghindari melakukannya jika kerugian tidak lebih besar dari biaya penyelesaian. Untuk alasan ini, lebih baik membeli dari penjual dalam negeri karena penyelesaian masalah akan lebih mudah.

Berdasarkan kasus tersebut, penyelesaian sengketa lebih baik dilakukan dengan penyelesaian alternatif. Penyelesaian sengketa secara alternatif memiliki keunggulan diantaranya:

- a. Murah, penyelesaian sengketa alternatif tidak dilakukan melalui lembaga peradilan sehingga biaya yang dibutuhkan lebih murah.
- b. Lebih cepat dibandingkan dengan lembaga pengadilan. Dalam pengadilan ada penjadwalan yang tentu saja menunggu antrian dengan banyak kasus lain sehingga proses akan memakan waktu yang lebih lama

- c. Dengan penyelesaian sengketa ini pihak yang dirugikan akan menerima penyelesaian baik itu ganti rugi maupun kompensasi yang artinya hal ini akan kembali terjalin hubungan yang baik antara kedua pihak yaitu penjual maupun pembeli.
- d. Rahasia tetap terjamin, sehingga tidak merusak nama baik siapapun baik pembeli, penjual maupun pihak e-commerce.
- e. Ditangani oleh pihak yang ahli dibidangnya dan tidak ada unsur ketidakadilan seperti keberpihakan ke salah satu pihak.

2. *Cash on Delivery (COD)* Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Permasalahan lain yang terjadi dalam ranah transaksi COD adalah pembatalan sepihak yang dilakukan oleh konsumen. Pembatalan sepihak terjadi saat konsumen maupun penjual membatalkan pesanan tanpa ada persetujuan dari pihak lainnya. Jika dalam ranah hukum lain hal ini melanggar hukum wanprestasi yaitu salah satu pihak tidak mampu memenuhi perjanjian yang telah dibuat bersama dan tanpa persetujuan pihak satunya.

Ini hampir mirip dengan pembelian e-commerce menggunakan sistem pembayaran COD. Meskipun pembeli belum membayarkan produk yang dibelinya, perjanjian tetap tercatat dalam sistem. Karena pihak e-commerce telah menjamin bahwa jika pembeli tidak dapat membayar atau tidak dapat menerima produk, perjanjian akan otomatis terbatalkan dan produk yang sebelumnya dikirim akan dikembalikan. Oleh karena itu, penjual berani mengirim barang tanpa harus membayar terlebih dahulu untuk menghindari penjual dari kerugian. Pembeli yang memilih untuk membayar secara COD juga lebih aman karena mereka tidak perlu

membayar produk karena mereka belum membayarnya. Namun, ada hak dan tanggung jawab penjual yang harus diperhatikan.

Sengketa yang terjadi antara penjual dan pembeli dapat disebabkan karena dua faktor yaitu :

1. penjual tidak melaksanakan kewajiban seperti yang telah disebutkan dalam UU perlindungan konsumen maupun KUHP Perdata dan
2. Penjual tidak menepati perjanjian.

Hal ini sejatinya sama dengan kewajiban yang harus dipenuhi oleh penjual. Kebanyakan yang terjadi dalam pembelian yang dilakukan secara digital hal yang dilanggar adalah kualitas produk. Deskripsi yang diberikan terasa menjanjikan namun ketika barang sampai kualitas sangat jauh dari deskripsi produk. Dan sayangnya banyak pembeli yang tidak memiliki kesadaran serta tidak memiliki kemampuan pentingnya dalam mempertahankan haknya. Hal tersebut dilandasi kurangnya pembinaan konsumen dan kurangnya pendidikan serta beberapa pembeli menganggap bahwa mempertahankan hak sangat rumit karena memerlukan beberapa prosedur yang terasa merepotkan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Pengaturan Hukum Perundang-Undangan Mengenai Transaksi Jual-Beli Secara *E-Commerce* Di Indonesia yaitu Dalam industri transaksi elektronik yaitu industri e-commerce, dimana dapat berinteraksinya konsumen dengan para pelaku usaha. E-commerce diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik
2. Mengenai keabsahan perjanjian dalam Transaksi Jual Beli melalui Fitur *Cash On Delivery* antara Penjual dan Pembeli pada hakikatnya para pihak bebas melakukan perjanjian apa yang dikehendaki. Namun dalam pelaksanaannya harus memuat beberapa syarat sah nya sebuah perjanjian yang tertuang dalam Pasal 1320 Kuh Perdata dan Dalam hal terjadi sengketa terhadap penggunaan sistem pembayaran COD, penyelesaian dapat dilakukan melalui gugatan perdata sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, lembaga arbitrase, maupun lembaga penyelesaian sengketa alternatif lainnya.

