



IMPLEMENTASI PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP SELLER PADA MARKETPLACE

(Studi Kasus Seller mitra Shopee Xpress)

Hanafiah*

Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai, Lampung, Indonesia

**correspondence email: hanafiahv47@gmail.com*

Idham

Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai, Lampung, Indonesia

Januri

Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai, Lampung, Indonesia

Rika Santina

Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai, Lampung, Indonesia

Rendy Renaldy

Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai, Lampung, Indonesia

Article history: Received: 19 May 2024, Accepted: 15 July 2024, Published: 28 July 2024

Abstract: *Buying and selling transactions among the community are no longer limited to inter-island or international transactions through marketplaces. Consumer protection is very important to be considered compared to protecting entrepreneurs. This is due to the perception that the position of consumers is not balanced with entrepreneurs, especially in online purchases where consumers still have low bargaining power and many consumers often feel disadvantaged by products that do not match expectations. However, on the other hand, sellers do not receive any guarantees if their goods shipped do not reach the buyer or are damaged, where the damage or loss of the seller's goods is caused by the negligence of the shipping service. Therefore, this research aims to 1) analyze and map the legal relationships of the parties involved in buying and selling transactions through the marketplace; and 2) analyze and find the form of legal protection for sellers in the business marketplace. This research uses Field Research with a descriptive qualitative nature, which involves collecting existing facts by directly examining the objects at the location to be studied. The sources of data obtained come from primary data sources and secondary data sources. The results of the study show that the legal agreements between the parties involved in the marketplace begin when users agree to the terms and conditions set by the marketplace platform; and protect the rights of sellers, especially in a legal context. Based on the results of this research, it is recommended that in the payment process, the marketplace demands that customers first make a payment and provide payment confirmation. After that, the seller will take the next steps, namely confirming and shipping the ordered goods.*

Keywords: *Legal Relationships; Marketplace; Legal Protection; Sellers; Shopee Xpress*

Abstrak: *Transaksi jual beli antara masyarakat sudah tidak terbatas antar pulau maupun dunia melalui marketplace. Perlindungan terhadap konsumen sangat penting untuk tetap diperhatikan dibandingkan dengan melindungi para pengusaha. Hal ini disebabkan oleh anggapan bahwa posisi konsumen tidak seimbang dengan pengusaha, terutama dalam pembelian barang secara online di mana konsumen masih memiliki kekuatan tawar yang rendah dan banyak sekali konsumen sering merasa dirugikan barang yang tidak sesuai. Namun di sisi yang berbeda pihak penjual tidak menerima jaminan apapun jika barang miliknya yang dikirim tidak sampai kepada pembeli atau rusak, dimana kerusakan atau kehilangan barang milik penjual disebabkan oleh kelalaian jasa pengiriman. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk 1) menganalisis dan memetakan hubungan hukum para pihak-pihak yang terlibat dalam transaksi jual beli melalui marketplace; dan 2) menganalisis dan menemukan bentuk perlindungan hukum terhadap penjual pada marketplace bisnis. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian Lapangan (Field Research) dengan sifat penelitian deskriptif kualitatif, yaitu mengumpulkan fakta yang ada, dengan meneliti objek secara langsung lokasi yang akan diteliti. Sumber data yang diperoleh berasal dari sumber data primer dan sumber data sekunder. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesepakatan hukum antara pelaku yang terlibat dalam marketplace dimulai saat pengguna menyetujui persyaratan dan ketentuan yang telah ditetapkan oleh platform marketplace; serta melindungi hak-hak penjual, terutama dalam konteks hukum. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, sebaiknya pada*

proses pembayaran, pihak marketplace menuntut agar pelanggan terlebih dahulu melakukan pembayaran dan menyampaikan konfirmasi pembayaran. Setelah itu pihak penjual akan mengambil langkah selanjutnya, yaitu berupa konfirmasi dan pengiriman barang yang telah dipesan.

Kata kunci: Hubungan Hukum; Marketplace; Perlindungan Hukum; Penjual; Shopee Xpress

PENDAHULUAN

Aktivitas belanja *online* benar-benar meningkat dalam beberapa tahun terakhir¹, salah satu *platform* paling banyak digunakan untuk berdagang secara *online* di Indonesia adalah *marketplace*. *Marketplace* telah menjadi salah satu cara yang populer bagi konsumen di Indonesia untuk berbelanja secara *online*². Selama beberapa tahun terakhir, *Marketplace* telah menjadi salah satu sektor terbesar di industri perdagangan elektronik Indonesia. Berdasarkan data yang dirilis Bank Indonesia (BI) mencatat nilai transaksi e-commerce atau perdagangan elektronik di tahun 2023 mencapai Rp453,75 triliun³. Beberapa faktor yang mendorong pertumbuhan ini termasuk jangkauan jaringan internet hingga daerah⁴, sistem pembayaran digital yang inovatif⁵, serta berbagai penawaran menarik seperti diskon, promo, dan gratis ongkir memainkan peran penting dalam mendorong perilaku pembelian impulsif⁶. Dengan tren ini, sektor perdagangan elektronik diprediksi akan terus mengalami peningkatan yang konsisten di tahun-tahun mendatang. Hal ini sesuai dengan hasil beberapa penelitian terdahulu yang telah

membuktikan bahwa *e-commerce* berpengaruh positif terhadap pertumbuhan ekonomi⁷.

Dengan menggunakan internet, kita dapat melakukan transaksi secara lebih sederhana dan praktis. terjadi transaksi pembelian, uang akan ditransfer ke rekening bersama tersebut. Setelah itu, pihak *marketplace* akan mengirimkan barang yang dipesan ke alamat pembeli⁸. Setelah barang sampai kepada pembeli barulah dana pada rekening bersama akan masuk ke rekening pribadi penjual. Salah satu alasan mengapa *marketplace* terkenal adalah karena kemudahan dan kenyamanan dalam penggunaan⁹.

