

**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN TERHADAP PENGIRIMAN
BARANG TIDAK SESUAI KESEPAKATAN DALAM TRANSAKSI COD
PADA SHOPEE**

(Studi Komparasi Indonesia dan Singapura)

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi sebagian Persyaratan guna Memperoleh Gelar Sarjana

Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia Yogyakarta



Oleh:

RINDA APRIANA NUR AINI

20410521

**PROGRAM STUDI HUKUM PROGRAM SARJANA
FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA**

2024

**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN TERHADAP PENGIRIMAN
BARANG TIDAK SESUAI KESEPAKATAN DALAM TRANSAKSI COD
PADA SHOPEE
(Studi Komparasi Indonesia dan Singapura)
SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi sebagian Persyaratan guna Memperoleh Gelar Sarjana
Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia Yogyakarta

Oleh:

RINDA APRIANA NUR AINI

20410521

**PROGRAM STUDI HUKUM PROGRAM SARJANA
FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA**

2024



**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN TERHADAP
PENGIRIMAN BARANG TIDAK SESUAI KESEPAKATAN
DALAM TRANSAKSI COD PADA SHOPEE (STUDI KOMPARASI
INDONESIA DAN SINGAPURA)**

Telah diperiksa dan disetujui Dosen Pembimbing Tugas Akhir untuk diajukan
ke depan TIM Penguji dalam Ujian Tugas Akhir / Pendadaran
pada tanggal 21 Juni 2024.



Yogyakarta, 22 Mei 2024
Dosen Pembimbing Tugas Akhir,

Siti Hapsah Isfardiyana, S.H., M.H.



**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN TERHADAP
PENGIRIMAN BARANG TIDAK SESUAI KESEPAKATAN
DALAM TRANSAKSI COD PADA SHOPEE (STUDI KOMPARASI
INDONESIA DAN SINGAPURA)**

Telah Dipertahankan di Hadapan Tim Penguji dalam
Ujian Tugas Akhir / Pendadaran
pada tanggal dan Dinyatakan LULUS

Yogyakarta, 21 Juni 2024

Tim Penguji

1. Ketua : M. Syamsudin, Prof., Dr., S.H., M.H.
2. Anggota : Ratna Hartanto, S.H., LL.M.
3. Anggota : Siti Hapsah Isfardiyana, S.H., M.H.

Tanda Tangan

Mengetahui:
Universitas Islam Indonesia
Fakultas Hukum
Dekan,



Prof. Dr. Budi Agus Riswandi, S.H., M.H.
NIK. 014100109

SURAT PERNYATAAN

**ORISINALITAS KARYA TULIS ILMIAH BERUPA TUGAS AKHIR
MAHASISWA FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Rinda Apriana Nur Aini

No. Mahasiswa : 20410521

Adalah benar-benar mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia
Yogyakarta yang telah melakukan penulisan Karya Tulis Ilmiah (Tugas Akhir)
berupa skripsi dengan judul:

**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN TERHADAP PENGIRIMAN
BARANG TIDAK SESUAI KESEPAKATAN DALAM TRANSAKSI COD
PADA SHOPEE**

(Studi Komparasi Indonesia dan Singapura)

Karya ilmiah ini akan saya ajukan kepada Tim Penguji dalam Ujian
Pendidikan yang diselenggarakan oleh Fakultas Hukum Universitas Islam
Indonesia. Sehubungan dengan hal tersebut, dengan ini saya menyatakan:

1. Bahwa karya tulis ilmiah ini adalah benar-benar hasil karya saya sendiri yang dalam penyusunannya tunduk dan patuh terhadap kaidah, etika, dan norma-norma penulisan karya tulis ilmiah sesuai dengan ketentuan yang berlaku;

2. Bahwa saya menjamin hasil karya ilmiah ini adalah benar-benar asli (orisinil), bebas dari unsur-unsur yang dapat dikategorikan sebagai melakukan perbuatan "Penjiplakan karya ilmiah (plagiat)";
3. Bahwa meskipun secara prinsip hak milik atas karya ilmiah ini adalah pada saya, namun demi untuk kepentingan-kepentingan yang bersifat akademik dan perkembangannya, saya memberikan kewenangan kepada Perpustakaan Fakultas Hukum UII dan Perpustakaan di lingkungan Universitas Islam Indonesia untuk mempergunakan karya ilmiah saya.

