

Perlindungan Konsumen terhadap Tindakan Wanprestasi Produk *E-Commerce*

Muhammad Vico Febriansyah¹, Constantius Mario Valentino Mbalिंग²
Finsri Metanoya Tapilatu³

^{1,2,3}Fakultas Hukum Universitas Tarumanegara

*muhammadvico6234@gmail.com*¹, *constantius.205220291@stu.untar.ac.id*²

*finsri.205220256@stu.untar.ac.id*³

ABSTRACT

In e-commerce, there are often cases where customers are not satisfied with COD (Cash on Delivery) packages. Problems that often occur include delivery delays, lost packages, discrepancies between orders and products received, and difficulty canceling orders if there are problems or errors in delivery. Customers who experience COD delivery problems may lose trust in the seller and the e-commerce platform. Therefore, sellers and e-commerce platforms should ensure timely delivery of cash-on-delivery parcels in line with customer expectations, and resolve issues quickly and efficiently when they arise. By doing so, customer trust can be maintained and COD services can be used in the future.

Keywords: *e-commerce; selling shop*

ABSTRAK

Di bidang *e-commerce*, sering terjadi kasus dimana pelanggan tidak puas dengan paket COD (*Cash on Delivery*). Masalah yang sering terjadi antara lain keterlambatan pengiriman, paket hilang, ketidaksesuaian antara pesanan dan produk yang diterima, serta kesulitan membatalkan pesanan jika ada masalah atau kesalahan dalam pengiriman. Pelanggan yang mengalami masalah pengiriman COD dapat kehilangan kepercayaan pada penjual dan platform *e-commerce*. Oleh karena itu, penjual dan platform *e-niaga* harus memastikan pengiriman paket *cash-on-delivery* tepat waktu sesuai dengan harapan pelanggan, dan menyelesaikan masalah dengan cepat dan efisien saat muncul. Dengan demikian, kepercayaan pelanggan dapat terjaga dan layanan COD dapat digunakan di masa mendatang.

Kata Kunci: *e-commerce; penyelesaian sengketa, jual beli online.*

PENDAHULUAN

Penggunaan teknologi informasi terus berkembang pesat dan internet telah menjadi bagian penting dalam kegiatan sehari-hari, termasuk dalam transaksi jual beli. Salah satu metode pembayaran yang sering digunakan oleh konsumen adalah sistem pembayaran COD (*Cash On Delivery*), karena dianggap lebih aman dan konsumen dapat meminimalkan risiko penipuan. Namun, beberapa kasus telah terjadi terkait dengan penggunaan sistem pembayaran COD, seperti ketidaksesuaian

produk yang dipesan dengan produk yang diterima atau penolakan pembayaran oleh konsumen setelah pesanan dikirim. Tindakan wanprestasi yang dilakukan oleh pihak konsumen dalam hal ini merupakan pelanggaran kewajiban konsumen sebagaimana diatur dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Pasal 1238 Kitab Undang-undang Hukum Perdata juga menyebutkan bahwa debitur dianggap lalai bila tidak memenuhi kewajibannya dalam waktu yang ditentukan.

METODE PENELITIAN

Untuk mendapatkan data yang dibutuhkan dalam penelitian, maka penulis menggunakan metode pengumpulan data yakni: "Metode empiris" sehubungan dengan permasalahan dalam penelitian ini maka penulis melakukan pengumpulan data melalui objek kajian mengenai perilaku masyarakat terhadap objek hukum. Untuk menjawab isu hukum yang dibahas digunakan pendekatan hukum meliputi pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) yang dilakukan dengan menelaah peraturan, Dalam penelitian hukum mengenai transaksi di *e-commerce* dengan sistem pembayaran COD, diperlukan analisis terhadap peraturan-perundang-undangan dan regulasi yang terkait. Selain itu, pendekatan konseptual juga perlu dilakukan dengan merujuk pada prinsip-prinsip hukum yang telah dikembangkan oleh para sarjana dan doktrin-doktrin hukum mengenai transaksi online melalui *e-commerce* dengan metode pembayaran COD.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hak dan Kewajiban dari konsumen dan Penjual

Transaksi melalui perdagangan elektronik dinilai lebih efisien dan efektif bagi konsumen mengingat seseorang dapat membeli dan menjual barang dimana saja dan kapan saja tanpa harus bertemu antar pihak, tidak seperti toko tradisional yang membutuhkan tenaga penjualan. Untuk pertemuan dengan pembeli dan beberapa formalitas lainnya. Untuk mencari produk yang diinginkan, pembeli mengakses toko *online* melalui *website* atau mengunduh aplikasi, setelah itu pembeli mengajukan penawaran dan mengatur sistem pembayaran untuk penjual, setelah itu penjual mengemas dan mengirimkan barang.¹