Pada saat ini, kita bisa menemukan banyak *marketplace* untuk berbagai kategori, mulai dari baju sampai bahan kerajinan. Terdapat beberapa *platform* perdagangan lokal terkenal di Indonesia seperti Tokopedia, Shopee, Bukalapak, Lazada, dan Blibli¹⁰. Toko *Online* ini telah mencapai tingkat kesuksesan yang luar biasa di Indonesia sehingga mereka menjadi *Startup* dengan julukan *Unicorn* di Indonesia. Indonesia kini sudah memiliki enam *startup* yang berstatus sebagai *unicorn*, yakni yang terbaru J&T Express dan sebelumnya sudah ada Gojek, Tokopedia, Bukalapak, Traveloka, dan OVO¹¹.

¹ Kurniawati Kurniawati et al., "Strategi Pemasaran Iklan Digital Dalam Pengambilan Keputusan Berbasis Online," *Jurnal Abdikaryasakti* 2, no. 2 (2022): 137–150.

² Selfi Anggraini Saputri, Irda Berliana, and M. Farras Nasrida, "Peran Marketplace Dalam Meningkatkan Daya Saing UMKM Di Indonesia," *KNOWLEDGE: Jurnal Inovasi Hasil Penelitian dan Pengembangan* 3, no. 1 (2023): 69–75.

³ Irawati, "Top! Transaksi E-Commerce Sepanjang 2023 Tembus Rp453,75 Triliun," *Infobanknews*, last modified 2024, accessed March 24, 2024, https://infobanknews.com/top-transaksi-e-commerce-sepanjang-2023-tembus-rp45375-triliun/#google_vignette.

⁴ Riska Julianti Ade Lismula, "Analisis Pengaruh E-Commerce Terhadap Perkembangan Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (UMKM) Di Provinsi Nusa Tenggara Barat," *Journal of Finance and Business Digital* 1, no. 2 (2022): 107–118.

⁵ Irsan Rahman, Riezka Eka Mayasari, and Tia Nurapriyanti, "Hukum Perlindungan Konsumen Di Era E-Commerce: Menavigasi Tantangan Perlindungan Konsumen Dalam

Lingkungan Perdagangan Digital," *Jurnal Hukum Dan HAM Wara Sains* 2, no. 08 (2023): 683–691.

⁶ Nadia Faliha Utama et al., "Pengaruh E-Commerce Terhadap Perilaku Impulsive Buying Pada Generasi Z," *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Digital* 2, no. 3 (2024): 218–226.

⁷ Rr Getha Fety Dianari, "Pengaruh E-Commerce Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Indonesia," *Bina Ekonomi* 22, no. 1 (2018): 43–62.

⁸ Gama Pratama, "Analisis Transaksi Jual Beli Online Melalui Website Marketplace Shopee Menurut Konsep Bisnis Di Masa Pandemic Covid 19," *Ecopreneur: Jurnal Program Studi Ekonomi Syariah* 1, no. 2 (2020): 21–34.

⁹ Nur Kamisa, Almira Devita Putri, and Dian Novita, "Pengaruh Online Customer Review Dan Online Customer Rating Terhadap Kepercayaan Konsumen (Studi Kasus: Pengguna Shopee Di Bandar Lampung)," *Journals of Economics and Business* 2, no. 1 (2022): 21–29.

¹⁰ Saputri, Berliana, and Nasrida, "Peran Marketplace Dalam Meningkatkan Daya Saing UMKM Di Indonesia."

¹¹ Cucu Sulastri, Neni Yulianita, and Novianty Elizabeth Ayuna, "Komunikasi Pemasaran Terpadu Sebagai Penentu

Dalam era perkembangan informasi digital yang meningkat pada masa kini, transaksi jual beli antara masyarakat sudah tidak terbatas antar pulau maupun dunia. perlindungan terhadap konsumen sangat penting untuk tetap diperhatikan dibandingkan dengan melindungi para pengusaha. Hal ini disebabkan oleh anggapan bahwa posisi konsumen tidak seimbang dengan pengusaha, terutama dalam pembelian barang secara *online* di mana konsumen masih memiliki kekuatan tawar yang rendah dan banyak sekali konsumen sering merasa dirugikan barang yang tidak sesuai.

Di Indonesia, perlindungan konsumen diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UU Perlindungan Konsumen), dalam Pasal 6 UU Perlindungan Konsumen diatur mengenai hak pelaku usaha, dimana hak-hak tersebut antara lain:

- a. hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/ atau jasa yang diperdagangkan;
- b. hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang/atau jasa yang diperdagangkan.

Namun di sisi yang berbeda, pihak penjual tidak menerima jaminan apapun jika barang miliknya yang dikirim tidak sampai ataupun yang dikirimkan barang rusak tidak sesuai spesifikasi¹², dimana kerusakan atau kehilangan barang milik penjual disebabkan oleh kelalaian jasa pengiriman. Apabila hal ini terjadi, maka uang milik pembeli akan otomatis kembali namun kerugian yang ditanggung oleh penjual

karena barang dagangannya rusak/hilang tidak ditanggung oleh pihak penjual. Tidak ada sanksi ataupun SOP pihak *marketplace* yang secara otomatis melalui sistem mengatur mengenai ganti kerugian pihak ekspedisi kepada penjual. Selain itu, metode pembayaran untuk transaksi jual beli secara *online* juga dapat dilakukan dilakukan secara langsung di tempat setelah pesanan dari kurir diterima (COD)¹³.

COD (*Cash on Delivery*) merupakan metode transaksi jual beli yang ditawarkan oleh penjual kepada pembeli, dimana pembayaran terhadap barang dilakukan secara tunai ketika pesanan sampai ke pembeli, dengan cara melakukan pembayaran kepada kurir yang mengantarkan barang¹⁴. Dengan kata lain, *cash on delivery* berarti membayar secara langsung atau di tempat setelah pengiriman penuh barang. Metode ini juga memberikan kepercayaan kepada pembeli bahwa mereka akan menerima barang yang mereka bayar secara tunai. Apabila semua persyaratan dalam transaksi jual beli telah terpenuhi, transaksi akan dilaksanakan, tetapi jika ada syarat yang belum terpenuhi, transaksi akan dibatalkan. Keuntungan bagi konsumen adalah mereka dapat melakukan pembayaran saat barang sudah diterima, sehingga tidak perlu khawatir dengan transaksi *online* yang berisiko. Selain itu, metode ini dinilai efisien dan tanpa perlu melakukan pemindahan uang dalam rangka pembayaran.