Selanjutnya berkaitan dengan hal di atas (terutama pernyataan pada butir nomor 1 dan nomor 2), saya sanggup menerima sanksi administratif, akademik, bahkan sanksi pidana, jika saya terbukti secara sah, kuat dan menyakinkan telah melakukan perbuatan yang menyinggung dari pernyataan tersebut. Saya juga akan bersikap kooperatif untuk hadir, menjawab, membuktikan, melakukan pembelaan terhadap hak-hak saya serta menandatangani Berita Acara terkait yang menjadi hak dan kewajiban saya, di depan "Majelis" atau "Tim" Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia yang ditunjuk oleh pimpinan fakultas, apabila tanda-tanda plagiat disinyalir ada/terjadi pada karya ilmiah saya ini oleh pihak Fakultas Hukum UII.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dalam kondisi sehat jasmani dan rohani, dengan sadar serta tidak ada tekanan dalam bentuk apapun dan oleh siapapun.

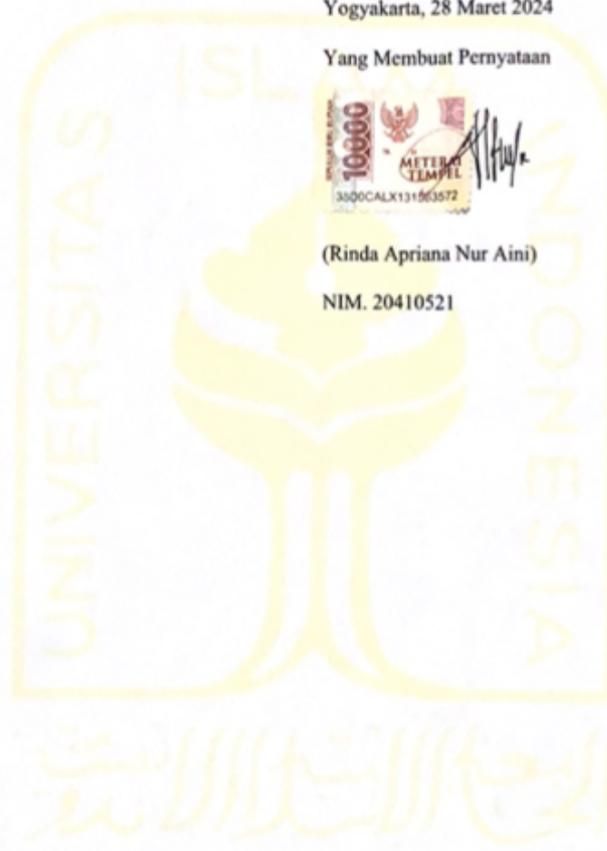
Yogyakarta, 28 Maret 2024

Yang Membuat Pernyataan



(Rinda Apriana Nur Aini)

NIM. 20410521



CURRICULUM VITAE

1. Nama Lengkap : Rinda Apriana Nur Aini
2. Tempat Lahir : Magelang
3. Tanggal Lahir : 30 April 2002
4. Jenis Kelamin : Perempuan
5. Golongan Darah : A
6. Alamat Terakhir : Wuni, Pasuruhan RT 001/RW001, Mertoyudan, Magelang
7. Alamat Asal : Wuni, Pasuruhan RT 001/RW001, Mertoyudan, Magelang
8. Identitas Orang Tua/Wali
 - a. Ayah
Nama Lengkap : Komarudin
Pekerjaan : Wiraswasta
 - b. Ibu
Nama Lengkap : Ely Afianti
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
 - c. Alamat : Wuni, Pasuruhan RT 001/RW001, Mertoyudan, Magelang
9. Riwayat Pendidikan
 - a. SD : SD Negeri Pasuruhan 2
 - b. SMP : SMP Negeri 1 Muntilan
 - c. SMA : SMA Negeri 1 Kota Mungkid
10. Organisasi : Forum Kajian dan Penulisan Hukum (FKPH) dan Criminal Law Discussion (CLD)

Yogyakarta, 28 Maret 2024

Yang Bersangkutan



(Rinda Apriana Nur Aini)

NIM. 20410521

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN



“Seungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum, sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri.”