Sistem pembayaran yang dilaksanakan secara langsung pada tempat dan waktu yang telah disepakati, setelah pesanan sampai dari kurir kepada pembeli, ternyata menimbulkan kerugian yang dialami oleh beberapa pihak, khususnya kurir sebagai jasa pembantu dalam pengiriman barang, hingga barang pesanan. Selisih barang yang dipesan oleh penjual mengakibatkan pembeli membatalkan pesanan secara sepihak. Oleh karena itu dalam pelaksanaan transaksi *e-commerce* tidak dibedakan asas antara dalam perjanjian jual beli *online*, salah satunya adalah asas itikad baik. masalah

¹ Afida Ainur Rokfaa, Angel Rezky Pratama Tandab, Arytasia Dewi Anugrahenic, Widya Agung Kristantid PENYELESAIAN SENGKETA SISTEM PEMBAYARAN CASH ON DELIVERY PADA MEDIA E-COMMERCE

tersebut sudah tercantumkan dari ketentuan pasal 1138 ayat (3) KUHPerdata menyebutkan bahwa setiap perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik.²

Pada dasarnya, setiap perjanjian jual - beli menyebabkan hak dan kewajiban di antara pihak - pihak yang mengadakan perjanjian itu.

dalam pasal 6 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Beberapa peraturan telah dibuat untuk mengatur hak-hak yang diberikan kepada pihak penjual, yaitu sebagai berikut:³

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 beritikad tidak baik;
3. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
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 dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.⁴

Ketentuan juga telah ditetapkan untuk mengatur hak-hak yang diberikan kepada pihak konsumen pada Pasal 4 UUPK sebagai berikut:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa;
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
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;

²ibid

³Pasal (6) Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK)

⁴ibid

9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya⁵.

Tidak hanya Hak, kewajiban dari pihak - pihak pun harus digunakan sebagai ketentuannya, kewajiban konsumen diatur pada Pasal (5) Undang-undang No 8 tahun 1999 sebagai berikut:

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut⁶.

Serta kewajiban dari pihak penjual, *e-commerce* merujuk pada Pasal (7) undang - undang no 8 Tahun 1999 sebagai berikut:

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi 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 yang diperdagangkan;
6. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
7. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian⁷.

Dari penjabaran hak kewajiban di atas, ada beberapa dipakai atau tidak dipakai oleh kedua belah pihak, yang membuat kedua belah pihak ini saling membela pihaknya masing-masing, yang tentu saja, membuat mereka ini tidak menyelesaikan masalah kedua belah pihak, maka untuk menyelesaikan masalah sengketa kedua

⁵Pasal (4) Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK)

⁶Pasal (5) Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).

⁷Pasal (7) Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).

belah pihak ini diselesaikan oleh sumber hukum, syarat - syarat konsumen dan pihak penjual sebagai berikut:

Penyelesaian Sengketa Konsumen

Menurut Pasal 1 ayat 24 Undang-undang Perdagangan Nomor 7 Tahun 2014, perdagangan yang dilakukan melalui sistem elektronik (*E-Commerce*) merujuk pada transaksi perdagangan yang dilakukan melalui serangkaian perangkat dan prosedur elektronik. Pasal 65 Undang-undang tersebut juga mengatur mengenai perdagangan melalui sistem elektronik dengan lebih rinci;⁸

- 1) Setiap Pelaku Usaha yang memperdagangkan Barang dan/atau Jasa dengan menggunakan sistem elektronik wajib menyediakan data dan/atau informasi secara lengkap dan benar.
- 2) Setiap Pelaku Usaha dilarang memperdagangkan Barang dan/atau Jasa dengan menggunakan sistem elektronik yang tidak sesuai dengan data dan/atau informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- 3) Penggunaan sistem elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib memenuhi ketentuan yang diatur dalam Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- 4) Data dan/atau informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat:
 - A. Identitas dan legalitas Pelaku Usaha sebagai produsen atau Pelaku Usaha Distribusi;
 - B. Persyaratan teknis Barang yang ditawarkan;
 - C. Persyaratan teknis atau kualifikasi Jasa yang ditawarkan;
 - D. Harga dan cara pembayaran Barang dan/atau Jasa; dan
 - E. Cara penyerahan Barang.
- 5) Dalam hal terjadi sengketa terkait dengan transaksi dagang melalui sistem elektronik, orang atau badan usaha yang mengalami sengketa dapat menyelesaikan sengketa tersebut melalui pengadilan atau melalui mekanisme penyelesaian sengketa lainnya.
- 6) Setiap Pelaku Usaha yang memperdagangkan Barang dan/atau Jasa dengan menggunakan sistem elektronik yang tidak menyediakan data dan/atau informasi secara lengkap dan benar sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi administratif berupa pencabutan izin.⁹