Pada *marketplace*, penggunaan fitur pembayaran tunai saat barang diterima oleh penjual dapat memikat jumlah pembeli yang lebih besar bagi penjual. Berkaitan dengan percepatan dan efisiensi, opsi pengiriman dengan pembayaran tunai saat barang diterima, yang dapat diatur oleh penjual, meningkatkan kepercayaan pembeli terhadap penjual, memberikan kesan yang lebih meyakinkan bagi pembeli.

Dari sekian banyak keuntungan dan kemudahan pada metode *Cash on Delivery* ini,

Belanja Daring Di Tengah Pandemi COVID-19 Pendekatan Studi Kasus Pada Startup Unicorn Baru JNT Express Melalui Akun Instagram@ Jntexpress. Jakarta,” *Akrab Juara: Jurnal Ilmu-ilmu Sosial* 6, no. 2 (2021): 269–290.

¹² Risma Ayu Tiara and Rizki Amalia Sholihah, “Sistem Pengembalian Barang Dan Dana Jual Beli Di Marketplace Shopee Perspektif Fatwa Dsn Mui Tentang Jual Beli Salam,” *Jurnal Antologi Hukum* 3, no. 1 (2023): 53–65.

¹³ Afida Ainur Rokfa et al., “Penyelesaian Sengketa Sistem Pembayaran Cash on Delivery (COD) Pada Media E-Commerce,” *Jurnal Bina Mulia Hukum* 6, no. 2 (2022): 161–173.

¹⁴ I Wayan Gde Wiryawan, “Urgensi Perlindungan Kurir Dalam Transaksi E-Commerce Dengan Sistem COD (Cash On Delivery),” *Jurnal Analisis Hukum* 4, no. 2 (2021): 187–202.

terdapat beberapa kerugian. Salah satu kerugian dari metode *Cash on Delivery* (COD) adalah pembatalan sepihak yang dilakukan pembeli¹⁵. Hal ini bisa menyebabkan kerugian bagi penjual dimana terdapat pembeli yang tidak bertanggung jawab untuk melakukan pembayaran karena pembeli tidak dapat dihubungi dan tidak jujur dalam memberikan informasi¹⁶. Dalam situasi pembatalan tanpa alasan yang jelas, pelanggan enggan membayar produk yang telah mereka pesan dengan berbagai macam alasan, tidak pernah mememesan, memberikan alamat yang tidak sesuai, produk yang dipesan dianggap cacat, dan berbagai alasan lainnya, yang membuat mereka membatalkan pembelian secara sepihak. Ini bisa berdampak negatif bagi penjual yang menggunakan metode pembayaran Tunai di Tempat (COD).

Dalam situasi pembatalan yang tidak adil dalam transaksi *Cash On Delivery*, tentu saja banyak pertanyaan tentang bagaimana hukum melindungi penjual. Penyebabnya adalah karena para penjual yang menderita kerugian perlu dilindungi oleh hukum agar pelanggan tidak dapat melakukan transaksi yang merugikan secara langsung. Kepada penjual pada saat ini, belum ada peraturan khusus yang berlaku di Indonesia. Perihal perlindungan hukum bagi penjual yang sebanding dengan Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yang peruntukan bagi konsumen. Perlindungan terhadap konsumen lebih banyak dibandingkan dengan perlindungan terhadap Penjual. Dengan ini, tiada kehadiran perlindungan hukum adalah hak bagi setiap individu untuk mendapatkan perlindungan dan keadilan dari sistem hukum. Mengacu pada penjual atau pedagang dengan cara yang sama seperti konsumen tentu bisa menimbulkan ketidakpastian dan kerugian signifikan bagi pihak penjual.

Contoh Kasus pembatalan sepihak pada transaksi *cash on delivery* pada Mitra *shopee xpress*

dialami oleh berbagai Penjual khususnya yang ada di Kabupaten Pesawaran, Lampung. Terdapat banyak laporan yang menunjukkan bahwa kasus pembatalan sepihak dalam transaksi *cash on delivery Shopee xpress* sering terjadi. Tentu saja, ini dapat menyebabkan kerugian besar bagi penjual baik dalam hal materiil maupun hal non-materiil. Penjual belum memperoleh perlindungan hukum yang memadai. Perlindungan bagi konsumen yang pantas tentu menimbulkan pertanyaan tentang perlindungan hukum yang diberikan oleh Undang-undang kepada penjual.

Berdasarkan uraian di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk 1) menganalisis dan memetakan hubungan hukum para pihak-pihak yang terlibat dalam transaksi jual beli melalui marketplace; dan 2) menganalisis dan menemukan bentuk perlindungan hukum terhadap penjual pada marketplace bisnis.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian Lapangan (*Field Research*) dengan sifat penelitian deskriptif kualitatif, yaitu mengumpulkan fakta yang ada, dengan meneliti objek secara langsung lokasi yang akan diteliti. Penelitian ini menggunakan metode penelitian yang khusus sesuai dengan topik. Merupakan bentuk studi empiris yang fokus pada bidang yuridis. Pendekatan empiris yuridis melibatkan penelitian hukum yang fokus pada bagaimana ketentuan hukum normatif diterapkan pada peristiwa hukum spesifik yang terjadi dalam masyarakat. Penelitian dilakukan di kabupaten pesawaran lampung. Seperti 1) Toko Sperpart Kiki Motor, Jalan Raya Padang Cermin, Kecamatan Padang Cermin Kabupaten Pesawaran; 2) Toko Elektronik & Alat Listrik Araf, Jalan Raya Kampung Baru, Kecamatan Marga Punduh, Kabupaten Pesawaran; 3) Toko Tani Jaya yang menjual Alat Pertanian dan Obat-obatan yang beralamatkan di Jalan Raya Pasar

¹⁵ Sylvia Setjoatmadja and Dara Puspitasari, "Akibat Hukum Pembatalan Jual Beli Sepihak Melalui Marketplace Oleh Pembeli Dengan Sistem Pembayaran Cash On Delivery (COD) Ditinjau Dari KUHPerdara," *Innovative: Journal Of Social Science Research* 4, no. 3 (2024): 4443–4457.