(QS. Ar-Rad : 11)

"Nothing is impossible, the word itself says 'I'm possible'!"

(Audrey Hepburn)

Karya ilmiah ini saya persembahkan kepada:

Orang tua terkasih,

Negara Kesatuan Republik Indonesia,

Dosen Fakultas Hukum, Rekan Penulis, dan

Almamater tercinta

KATA PENGANTAR



Assalamu 'alaikum Warahmatulahi Wabarakatuh,

*Alhamdulillah*hirabbil'amin, puji syukur Penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga Penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi ini dengan baik guna memenuhi syarat kelulusan pada Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia. Shalawat serta salam semoga selalu tercurah kepada junjungan besar kita, Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa kita dari zaman jahiliyah menuju zaman yang penuh dengan pengetahuan dan cahaya Islam seperti saat ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Tugas Akhir/Skripsi ini tidak lepas dari peran berbagai pihak. Oleh karena itu, perkenankan Penulis menghaturkan ucapan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua tercinta penulis, Komarudin dan Ely Afianti. Salah satu hal yang selalu Penulis syukuri dapat terlahir di tengah keluarga ini. Terima kasih telah membeikan kasih sayang, segala dukungan, cinta kasih yang tiada terhingga, dan doa yang tak pernah putus kepada Penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi ini;

2. Adik saya tercinta, Muhammad Figo Romadhon yang telah memberikan semangat dan semoga kita menjadi anak yang membanggakan kedua orang tua;
3. Ibu Siti Hapsah Isfardiyana, S.H., M.H., selaku dosen pembimbing skripsi yang tiada hentinya menginspirasi, memotivasi, dan membantu Penulis sehingga Tugas Akhir/Skripsi ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Terima kasih atas waktu dan ilmu yang ibu berikan selama penyusunan Tugas Akhir/Skripsi ini;
4. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia yang telah membagikan ilmu pengetahuannya yang sangat bermanfaat bagi penulis selama penulis berkuliah;
5. Shafa Ataina Aurellia, Eva Yunizar, Azzah Fadhillah, Nabilla Putri Nur Ershanti, dan Hana Fauziyah yang telah membantu serta berbagi keluh kesah dengan Penulis dalam penyusunan Tugas Akhir/Skripsi ini. Semoga persahabatan dan kedewasaan kita tetap terjaga dan Penulis selalu berdoa agar kalian sehat dan sukses selalu;
6. Novita Intan ‘Aina Salsabila dan Shafa Paramitha Dewi yang telah banyak memberikan bantuan moral dalam penyelesaian perkuliahan dan penulisan Tugas Akhir/Skripsi ini;
7. Teman-teman seperjuangan FH UII Angkatan 2020; dan
8. Semua pihak yang tidak dapat Penulis sebutkan satu persatu yang telah berkontribusi baik langsung maupun tidak langsung sehingga dapat terselesaikannya Tugas Akhir/Skripsi ini.

Semoga seluruh pihak yang terkait dalam penyusunan Tugas Akhir/Skripsi ini dapat diberikan balasan yang paling baik oleh Allah SWT sebaik-baiknya pemberi balasan. Tidak lupa juga Penulis sampaikan permohonan maaf sebesar-besarnya apabila penulis melakukan kesalahan selama proses penelitian dan pencarian data ini.