Konsumen yang dirugikan dapat mengajukan gugatan ke pengadilan maupun di luar pengadilan berdasarkan Pasal 45 ayat (1) dan (2) UU ITE. Terhadap upaya di luar pengadilan, pemerintah membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai lembaga penyelesaian sengketa yang cepat, mudah, dan murah. Berdasarkan Pasal 60 ayat (2) UUPK bahwa penyelesaian sengketa yang nominalnya kecil dan sederhana tidak efektif apabila diajukan ke pengadilan.

3. Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam melakukan transaksi online melalui facebook telah diatur dalam UU Perlindungan Konsumen, yang dimana dalam UU tersebut mengatur mengenai hak-hak yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha dalam melakukan transaksi online agar tidak terjadi kerugian dan penyimpangan. Itikad baik juga sangat penting dalam hal ini agar pihak-pihak dalam melakukan perjanjian memiliki kewajiban untuk tidak berbuat yang sifatnya merugikan salah satu pihak. Apabila Konsumen dirugikan atas transaksi online yang dilakukan pada media facebook tersebut yang dikarenakan pelaku usaha, maka konsumen dapat melakukan upaya hukum agar mendapat keadilan. UUPK dalam hal ini telah menyediakan alternative untuk penyelesaian permasalahan tersebut yaitu melalui pengadilan (litigasi) ataupun diluar pengadilan (non litigasi). Pengaturan mengenai penyelesaian sengketa tersebut tertuang pada pasal 45 ayat (1) serta ayat (2) UUPK

B. Saran

1. Sebaiknya bagi pemerintah untuk membentuk peraturan perundang-undangan agar lebih tegas dan mudah dimengerti kedepannya. Hal ini bertujuan untuk menghindarkan konsumen dari kerugian saat melakukan transaksi pembelian di media elektronik atau *e-commerce*.
2. Bagi pelaku usaha sebaiknya bertanggung jawab memberikan informasi dan deskripsi yang jelas pada barang atau produk yang dijual di marketplace atau *e-commerce* agar tidak menyesatkan masyarakat saat berbelanja secara online yang dimana notabennya ketika berbelanja secara online secara tidak langsung masyarakat tidak bisa melihat bentuk fisik suatu produk secara langsung. Jika adanya barang tersebut tidak sesuai dengan saat pemesanan dan telah berlangsungnya proses transaksi, maka sebaiknya pelaku usaha bertanggung jawab memberi ganti rugi atau memberikan penggantian barang sesuai dengan kesepakatan bersama
3. Bagi masyarakat agar lebih mengetahui hak-hak dan kewajiban sebagai konsumen saat melakukan transaksi di *marketplace Facebook* karena tidak serta merta hanya menyalahkan pihak pelaku usaha tanpa mengetahui informasi lengkap yang telah tertera pada deskripsi produk yang dijual.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Aulia, Adnan Muhammad, 2018, *Aspek Hukum Protocol Pembayaran Visa/Mastercard Secure Elektronik Transaction (SET)*, Gramedia, Jakarta.
- Amiruddin, Zainal Asikin, 2018, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, PT.Raja Grafindo, Jakarta.
- Az, Nasution, 2010, *Konsumen dan Hukum*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.
- Adi, Nugroho Susanti, 2018, *"Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen ditinjau dari hukum acara perdata serta kendala implementasinya"*, Penerbit Kencana Prenada Media Group, Jakarta.
- Burhanuddin, 2019, *Hukum Kontrak Syariah* BPFE, Yogyakarta
- Barkatullah Abdul Halim Dan Prasetyo Teguh, 2018, *Bisnis E-Commerce: Studi Sistem Keamanan Dan Hukum Di Indonesia*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta,
- Dillah, H.Philips Suratman, 2013, *Metode Penelitian Hukum & Penulisan Karya Ilmiah Bidang hukum*, Alfabeta, Bandung.
- Djumadi. *Hukum Perburuhan Perjanjian Kerja.*: 2016, Raja Grafindo Persada. Jakarta,
- Eko, Indrajit Richardus, 2011, *E-commerce: Kiat dan Strategi Bisnis di Dunia Maya*, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Gemala, Dewi, 2018, *Hukum Perikatan Islam di Indonesia* , Kencana, Jakarta.
- Ghazaly, Abd.Rahman, 2013, *Perlindungan Hukum Konsumen*, Prenada Media, Jakarta
- Gultom, Elisatris, 2017, *Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Perdagangan Melalui Media Electronic Commerce*, Ellips Media, Jakarta,