¹⁶ Muharram Wibisana, Jeane Neltje, and Diana Fitriana, "Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Terhadap Tindakan Pembatalan Pembayaran Oleh Konsumen E-Commerce Dalam Sistem Cash on Delivery (COD) Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen," *KRTHA BHAYANGKARA* 17, no. 2 (2023): 437–464.

Bawang, Kecamatan Punduh Pidada, Kabupaten Pesawaran.

Sumber data yang diperoleh berasal dari sumber data primer dan sumber data sekunder. Metode pengumpulan data merupakan upaya yang harus dilakukan untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan guna menjawab rumusan masalah yang sudah dibuat. Instrumen pengumpulan data dalam penelitian hukum atau pengkajian hukum empiris ini terdiri dari wawancara mendalam, observasi, dokumentasi, dan survey lapangan.

Metode yang digunakan adalah metode analisis kualitatif atau pengolahan data tanpa berupa angka-angka dengan cara deduktif-induktif. Deduktif adalah menganalisa data yang bersifat umum untuk menilai data yang bersifat khusus guna memberikan penilaian dengan menggunakan ketentuan yang ada di dalam hukum positif dan tentang Perlindungan Hukum terhadap topik yang dikaji, sedangkan Induktif yaitu metode berfikir dengan memaparkan ketentuan-ketentuan yang bersifat khusus. Teknik analisis data yang digunakan adalah kualitatif, yaitu teknik analisis data dengan menggunakan 2 (dua) komponen berupa Reduksi data, berupa kegiatan memfokuskan dan membuang hal-hal yang tidak digunakan pada saat pengumpulan data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Perlindungan Hukum Bagi Penjual Marketplace Atas Pembatalan Sepihak Pada Transaksi Cash On Delivery Shopee Xpress

Transaksi *Cash On Delivery* yang sedang populer di masyarakat merupakan sebuah kemudahan bagi pengguna jual beli online baik itu pembeli maupun penjual. Dalam perdagangan *online*, pembayaran tunai saat pengiriman dilakukan melalui jasa kurir atau pengiriman barang. Pelaku penjualan dan pembelian setuju untuk memanfaatkan layanan kurir sebagai sarana pengiriman produk dari penjual, dan pembeli mengeluarkan uang untuk membeli barang melalui layanan kurir. Sistem pembayaran tunai atau *Cash On Delivery* dipercaya memiliki banyak kelebihan di antaranya adalah jaminan keamanannya, namun tidak dapat diabaikan bahwa juga ada beberapa

kelemahan yang ada. Banyak terdapat nilai negatif dalam hal ini terutama dari perspektif penjual, dimana mereka harus siap menghadapi pembatalan transaksi yang dilakukan secara sepihak oleh pembeli. Hal ini dapat terjadi ketika pembeli menolak membayar atau tidak menerima barang yang telah diantar ke tempat tinggalnya. Kasus pembatalan sepihak pada transaksi *Cash On Delivery* yang dialami oleh beberapa Penjual mitra *Shopee Xpress* khususnya di Kabupaten Pesawaran sebagaimana data yang diperoleh penulis terkhusus pada 3 Penjual.

Sebagaimana terungkap dalam wawancara dengan bapak M. Akbar Hakiki sebagai pemilik Toko Sperpart Kiki Motor, di Jalan Raya Padang Cermin, Kecamatan Padang Cermin, Kabupaten Pesawaran mengalami pembatalan sepihak pada transaksi *Cash On Delivery* sebanyak 6 kali dengan mayoritas alasan konsumen merasa tidak memesan barang tersebut serta pengembalian barang bermasalah. Contoh barang seperti, Kampas Rem, Lampu Sent, Ban Motor Dan Lainnya.

Hal yang sama Terjadi juga pada Arafii yaitu pemilik toko Alat Listrik Arafii di Jalan Raya Kampung Baru, Kecamatan Marga Punduh, Kabupaten Pesawaran. Mengalami pembatalan sepihak pada transaksi *Cash On Delivery* sebanyak 9 kali dengan alasan konsumen melakukan pemalsuan alamat dan konsumen merasa tidak melakukan pemesanan terhadap barang tersebut. Contoh Barang yang dipesan antara lain Speaker Bluetooth, Kipas angin kecil, dan yang lainnya.

Kasus yang sama terjadi pada pemilik toko Tani Jaya yaitu Ibu Farida yang menjual alat pertanian dan obat-obatan yang beralamatkan di Jalan Raya Pasar Bawang, Kecamatan Punduh Pidada, Kabupaten Pesawaran. Yang mengalami pembatalan sepihak pada transaksi diantaranya obat serangga, obat rumput, obat pembasmi hama, bibit -bibit sayuran, dan lainnya. Mengalami pembatalan sepihak pada transaksi *cash on delivery* sebanyak 12 kali dengan alasan konsumen menolak untuk melakukan pembayaran dan konsumen tidak merasa memesan. Adapun alasan yang mendominasi terkait pengembalian barang tersebut yaitu pembeli tidak merasa memesan, alamat tujuan palsu, Pembeli tidak dapat dihubungi, Pembeli

berubah pikiran, dan pembeli tidak memiliki uang untuk membayar. Jika sudah demikian, maka bukan hanya kerugian yang ditanggung oleh penjual, melainkan juga risiko kerusakan barang karena terlalu lama di perjalanan.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan penjual yang menjadi subjek pada penelitian ini (penjual *sparepart* kiki motor, penjual alat listrik arafi, penjual. penjual tani jaya) didapatkan hasil bahwa pembatalan sepihak pada transaksi *Cash On Delivery* tentu dapat merugikan Penjual. Selain itu, diketahui juga bahwa dalam pembatalan transaksi *cash on delivery* secara sepihak, terdapat kebijakan yang diterapkan oleh *platform marketplace* dengan menyediakan asuransi yang memiliki syarat dan ketentuan tertentu dalam prosedur operasional. Namun, pada kenyataannya klaim asuransi ini menjadi sulit bagi para penjual karena hanya berlaku dalam situasi-situasi yang serius, seperti kehilangan atau kerusakan parah barang-barang saat dalam perjalanan.