Akhirnya, semoga Tugas Akhir/Skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membaca, serta dapat menjadi tujuan keilmuan bagi yang membutuhkannya. Penulis juga menyadari bahwa Tugas Akhir/Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, sehingga adanya kritik dan saran yang membangun sangat dibutuhkan untuk perbaikan dan pembelajaran Tugas Akhir/Skripsi ini.

Wabillahitaufiq wal hidayah,

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Yogyakarta, 28 Maret 2024

Penulis



Rinda Apriana Nur Aini

NIM. 20410521

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	X
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
CURRICULUM VITAE	vii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
ABSTRAK	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Tinjauan Pustaka dan Orisinalitas Penelitian.....	9
F. Kerangka Teori.....	13
G. Definisi Operasional	21
H. Metode Penelitian	22
I. Sistematika Penulisan.....	25
BAB II KAJIAN NORMATIF TENTANG PERLINDUNGAN HUKUM	
KONSUMEN DAN KOMPARASI HUKUM.....	28
A. Kajian Normatif tentang Perlindungan Hukum.....	28
B. Kajian Normatif tentang Perlindungan Konsumen.....	31
C. Kajian Normatif tentang Komparasi Hukum.....	40
D. Kajian Normatif tentang Perjanjian Jual Beli Melalui Marketplace	43
E. Kajian Normatif tentang <i>Cash On Delivery</i> (COD).....	50

F. Kajian Normatif tentang Perjanjian Jual Beli Melalui <i>Marketplace</i> Menurut Perspektif Islam.....	52
G. Kajian Normatif tentang Perlindungan Konsumen dalam Islam.....	55
BAB III ANALISIS KOMPARASI HUKUM INDONESIA DAN SINGAPURA TENTANG PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN TERHADAP PENGIRIMAN BARANG TIDAK SESUAI KESEPAKATAN DALAM TRANSAKSI COD PADA SHOPEE	61
A. Tanggung Jawab Para Pihak terhadap Pengiriman Barang tidak Sesuai Kesepakatan dalam Transaksi COD pada Shopee di Indonesia dan Singapura.....	61
B. Perlindungan Hukum Konsumen terhadap Pengiriman Barang tidak Sesuai Kesepakatan dalam Transaksi COD pada Shopee di Indonesia dan Singapura.....	129
BAB IV PENUTUP	149
A. Kesimpulan.....	149
B. Saran	151
DAFTAR PUSTAKA	152

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Komparasi dengan Kajian-Kajian Sebelumnya	10
Tabel 3.1 Hubungan Hukum Para Pihak	76
Tabel 3.2 Komparasi Pengaturan Hukum	79
Tabel 3.3 Komparasi Peraturan Kewajiban dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha.....	93
Tabel 3.4 Komparasi Peraturan Kewajiban dan Tanggung Jawab Konsumen	98
Tabel 3.5 Komparasi Peraturan Kewajiban dan Tanggung Jawab <i>Marketplace</i>	107
Tabel 3.6 Komparasi Peraturan Kewajiban dan Tanggung Jawab Pengangkut.....	124
Tabel 3.7 Komparasi Peraturan Kewajiban dan Tanggung Jawab Para Pihak	125
Tabel 3.8 Persamaan dan Perbedaan Hak, Kewajiban, dan Tanggung Jawab Para Pihak	127
Tabel 3.9 Komparasi Perlindungan Hukum Konsumen terhadap Pengiriman Barang tidak Sesuai Kesepakatan dalam Transaksi COD	145

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Mekanisme Transaksi COD oleh Shopee.....	136
---	-----