- Halim, Abdul, 2009, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Berbasis E-Commerce Lintas Negara di Universitas*, FH UII Press, Yogyakarta
- Harahap, Yahya, 2018, *Segi-Segi Hukum Perjanjian*, Alumni, Bandung.
- Hariri, Wawan Muhwan, 2011, *Hukum Perikatan*, CV Pustaka Setia, Bandung.
- H.S, Salim, 2011, *Hukum Kontrak (Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak)*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Indrajit Richardus Eko, 2021, *E-commerce: Kiat dan Strategi Bisnis di Dunia Maya*, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta
- Indah, Maya S, 2021, *Perlindungan hukum Suatu Perspektif Viktimologi dan Kriminologi* : Kencana, Jakarta
- Johan, Nasution Bahder, 2018, *Metode Penelitian Ilmu Hukum*, Mandar Maju, Bandung.
- Jonathan, Sarwono dan Tuty Martadiredja, 2010, *Teori E-commerce Kunci Sukses Perdagangan di Internet*, Gramedia, Jakarta.
- Khakim, Abdul, 2015, *Pengantar Hukum Perdata Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Jakarta,
- Muhammad, Abdulkadir, 2010, *Hukum Perjanjian*, PT. Alumni, Bandung.
- Meliala, Djaja S, 2018, *Perkembangan Hukum Perdata Tentang Benda dan Hukum Perikatan Nuansa Aulia*, Bandung.
- Makarim, Edmon, 2018, *Kompilasi Hukum Telematika*, Gravindo Persada, Jakarta.
- Maerisa, Eka Astri., 2013, *Panduan Praktis Membuat Surat-surat Bisnis dan Perjanjian*, Visit Media, Jakarta
- Raharjo, Satjipto, 2018, *Ilmu Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.
- R. Subekti dan R. Tjitrosudibio, 2018, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata* PT Pradnya Paramita, Jakarta.

- Sutarman Yodo dan Ahmadi Miru, 2010, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Raja Wali Grafindo Persada, Jakarta.
- Sjahputra, Imam, 2016, *Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik*, PT.Alumni, Bandung,
- Sidabalok, Janus, 2018, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Gramedia, Jakarta.
- Soon, Yong Choi dkk, 2009, *The Economics of Electronic Commerce*, Beijing. Gramedia, Jakarta.
- Surayin, 2011, *Kamus Umum Bahasa Indonesia, Analisis*, Yrama Widya, Bandung.
- Setiono, 2017, *Rule Of Law (Supremesi Hukum)* Gramedia, Jakarta.
- Suherman E., 2018, *Aneka Masalah Hukum Kedirgantaraan*, Mandar Maju, Bandung.
- Shofie Yusuf, 2018, “*Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Perlindungan konsumen Teori dan Praktek Penegakan Hukum*”, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Syarifuddin, Amir, 2017, *Perlindungan Hukum Perkawinan Islam Di Indonesia*, Kencan, Jakarta,
- Teguh Prasetyo dan Abdul halim barkatullah, 2018, *Bisnis E-commerce: Studi Sistem Keamanan dan Hukum di Indonesia*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Zaeni, Asyhadie, 2018, *Hukum Bisnis*, PT. Raja Grafindo, Jakarta.

B. Peraturan Perundang-undangan

Undang-undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata)

Undang-undang Republik Indonesia Nomor. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Perdagangan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 82 TAHUN 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem Dan Transaksi Elektronik

C. Jurnal Ilmiah

Atip Latifulhayat, "*Perlindungan Data Pribadi Dalam Perdagangan Secara Elektronik (E-commerce)*," Jurnal Hukum Bisnis Vol. 18, no. Maret.

Abdul Ghofur Anshori, *Hukum Perjanjian Islam Di Indonesia(konsep, regulasi, dan implementasi)*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta, 2010, hal. 8.

Ery Agus Priyono, "*Peranan Asas Itikad Baik Dalam Kontrak Baku (Upaya Menjaga Keseimbangan bagi Para Pihak)*," Diponegoro Private Law Review, Vol. 1, November 2017, hlm. 18

Ginting, Okta Lestari Br, Abdul Razak Nasution, and Saiful Azmi Hasibuan. "Juridical review of social media defamation." *International Journal of Economic, Technology and Social Sciences (Injects)* 3.1 (2022): 190-194

Ivana Kirty Lea Rantung, "*Perjanjian Jual Beli Barang Melalui Internet (E-Commerce) Menurut Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008*," Lex et Societatis, Vol. 5, Agustus 2017, hlm. 89.