Sapriadi Tanjung (2018) menyampaikan bahwa pada dasarnya, transaksi online memiliki kesamaan dengan transaksi tatap muka langsung. Dalam situasi transaksi langsung para pihak dapat mencapai kesepakatan baik melalui komunikasi lisan maupun tulisan. Transaksi online memiliki kesepakatan yang ditulis dalam kontrak elektronik sesuai dengan Pasal 18 ayat (1) Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik yang menyatakan bahwa transaksi elektronik direkam dalam kontrak elektronik Menyatukan semua pihak¹⁷.

Pembatalan yang dilakukan pembeli tanpa persetujuan dari penjual seperti yang terjadi dalam contoh yang dijelaskan pasti melanggar kesepakatan yang telah dibuat. Perjanjian adalah dasar bagi setiap transaksi jual beli yang dilakukan antara setiap individu manusia. Dalam hal ini, maka perjanjian jual beli bisa dianggap resmi saat terjadi. Kesepakatan atau persetujuan terjadi ketika kedua pihak setuju sehubungan dengan pokok perjanjian. Sebagaimana diatur dalam Pasal 1458 Kitab Undang-Undang Hukum

Perdata (KUH Perdata), disebutkan bahwa jual beli dianggap terjadi saat kedua belah pihak mencapai kesepakatan mengenai barang dan harganya, meskipun barang tersebut belum diserahkan dan harganya belum dibayar. Kesepakatan transaksi *cash on delivery* dipilih oleh pembeli, tentu dapat dikatakan pembeli telah melakukan kesepakatan dengan Penjual dan pembeli wajib membayar ketika Penjual sudah mengirimkan barang tersebut.

Hal ini sebagaimana asas kebebasan berkontrak pada Pasal 1338 ayat 1 KUH Perdata yang menyatakan bahwasannya semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi yang membuatnya. Selain itu, kewajiban pembeli untuk memenuhi persetujuan yang telah dibuat khususnya pada transaksi *cash on delivery* juga sesuai dengan Pasal 1313 KUHPerdata yang menjelaskan bahwasannya suatu persetujuan adalah Perilaku di mana seseorang atau sekelompok orang terikat pada individu atau individu lainnya. Tindakan pembeli yang membatalkan pesanan tanpa alasan dan tidak membayar pada transaksi *cash on delivery* bisa disebut sebagai pelanggaran kontrak. Menurut Subekti ada empat bentuk wanprestasi yang dapat terjadi¹⁸. Pertama, wanprestasi dapat terjadi ketika seseorang tidak melakukan apa yang seharusnya dilakukan sesuai kesepakatan. Kedua, wanprestasi juga bisa terjadi jika seseorang melaksanakan apa yang telah diperjanjikan, namun tidak sesuai dengan kesepakatan tersebut. Ketiga, wanprestasi bisa terjadi ketika seseorang melaksanakan apa yang telah diperjanjikan, tetapi dalam waktu yang terlambat. Selanjutnya, wanprestasi juga bisa terjadi jika seseorang melaksanakan hal-hal yang tidak diizinkan dalam kesepakatan.

Dalam hal ini, pembatalan sepihak oleh pembeli pada transaksi *cash on delivery* dapat dianggap sebagai tidak melakukan apa yang seharusnya dilakukan. Dalam situasi tertentu, bukan hanya penjual yang dapat melakukan tindakan wanprestasi. Dikerjakan oleh pelanggan. Wanprestasi adalah

¹⁷ Sapriandi Tanjung, "Tinjauan Yuridis Transaksi Jual Beli Online Menurut Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik Di Kota Bengkulu," *Jurnal Panji Keadilan: Jurnal Ilmiah Nasional Mahasiswa Hukum* 1, no. 1 (2018): 51–66.

¹⁸ Irawati Rommer, Teng Berlianty, and Sarah Selfina Kuahaty, "Wanprestasi Dalam Perjanjian Makan Hasil Dusun," *LUTUR Law Journal* 4, no. 1 (2023): 1–9.

ketidakmampuan untuk memenuhi kewajiban atau melakukan tindakan yang diharapkan sesuai dengan kontrak atau kesepakatan yang telah ditetapkan. bagi Pembeli menjadi pihak yang tidak memenuhi kewajibannya sesuai dengan kontrak atau perjanjian apabila tidak melakukan tugas utama mereka, yaitu membayar harga barang yang sudah mereka beli. Wanprestasi bagi pembeli adalah manakala pembeli tidak melakukan kewajibannya sesuai kontrak atau perjanjian, antara lain karena tidak melakukan kewajiban utamanya berupa pembayaran harga barang yang telah dibelinya tersebut. Hasil penelitian Insan Kharistis Dakhi dan Dwita Sari Br Sembiring menyatakan bahwa tindakan wanprestasi yang dilakukan oleh pembeli dapat didasarkan pada Pasal 1234 dalam hukum¹⁹.

KUH Perdata merinci bahwa setiap perjanjian memiliki tujuan untuk memberikan atau menahan tindakan tertentu. Selain itu, Pasal 1243 KUHPerdata juga mengatur bahwa penggantian biaya, bunga, dan kerugian yang timbul akibat tidak dipenuhinya suatu perjanjian, Pada transaksi *e-commerce* dengan menggunakan metode *cash on delivery*, jika pembeli menolak untuk membayar pesanan yang telah disepakati sebelumnya, hal ini melanggar Pasal 5 huruf c dalam UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen²⁰. Berdasarkan pasal ini dibuat pernyataan bahwa pengguna jasa diharuskan membayar sesuai dengan nilai tukar yang telah disetujui. kondisi barang masih baik, pembeli tetap diwajibkan untuk membayar kepada kurir sesuai dengan kesepakatan harga awal tersebut.