ABSTRAK

Penelitian yang dilakukan oleh penulis, yakni mengenai bentuk perlindungan hukum konsumen terhadap pengiriman barang tidak sesuai kesepakatan dalam transaksi COD pada Shopee di Indonesia dan Singapura. Pengiriman barang tidak sesuai kesepakatan dalam transaksi COD di Shopee merupakan permasalahan yang cukup sering terjadi di Indonesia dan Singapura. Banyak konsumen mengeluhkan barang yang diterima tidak sesuai dengan yang dipesan, baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Hal ini disebabkan oleh berbagai faktor, termasuk kurangnya pengawasan terhadap penjual, rendahnya kualitas kontrol, serta adanya penjual yang tidak bertanggung jawab. Di Singapura, permasalahan serupa cenderung lebih jarang terjadi karena regulasi *marketplace* yang lebih ketat, penegakan hukum yang lebih tegas, dan sistem penanganan keluhan konsumen yang lebih efisien. Akibatnya, pengalaman berbelanja di Shopee Singapura biasanya lebih memuaskan dibandingkan dengan di Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk menjawab masalah: Pertama, bentuk tanggung jawab para pihak terhadap pengiriman barang tidak sesuai kesepakatan dan yang kedua mengenai perlindungan hukum konsumen terhadap pengiriman barang tidak sesuai kesepakatan dalam transaksi COD pada Shopee di Indonesia dan Singapura. Metode penelitian yang digunakan merupakan yuridis normatif, dengan metode pendekatan yaitu perundang-undangan dan komparasi. Bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini yaitu bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Teknik pengumpulan bahan hukum yang dilakukan melalui studi kepustakaan yang kemudian dianalisis dengan analisis deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: Pertama: tanggung jawab para pihak yang melanggar hak dan kewajiban masing-masing jika di Indonesia, diatur dalam UUPK untuk melindungi hak-hak konsumen dan menjamin keselamatan konsumen dalam transaksi, UU ITE untuk mengatur aspek hukum terkait transaksi elektronik dan perlindungan data, sedangkan KUHPPerdata untuk mengatur perjanjian dan tanggung jawab kontraktual. Di Singapura, *Consumers Protection (Fair Trading) Act* setara dengan undang-undang, melindungi konsumen dari praktik perdagangan yang tidak adil, sementara *Technical Reference 76 on Guidelines for E-commerce Transactions* setara dengan peraturan pemerintah, memberikan panduan teknis untuk transaksi *e-commerce* yang aman dan adil. Regulasi di Singapura cenderung lebih terstruktur dan terperinci dalam menjamin keadilan dalam transaksi *e-commerce*. Kedua, bentuk perlindungan konsumen di Indonesia, pelaku usaha atau penjual yang terlibat dalam wanprestasi dalam jual beli *online* dapat dipidana berdasarkan Pasal 28 ayat (1) Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling banyak Rp1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah) dan Pasal 62 ayat (1) UU Perlindungan Konsumen dengan pidana penjara paling lama 5 tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2 miliar. Namun, di Singapura, perlindungan terhadap konsumen mencakup kemungkinan untuk mengajukan gugatan ke pengadilan untuk pemulihan perdata jika perselisihan tidak terselesaikan, dengan kasus-kasus yang melibatkan jumlah tertentu dapat diajukan ke Pengadilan. Kata Kunci: hukum perlindungan konsumen, transaksi COD, tanggung jawab

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pesatnya perkembangan teknologi informasi dan sistem transaksi elektronik menjadikan industri teknologi informasi sebagai industri unggulan. Selain memberikan kemudahan dan efisiensi waktu, teknologi informasi juga memberikan manfaat lain yaitu memperluas pangsa pasar global tanpa harus melakukan perjalanan atau mengirim orang ke negara lain untuk melakukan pemasaran. Pemanfaatan teknologi ini memudahkan manusia dalam menjalankan tugasnya sehari-hari, misalnya dalam melakukan transaksi bisnis, pembeli tidak harus bertemu langsung dengan penjual seperti di pasar tradisional, melainkan hanya melalui media elektronik yaitu koneksi *online* (yakni Internet). Saat ini terdapat dua model utama dalam dunia bisnis, yaitu model bisnis tradisional yang mengacu pada nilai-nilai dan tata cara tradisional dan sering disebut dengan model bisnis klasik atau tradisional dan model bisnis modern yang bersifat kontemporer.¹