Kurniawan, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui BPSK*, Jurnal Hukum dan Pembangunan Tahun ke 41 No.3, Juli – September 2011, hal. 332

Lathifah Hanim, "*Perlindungan Hukum Bagi Para Pihak Dalam E-Commerce Sebagai Akibat Dari Globalisasi Ekonomi*," Jurnal Pembaharuan Hukum, Vol. 14, Agustus 2014, hlm. 192.

Nasution, Abdul Razak. "Political and economic justifications for conditional trade barriers: Anti-dumping duty, safeguard measure and national security exception." *Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal)* 4.3 (2021): 4256-4262.

Rochani Urip Salami dan Rhadi Wasi Bintoro, "Alternatif Penyelesaian Sengketa Dalam Sengketa Transaksi Elektronik (ECommerce)," *Jurnal Dinamika Hukum*, Vol. 13, Januari 2013, hlm. 124

Rizana, Raden Herwin, and Abdul Razak Nasution. "Perlindungan Hukum Terhadap Hak Cipta Lagu Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 Tentang Hak Cipta (Studi Kasus Putusan MA Nomor: 505 K/PDT. Sus-HKI/2021)." *Governance: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal Dan Pembangunan* 10.3 (2024).

Silviasari, “*Penyelesaian Sengketa Konsumen dan Pelaku Usaha Dalam Transaksi E-Commerce Melalui Sistem Chas On Delivery*,” *Media of Law and Sharia*, Vol. 1, 2020, hal. 152.

D. Internet

Liputan 6.com, <https://www.liputan6.com/global/read/5230520/waspada-penipuan-di-facebook-marketplace-makin-marak>, diakses tgl 30 Agustus 2023 Pukul 18.00 WIB

Fara Deinara Dewantoro, *Analisis Yuridis Terhadap Pelaksanaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Transaksi E-commerce*. Diakses Melalui: <file:///C:/Users/ANDI/Downloads/25459-52833-1-PB.pdf>, tanggal 24 Desember 2019, pukul 11.00 WIB.

OUTLINE

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM TRANSAKSI *E-COMMERCE* MELALUI *MARKETPLACE* *FACEBOOK* DENGAN SISTEM *CASH ON* *DELIVERY (COD)*

**(Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan
Konsumen)**

BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang
- B. Rumusan Masalah
- C. Tujuan Penelitian
- D. Manfaat Penelitian
- E. Keaslian Penelitian
- F. Tinjauan Pustaka
- G. Metode Penelitian
- H. Sistematika Penulisan

BAB II PENGATURAN HUKUM PERUNDANG-UNDANGAN MENGENAI TRANSAKSI JUAL-BELI SECARA *E-COMMERCE* DI INDONESIA

- A. Perjanjian Jual-beli Secara *E-commerce* menurut KUH Perdata (*Burgerlijk Wetboek*)
- B. Pengaturan Hukum Mengenai Transaksi Jual-Beli Secara *E-Commerce*
Berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Perdagangan

- C. Pengaturan Hukum Mengenai Transaksi Jual-Beli Secara *E-Commerce*
Berdasarkan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi
dan Transaksi Elektronik

BAB III PENGATURAN HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI E-COMMERCE BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

- A. Aspek Hukum Mengenai Hak Dan Kewajiban Pelaku Usaha dan
Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang
Perlindungan Konsumen
- B. Upaya Hukum Yang Dapat Dilakukan Konsumen Apabila Dirugikan
Dalam Transaksi Jual Beli Online Melalui Media Facebook Dengan
Sistem *Cash On Delivery* (COD) Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8
Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- C. Tanggungjawab Para Pihak Dalam Transaksi Jual-beli Secara *Online (E-commerce)* Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang
Perlindungan Konsumen

BAB IV PENGATURAN HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI E-COMMERCE MELALUI MARKETPLACE FACEBOOK DENGAN SISTEM CASH ON DELIVERY (COD)

- A. Keabsahan Perjanjian Transaksi *E-Commerce* Melalui *Marketplace*
Facebook Dengan Sistem Menggunakan Sistem COD (*Cash On Delivery*)

- B. Perlindungan Hukum Para Pihak Dalam Transaksi *E-Commerce* Melalui *Marketplace Facebook* Dengan Sistem Menggunakan Sistem COD (*Cash On Delivery*)
- C. Sistem Belanja *Cash On Delivery* (COD) Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen dan Transaksi Elektronik

BAB V PENUTUP

- A. Kesimpulan
- B. Saran