Dalam beberapa kasus, beberapa orang menolak untuk membayar pesanan mereka kepada kurir atau bahkan tidak membayarkannya sama sekali. Tindakan yang tidak memenuhi kewajiban yang dilakukan oleh pembeli dalam transaksi Bayar di Tempat tentu melanggar prinsip itikad baik dalam perjanjian sebagaimana yang dijelaskan oleh Pasal 1338 ayat 3 KUH Perdata yang menyatakan bahwa suatu

perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik guna menghindari kecurangan.

Dalam Pasal 1267 KUH Perdata, pihak yang sebagai penjual dalam suatu transaksi menolak pengakuan prestasi pembeli memiliki empat opsi yang dapat dilakukannya, termasuk memenuhi perjanjian dengan kompensasi kerugian, atau hanya memberikan ganti rugi. Ganti rugi dan pembatalan oleh pembeli adalah kewajiban yang harus dipenuhi jika terjadi kerusakan atau pembatalan dari pihak pembeli. Apabila harga yang dibayarkan tidak sesuai dengan kesepakatan awal, maka hal tersebut dianggap sebagai pelanggaran kontrak yang memberikan alasan kepada penjual untuk menuntut kompensasi kerugian atau membatalkan perjanjian, sesuai dengan Pasal 1267 KUH Perdata. Berdasarkan informasi yang diberikan Tentang masalah ini, penjual sangatlah wajar, menjelaskan, untuk memperbaiki kerugian adalah hal yang dapat menyebabkan kerugian finansial, kerugian moral, atau kerugian dalam hal lainnya. kepada pelanggan karena pembatalan yang dilakukan tanpa pemberitahuan sebelumnya.

Penjual dapat mendapatkan perlindungan dari hukum dengan menggunakan upaya pencegahan yang telah diatur dalam peraturan hukum di Indonesia. Dalam rangka melindungi penjual dari pembatalan yang tidak adil, tindakan yang keras masih diperlukan untuk melindungi hak-hak mereka. penjual. Selain itu diharapkan agar pemerintah dapat merespons dengan cepat dan responsif terhadap menghadirkan regulasi terkait perlindungan penjual secara eksplisit, rinci, dan jelas layaknya perlindungan hukum yang diterima oleh konsumen sehingga tercipta jual beli yang adil dan tercipta kerelaan bagi kedua belah pihak.

B. Hubungan Hukum Antara Pelaku Usaha dengan Penyedia Platform E- Commerce

Setelah melakukan observasi dan wawancara terhadap tiga pemilik toko yang berbeda-beda yang menggunakan Shopee. Diketahui bahwa mereka mulai mengenal Shopee dari informasi teman dan media sosial

¹⁹ Insan Kharistis Dakhi and Dwita Sari Br Sembiring, "Pembatalan Sepihak Pada Perjanjian Jual Beli Online Dengan Metode Cash on Delivery (CoD)" (2022).

²⁰ Ni Putu Sri Wulandari and I Made Sarjana, "Tanggung Gugat Pembeli Akibat Wanprestasi Dalam Transaksi E-Commerce Melalui Metode Cash On Delivery," *Jurnal Kertha Wicara* 10, no. 11 (2021): 218–225.

karena banyak yang membahas tentang memasarkan produk melalui *online*, dan ketiga pemilik toko ini mempunyai pendapat yang berbeda beda.

Dalam wawancara dengan Bapak M. Akbar Hakiki sebagai pemilik toko seperpart Kiki Motor, mengatakan memilih menjual produk menggunakan shopee yaitu untuk meningkatkan omset penjualan, disaat mengalami penurunan pada awal pandemi. Hal yang sama juga terjadi pada bapak Arafii selaku pemilik toko Alat Listrik Arafii. Ia memilih untuk menjual produknya secara online baru baru ini, karena semua usaha pada masa kini memilih memasarkan produk secara online. Begitu pula dengan Ibu Farida sebagai pemilik toko yang menjual Alat pertanian dan Obat obatan untuk pertanian. Ia mulai menggunakan aplikasi Shopee untuk menjangkau pelanggan secara luas.

Menurut penjelasan ketiga narasumber, dengan *e-commerce* mereka dapat menjual produk mereka dengan mudah. Penjualan melalui *e-commerce* lebih banyak menarik pembeli. Mereka dapat menawarkan produknya secara *online* kepada pelanggan di seluruh dunia. Sehingga memungkinkan mereka untuk meningkatkan jangkauan pasar mereka dan meningkatkan pemasukan mereka.

Antara pelaku usaha dengan penyedia platform *e-commerce* atau *marketplace* tentunya juga ada hubungan hukum. Hubungan hukum antara pelaku usaha dengan penyedia platform *e-commerce* sebenarnya dapat dikategorikan sebagai hubungan hukum kontraktual. Pelaku usaha dan penyedia platform *e-commerce* saling mengikatkan dan membuat kesepakatan untuk menggunakan layanan platform *e-commerce*. Kontrak ini biasanya meliputi banyak aspek, termasuk syarat dan ketentuan yang akan diterapkan, hak dan kewajiban para pihak, biaya yang harus dibayar, dan sebagainya. Kontrak yang dibuat antara pelaku usaha dan penyedia platform *e-commerce* harus memenuhi syarat-syarat hukum yang berlaku di negara tempat kontrak tersebut dibuat.

Berdasarkan hal di atas, Arafii menjelaskan bahwa sebelum membuat sebuah toko di *marketplace* tersebut, mereka harus menyetujui sebuah persyaratan atau kontrak. Para pihak harus memastikan bahwa kontrak tersebut

memenuhi semua persyaratan hukum. Jika terjadi pelanggaran hukum yang berhubungan dengan kontrak, maka pelaku usaha dan penyedia platform *e-commerce* harus memenuhi semua persyaratan hukum yang berlaku. Kontrak yang dibuat antara pelaku usaha dan penyedia platform *e-commerce* juga harus mengakomodasi hak dan kewajiban para pihak. Pelaku usaha harus memahami hak serta kewajiban yang tercantum dalam kontrak, termasuk hak untuk memutuskan kontrak jika salah satu pihak tidak memenuhi persyaratan. Pelaku usaha juga harus memahami konsekuensi hukum yang dapat terjadi jika terjadi pelanggaran dalam kontrak.