Setiap model bisnis memiliki pendekatan, permasalahan, konsekuensi hukum, dan solusi yang berbeda. Salah satu hasil perkembangan teknologi informasi adalah jual beli yang dilakukan melalui media elektronik dan dikenal dengan kontrak jual beli secara elektronik. Sistem jual beli secara elektronik ini seorang penjual (*seller*) tidak harus bertemu langsung (*face to*

¹ Deasy Purwaningtias, et.al, *E-Business: Konsep Dasar E-Business di Era Digital*, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2020, hlm. 6

face) dengan pembeli (*buyers/consumers*), dalam suatu transaksi dagang. Transaksi bisa terjadi hanya lewat surat menyurat melalui *e-mail*, telekopi dan lain-lain. Pembayaran (*payment*) bisa dilakukan juga melalui internet.²

Menurut Bajaj, dalam bukunya yang berjudul “*E-commerce: The Cutting Edge of Business*” menyebutkan bahwa ada sejumlah keuntungan yang bisa diperoleh dari *e-commerce/market place* ini, diantaranya:

1. Dapat menghemat waktu;
2. Dapat mengurangi kemungkinan melakukan kesalahan dalam pengetikan dan sebagainya karena sudah disiapkan model standar yang tidak pernah diketik ulang; dan
3. Waktu bisnis dapat digunakan seefisien mungkin, maka sangat memungkinkan untuk mendapat lebih banyak informasi mengenai bisnisnya sehingga menunjang efektivitas dan efisiensi suatu perusahaan atau bisnis.³

Terlepas dari keuntungan yang telah disebutkan di atas, terdapat pula permasalahan-permasalahan hukum yang sangat krusial salah satunya disebut dengan sistem *Cash On Delivery* (COD) yang telah menjadi salah satu metode pembayaran yang populer dalam perdagangan modern, terutama di ranah *marketplace*. Seiring dengan popularitasnya, muncul kekhawatiran terkait dengan risiko transaksi, khususnya terkait barang yang tidak sesuai dengan kesepakatan yang diberikan kepada konsumen. Terdapat berbagai

² Riyeke Ustadiyanto, *Framework E-Commerce*, Andi, Yogyakarta, 2001, hlm. 138

³ Nindyo Pramono, “Revolusi Dunia Bisnis Indonesia Melalui E-commerce dan E-Bussines: Bagaimana Solusi Hukumnya”, *Jurnal Hukum*, No. 16 Vol. 8 Maret 2001, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, 2001, hlm. 2

potensi pelanggaran yang dapat terjadi dan mempengaruhi konsumen secara langsung dalam konteks transaksi *Cash On Delivery* (COD). Salah satu pelanggaran utama adalah pengiriman barang yang tidak sesuai dengan kesepakatan yang telah diberikan oleh penjual kepada konsumen. Hal ini mencakup perbedaan fitur, kualitas, atau kondisi barang yang tidak sesuai dengan apa yang telah dijanjikan sebelumnya.⁴ Penjual dapat mempublikasikan deskripsi barang yang sangat menarik, tetapi barang yang diterima oleh konsumen mungkin memiliki karakteristik yang tidak sesuai dengan deskripsi tersebut. Perbedaan ini dapat mencakup warna, ukuran, bahan, atau bahkan performa barang.

Penolakan untuk melakukan pengembalian dana atau penukaran barang yang tidak sesuai dengan kesepakatan adalah potensi pelanggaran lain yang perlu diperhatikan. Penolakan semacam ini dapat merugikan konsumen secara finansial dan merusak kepercayaan mereka terhadap transaksi *marketplace*, khususnya dalam konteks transaksi COD.⁵ Konsumen sering tidak memiliki informasi yang cukup tentang hak-hak mereka dalam situasi di mana barang yang diterima tidak sesuai dengan deskripsi.