Menurut Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, transaksi elektronik didefinisikan sebagai perbuatan hukum yang dilakukan melalui penggunaan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya.¹⁰ Hal ini dijelaskan dalam Pasal 1 ayat (2) UU No. 11 Tahun 2008. Dengan demikian, transaksi elektronik mencakup berbagai jenis kegiatan yang

⁸Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan

⁹ibid

¹⁰Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

dilakukan secara elektronik, seperti pembelian dan penjualan barang atau jasa melalui internet, pembayaran tagihan secara *online*, pengiriman email, dan lain sebagainya¹¹. Asas konsensualisme merupakan prinsip yang penting dalam transaksi *E-Commerce*. Prinsip ini mengacu pada kesepakatan antara penjual dan pembeli, yang terjadi melalui proses penawaran dan penerimaan. Dalam transaksi *E-Commerce*, proses ini dilakukan secara *online* melalui media internet. Meskipun demikian, prinsip ini tidak berbeda dengan proses penawaran dan penerimaan dalam transaksi konvensional.¹² Pasal 19 UU No. 11 Tahun 2008 menegaskan bahwa dalam transaksi elektronik, pihak-pihak yang terlibat harus menggunakan sistem elektronik yang telah disepakati. Perbedaannya hanyalah pada media yang dipergunakan, pada transaksi *e-commerce* media yang digunakan adalah internet. Pasal 19 UU No.11 Tahun 2008 menjelaskan bahwa para pihak yang melakukan transaksi elektronik harus menggunakan sistem elektronik yang disepakati. Sebelum melakukan transaksi elektronik, penjual dan pembeli harus mencapai kesepakatan mengenai sistem elektronik yang akan digunakan. Transaksi elektronik terjadi saat penerima telah menerima dan menyetujui penawaran transaksi yang dikirim oleh pengirim, sesuai dengan Pasal 20 ayat (1) UU No. 11 Tahun 2008. Transaksi elektronik juga terjadi saat para pihak mencapai kesepakatan, yang bisa melibatkan pengecekan data, identitas, PIN, atau *password*¹³.

Dalam UU No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang memiliki tugas dan wewenang yang diatur dalam undang-undang dan surat keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP.Kep/12/2001.

Pasal 52 menyebutkan bahwa terdapat tiga cara penyelesaian sengketa konsumen, yaitu:

1) Mediasi

Mediasi adalah metode penyelesaian konflik melalui proses negosiasi dengan bantuan mediator agar dapat mencapai kesepakatan antara para pihak yang bersengketa. Dalam mediasi, mediator tidak memiliki wewenang untuk mengambil keputusan terkait sengketa, namun hanya berperan sebagai mediator untuk membantu para pihak dalam menyelesaikan masalah yang dipercayakan kepada mereka.

2) Arbitrase

Arbitrase berasal dari kata dalam bahasa Latin "*arbitrate*", dalam bahasa Belanda "*arbitrage*", dan dalam bahasa Inggris "*arbitration*", yang berarti kekuasaan untuk menyelesaikan suatu sengketa secara bijaksana atau damai oleh arbiter. Arbitrase adalah suatu cara penyelesaian sengketa yang

¹¹ibid

¹²Silviasari, Penyelesaian Sengketa Konsumen dan Pelaku Usaha dalam Transaksi E-Commerce Melalui Sistem Cash On Delivery

¹³ibid

dilakukan secara sukarela oleh para pihak yang setuju untuk terikat pada putusan pihak ketiga yang netral, di luar proses peradilan yang normal. Ada beberapa syarat yang harus dipatuhi oleh para pihak, seperti penyelesaian sengketa melalui telepon atau media online hanya dapat dilakukan jika kedua belah pihak sudah sepakat, dan hasil penilaian arbitrase dapat dimasukkan dalam proses pengadilan.

3) Konsiliasi

Metode konsiliasi digunakan dalam penuntasan masalah konsumen di luar pengadilan. Majelis bertugas untuk mendamaikan pihak yang bersengketa. Namun, majelis hanya sebagai konsiliator (pasif). Sementara itu, hasil putusan diserahkan kepada pihak penggugat dan tergugat.¹⁴

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 mengatur alur penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha baik publik maupun privat. Penyelesaian sengketa konsumen memiliki kekhasan karena pihak yang bersengketa dapat memilih beberapa lingkungan peradilan, baik itu di pengadilan maupun luar pengadilan. Dalam Pasal 45 Ayat 2 Undang-undang Perlindungan Konsumen, disebutkan bahwa terdapat beberapa cara penyelesaian perkara, yang dapat dipilih oleh para pihak, seperti yang dijelaskan di bawah ini.