Hakiki juga menjelaskan, terkait ketentuan yang terdapat di *marketplace Shopee*, untuk kasus pembatalan sepihak oleh pembeli menggunakan transaksi *cash on delivery*, *marketplace Shopee* menyediakan asuransi jika terjadinya pembatalan transaksi. Asuransi dapat klaim dengan memiliki syarat dan ketentuan tertentu dalam prosedur operasional. Adapun ketentuan yang diberikan oleh *marketplace shopee* terkait perlindungan penjual untuk metode pembayaran *cash on delivery* adalah Pengiriman dengan jasa kirim J&T Express, J&T Economy, SPX Standard, SPX Hemat, ID Express, Anteraja Reguler, Anteraja Economy, SiCepat REG, dan SiCepat HALU dapat diklaim ditanggung oleh Shopee.

Jika terdapat kasus barang COD (bayar di tempat) yang hilang atau rusak pada saat pengiriman, baik dalam perjalanan ke Pembeli atau ke penjual saat barang dikembalikan, penjual dapat melakukan pelaporan dengan mengisi formulir barang rusak saat diterima/barang pengembalian tidak diterima. Penjual dapat menerima klaim sebesar 10x ongkos kirim atau senilai harga barang maks. Rp1.000.000, tergantung nominal terendah.

Namun, pada kenyataannya klaim asuransi ini menjadi sulit bagi para penjual karena hanya berlaku dalam situasi-situasi yang serius, seperti kehilangan atau kerusakan parah barang-barang saat dalam perjalanan. Untuk kasus pembatalan *cash on delivery* yang terjadi seperti kasus di atas yang telah dijelaskan, sulit untuk melakukan pengklaiman asuransi, dikarenakan barang yang dikembalikan tidak

hilang dan masih dalam keadaan yang bagus dan tidak rusak parah.

Selanjutnya Farida menjelaskan bahwa *marketplace* memiliki ketentuannya sendiri bagi pihak-pihak yang melanggar ketentuan yang berlaku. Jika pembeli melakukan pembatalan sepihak, tidak membayar, atau menolak paket hingga 2 kali dalam 60 hari, maka pihak *shopee* akan memblokir pembeli tersebut untuk menggunakan opsi metode pembayaran *cash on delivery*. Sehingga diharapkan dengan adanya ketentuan tersebut dapat membuat efek jera para pembeli yang tidak bertanggung jawab dalam melaksanakan transaksi *online* melalui pembayaran *cash on delivery*.

Berdasarkan hasil wawancara di atas, didapat bahwa pihak *marketplace* memiliki ketentuan hukum yang harus diikuti oleh pelaku usaha. Pelaku usaha dan penyedia *platform e-commerce* saling mengikatkan dan membuat kesepakatan untuk menggunakan layanan *platform e-commerce*. Pelaku usaha bertanggung jawab untuk menyediakan produk dan layanan berdasarkan persyaratan yang ditetapkan oleh penyedia *platform e-commerce*, sedangkan penyedia *platform e-commerce* bertanggung jawab untuk memastikan bahwa pelaku usaha memenuhi semua persyaratan yang ditetapkan untuk menggunakan *platform* mereka. Hal tersebut berlaku juga untuk pembeli pengguna *e-commerce*. Pembeli diharuskan untuk mengikuti kebijakan yang diberikan oleh pihak *e-commerce* yang apabila dilanggar akan mendapatkan sanksi dari pihak *e-commerce*.

KESIMPULAN

Dari pembahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa 1) belum terdapat perlindungan hukum secara preventif yang diperoleh oleh penjual mitra *Shopee Xpress* dalam kasus pembatalan sepihak pada transaksi *Cash On Delivery* yang dilakukan oleh pembeli. Meskipun demikian pembeli dapat dimintai ganti rugi maupun digugat dengan beberapa dasar sebagai payung diantaranya Pasal 1338 ayat 1 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Pasal 1458 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, dan Pasal 6 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen terkait pelanggaran terhadap hak-hak penjual.

Dan 2) Hubungan hukum antara pelaku usaha dengan penyedia *platform e-commerce* sebenarnya dapat dikategorikan sebagai hubungan hukum kontraktual. Pelaku usaha dan penyedia *platform e-commerce* saling mengikatkan dan membuat kesepakatan untuk menggunakan layanan *platform e-commerce*. Kontrak yang dibuat antara pelaku usaha dan penyedia *platform e-commerce* harus memenuhi syarat-syarat hukum yang berlaku di negara tempat kontrak tersebut dibuat.

SARAN

Pentingnya bagi pemerintah untuk memiliki peraturan yang mengatur perlindungan hukum bagi para penjual dengan lebih tegas dan jelas, sehingga mereka dapat memperoleh perlindungan hukum yang serupa dengan yang diberikan kepada konsumen. Selain itu, regulasi ini menjadi sangat penting agar kasus pembatalan sepihak dalam transaksi tunai saat pengiriman tidak terus terjadi.

Untuk Penjual diharuskan untuk lebih hati-hati dan bijak dalam menerima pesanan dari pelanggan melalui profil pelanggan atau total pembelian yang dilakukan. Jika terjadi sesuatu yang mencurigakan, lebih baik untuk tidak melanjutkan pemrosesan pesanan daripada mengalami kerugian.

Bagi pembeli, diharapkan melakukan transaksi jual beli dengan bijak. Apabila pembeli benar-benar memesan barang tersebut, diharapkan melakukan pembayaran sebagaimana kewajibannya agar tidak merugikan banyak pihak. Selain itu, pembeli harap berhati-hati sebelum melakukan transaksi dan wajib melindungi data privasi pembeli untuk menghindari orderan palsu maupun salah alamat yang ditujukan kepada yang bersangkutan melalui transaksi *Cash On Delivery*.