- 1) Cara damai adalah metode penyelesaian sengketa konsumen yang melibatkan kedua belah pihak, yaitu konsumen dan pelaku usaha, tanpa melibatkan BPSK atau pengadilan. Penyelesaian dilakukan secara kekeluargaan dan tidak terikat pada aturan Pasal 1851-1864 Kitab Undang-undang Hukum Perdata. Syarat-syarat, kekuatan hukum, dan perdamaian yang mengikat diatur dalam pasal tersebut.
- 2) Salah satu cara penyelesaian sengketa konsumen adalah melalui pengadilan, di mana konsumen dapat mengajukan perkara sesuai dengan aturan yang berlaku dalam peradilan umum. Keputusan akhir atas sengketa konsumen dan pelaku usaha akan ditentukan oleh majelis hakim yang menangani kasus tersebut. Selain itu, penyelesaian sengketa konsumen juga dapat dilakukan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dengan mengikuti aturan-aturan yang berlaku dalam BPSK.
- 3) Cara penyelesaian sengketa konsumen yang ketiga adalah melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Berikut adalah alur penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK.

Jika terjadi pelanggaran oleh pelaku usaha dalam melakukan transaksi elektronik, maka gugatan ganti rugi dapat diajukan sesuai dengan ketentuan yang

¹⁴<https://smartlegal.id/galeri-hukum/perlindungan-konsumen/2019/01/02/apa-peranan-badan-penyelesaian-sengketa-konsumen-indonesia/>

diatur dalam UUPK dan PP PSTE. Kewajiban pelaku usaha dalam transaksi elektronik diatur dalam pasal 49 PP PSTE¹⁵ :

- 1) Para pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik harus menyediakan informasi yang akurat dan lengkap mengenai syarat-syarat kontrak, produsen, dan produk yang mereka tawarkan.
- 2) Pelaku usaha harus memberikan keterbukaan informasi yang jelas mengenai penawaran kontrak atau iklan.
- 3) Pelaku usaha harus memberikan tenggat waktu kepada konsumen untuk mengembalikan barang yang telah diterima jika tidak sesuai dengan perjanjian atau terdapat cacat tersembunyi.
- 4) Informasi mengenai barang yang telah dikirim harus disampaikan oleh pelaku usaha.
- 5) Pelaku usaha tidak diizinkan menarik biaya dari konsumen tanpa adanya dasar kontrak yang sah terkait dengan pembelian barang yang dikirim.¹⁶

Dalam hal pelaku usaha tidak memenuhi kewajibannya, konsumen berhak mengajukan tuntutan ganti rugi. Hal ini terjadi ketika pelaku usaha melanggar persyaratan yang tercantum dalam kontrak dengan konsumen. Dalam kontrak tersebut, pelaku usaha harus memenuhi kewajiban tertentu kepada konsumen dan jika tidak, konsumen berhak mengajukan tuntutan.

KESIMPULAN

Undang-undang Perlindungan Konsumen No. 8 tahun 1999 membagi penyelesaian sengketa konsumen menjadi dua jenis, yakni penyelesaian sengketa di luar pengadilan dan penyelesaian sengketa secara damai oleh para pihak sendiri maupun melalui lembaga yang berwenang seperti BPSK, yang dapat dilakukan melalui konsiliasi, mediasi, atau arbitrase. Di sisi lain, penyelesaian sengketa yang berkaitan dengan transaksi *e-commerce* diatur dalam Undang-undang No. 11 Tahun 2008 tentang ITE Bagian VIII, yang mencakup Pasal 38 dan Pasal 39.

DAFTAR PUSTAKA

Jurnal

- Afida Ainur Rokfaa, Angel Rezky Pratama Tandab, Arytasia Dewi Anugrahenic, Widya Agung Kristantid. (Maret 2022). "Penyelesaian Sengketa Sistem Pembayaran Cash on Delivery pada Media E-Commerce." *Jurnal Bina Mulia Hukum*, Vol. 6, No. 2. Silviasari. (2020). "Penyelesaian Sengketa Konsumen dan Pelaku Usaha Dalam Transaksi E-Commerce Melalui Sistem Cash On Delivery." *Media of Law and Sharia*, Vol. 1, No. 3.

¹⁵ Pasal 49 PP PSTE

¹⁶ *ibid*

Peraturan Perundang-undangan

Pasal (6) Undang - undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK)

Pasal (4) Undang - undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK)

Pasal (5) Undang-undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).

Pasal (7) Undang-undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).

Undang-undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan

Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Website

<https://smartlegal.id/galeri-hukum/perlindungan-konsumen/2019/01/02/apa-peranan-badan-penyelesaian-sengketa-konsumen-indonesia/>