DAFTAR PUSTAKA

- Dakhi, Insan Kharistis, and Dwita Sari Br Sembiring. "Pembatalan Sepihak Pada Perjanjian Jual Beli Online Dengan Metode Cash on Delivery (CoD)" (2022).
- Dianari, Rr Getha Fety. "Pengaruh E-Commerce Terhadap Pertumbuhan

- Ekonomi Indonesia." *Bina Ekonomi* 22, no. 1 (2018): 43–62.
- Irawati. "Top! Transaksi E-Commerce Sepanjang 2023 Tembus Rp453,75 Triliun." *Infobanknews*. Last modified 2024. Accessed March 24, 2024. https://infobanknews.com/top-transaksi-e-commerce-sepanjang-2023-tembus-rp45375-triliun/#google_vignette.
- Kamisa, Nur, Almira Devita Putri, and Dian Novita. "Pengaruh Online Customer Review Dan Online Customer Rating Terhadap Kepercayaan Konsumen (Studi Kasus: Pengguna Shopee Di Bandar Lampung)." *Journals of Economics and Business* 2, no. 1 (2022): 21–29.
- Kurniawati, Kurniawati, B Medina Nilasari, Netania Emilisa, and Fatik Rahayu. "Strategi Pemasaran Iklan Digital Dalam Pengambilan Keputusan Berbasis Online." *Jurnal Abdikaryasakti* 2, no. 2 (2022): 137–150.
- Lismula, Riska Julianti Ade. "Analisis Pengaruh E-Commerce Terhadap Perkembangan Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (UMKM) Di Provinsi Nusa Tenggara Barat." *Journal of Finance and Business Digital* 1, no. 2 (2022): 107–118.
- Pratama, Gama. "Analisis Transaksi Jual Beli Online Melalui Website Marketplace Shopee Menurut Konsep Bisnis Di Masa Pandemic Covid 19." *Ecopreneur: Jurnal Program Studi Ekonomi Syariah* 1, no. 2 (2020): 21–34.
- Rahman, Irsan, Riezka Eka Mayasari, and Tia Nurapriyanti. "Hukum Perlindungan Konsumen Di Era E-Commerce: Menavigasi Tantangan Perlindungan Konsumen Dalam Lingkungan Perdagangan Digital." *Jurnal Hukum Dan HAM Wara Sains* 2, no. 08 (2023): 683–691.
- Rokfa, Afida Ainur, Angel Rezky Pratama Tanda, Arytasia Dewi Anugraheni, and Widya Agung Kristanti. "Penyelesaian Sengketa Sistem Pembayaran Cash on Delivery (COD) Pada Media E-Commerce." *Jurnal Bina Mulia Hukum* 6, no. 2 (2022): 161–173.
- Rommer, Irawati, Teng Berlianty, and Sarah Selfina Kuahaty. "Wanprestasi Dalam Perjanjian Makan Hasil Dusun." *LUTUR Law Journal* 4, no. 1 (2023): 1–9.
- Saputri, Selfi Anggraini, Irda Berliana, and M. Farras Nasrida. "Peran Marketplace Dalam Meningkatkan Daya Saing UMKM Di Indonesia." *KNOWLEDGE: Jurnal Inovasi Hasil Penelitian dan Pengembangan* 3, no. 1 (2023): 69–75.
- Setjoatmadja, Sylvia, and Dara Puspitasari. "Akibat Hukum Pembatalan Jual Beli Sepihak Melalui Marketplace Oleh Pembeli Dengan Sistem Pembayaran Cash On Delivery (COD) Ditinjau Dari KUHPerdara." *Innovative: Journal Of Social Science Research* 4, no. 3 (2024): 4443–4457.
- Sulastris, Cucu, Neni Yulianita, and Novianty Elizabeth Ayuna. "Komunikasi Pemasaran Terpadu Sebagai Penentu Belanja Daring Di Tengah Pandemi COVID-19 Pendekatan Studi Kasus Pada Startup Unicorn Baru JNT Express Melalui Akun Instagram@ Intexpress. Jakarta." *Akrab Juara: Jurnal Ilmu-ilmu Sosial* 6, no. 2 (2021): 269–290.
- Tanjung, Sapriandi. "Tinjauan Yuridis Transaksi Jual Beli Online Menurut Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik Di Kota Bengkulu." *Jurnal Panji Keadilan: Jurnal Ilmiah Nasional Mahasiswa Hukum* 1, no. 1 (2018): 51–66.
- Tiara, Risma Ayu, and Rizki Amalia Sholihah. "Sistem Pengembalian Barang Dan Dana Jual Beli Di Marketplace Shopee Perspektif Fatwa Dsn Mui Tentang Jual Beli Salam." *Jurnal Antologi Hukum* 3, no. 1 (2023): 53–65.
- Utama, Nadia Faliha, Noellya Surya Santosa, Jennifer Honesta, Jessica Sharon Yong

- Sonbai, Valeria Lesley Koesnadi, Elvans Jonathan, Farrell Arthur Marcia, and Rahmi Yulia Ningsih. "Pengaruh E-Commerce Terhadap Perilaku Impulsive Buying Pada Generasi Z." *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Digital* 2, no. 3 (2024): 218-226.
- Wibisana, Muharram, Jeane Neltje, and Diana Fitriana. "Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Terhadap Tindakan Pembatalan Pembayaran Oleh Konsumen E-Commerce Dalam Sistem Cash on Delivery (COD) Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *KRTHA BHAYANGKARA* 17, no. 2 (2023): 437-464.
- Wiryanawan, I Wayan Gde. "Urgensi Perlindungan Kurir Dalam Transaksi E-Commerce Dengan Sistem COD (Cash On Delivery)." *Jurnal Analisis Hukum* 4, no. 2 (2021): 187-202.
- Wulandari, Ni Putu Sri, and I Made Sarjana. "Tanggung Gugat Pembeli Akibat Wanprestasi Dalam Transaksi E-Commerce Melalui Metode Cash On Delivery." *Jurnal Kertha Wicara* 10, no. 11 (2021): 218-225.