Transaksi dalam *marketplace* lintas batas antarnegara menjadi semakin umum dalam konteks global yang semakin terhubung. Namun, perbedaan hukum dan regulasi antar negara dapat menciptakan kompleksitas tambahan dalam perlindungan konsumen. Perlindungan konsumen menjadi

⁴ Rina Puji Rahayu, "Manajemen Risiko Metode Pembayaran Cash On Delivery Shopee E-Commerce", *Journal of Economics, Law, and Humanities* Vol. 2, No.1, 2023, hlm. 36

⁵ Shelva Shendy Bennedicta, et.al, "Perlindungan Hukum Terhadap Penjual Dalam Transaksi Jual Beli Online Dengan Metode Pembayaran Cash On Delivery (COD)", *Jurnal Unes Law Review*, Vol. 5, No. 4, 2023, hlm. 2540

salah satu pembahasan yang menjadi perhatian utama bagi setiap negara, khususnya di negara-negara di Kawasan Asia Tenggara.⁶ Gerakan untuk mewujudkan hukum perlindungan konsumen di Indonesia sendiri dipengaruhi oleh kuatnya pembangunan ekonomi dan industrialisasi yang menyebabkan banyaknya kasus kerugian konsumen pada tahun 1973 hingga akhir tahun 1990an.

Didukung dengan ketidakberdayaan konsumen, maka keberadaan produk perundang-undangan yang dirancang khusus untuk melindungi konsumen sangat diperlukan. Oleh karena itu, pada tanggal 20 April 1999, akhirnya Pemerintah menetapkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.⁷ Selain itu, pada tanggal 21 April 2008, pemerintah mengeluarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). UU ITE ini terdiri dari 13 bab dan 54 pasal yang berisi dua muatan besar yang diatur dalam UU ITE, diantaranya adalah transaksi elektronik dan mengenai tindak pidana siber.⁸

Berbeda halnya dengan perlindungan konsumen di Singapura. Di Singapura sendiri telah melalui fase yang panjang yang pada akhirnya pada tahun 2003, Singapura telah melahirkan produk hukum yang dikhususkan

⁶ Intan Yanuar Pratiwi, "Upaya Perlindungan Konsumen Oleh Asean *Committee On Consumer Protection* (ACCP) Dalam Perdagangan Era Digital Di Asia Tenggara", *Skripsi*, Universitas Jember, 2018, hlm. 34

⁷ Abd. Harris Hamid, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Sah Media, Makassar, 2017, hlm. 1

⁸ Josua Sitompul, *Cyberspace, Cybercrimes, Cyberlaw: Tinjauan Aspek Hukum Pidana*, PT. Tatanusa, Jakarta, 2012, hlm. 135-136

untuk melindungi kesejahteraan konsumen yang telah diresmikan revisinya pada tahun 2009, yaitu *Consumer Protection (Fair Trading) Act*.⁹

Terdapat contoh kasus dimana konsumen dirugikan oleh pelaku usaha yang tidak menjalankan kewajibannya untuk memenuhi hak konsumen. Kasus pertama adalah pada tanggal 04 Agustus 2023, Rosalina membeli barang di Shopee dengan nama toko *FEMALE DAILY.ID* yakni *Wardah White Crystal Secret Night Cream* 30 gram seharga Rp84.900. Sesampainya barang tersebut ke tangan Rosalina, ternyata paket tersebut isinya berbeda yaitu *Wardah Pure Treatment Essence* 30 ml. Harga produk ini jauh lebih murah sekitar Rp40.100. Rosalina memiliki bukti video *unboxing* paket dan juga foto produk yang dia terima berbeda dengan yang dia pesan. Pada akhirnya, Rosalina mengajukan pengembalian dana pada tanggal 09 Agustus 2023 dengan melampirkan foto dan video *unboxing* di forum diskusi pengembalian dana. Ketika Rosalina melakukan konfirmasi dengan penjual terkait pesanan yang tidak sesuai, penjual banyak memberikan alasan yang tidak masuk akal, alias penjual tidak mau bertanggung jawab.¹⁰

Kasus kedua adalah kasus yang terjadi di Singapura. Kasus serupa yang mana seseorang yang mendapatkan produk tidak sesuai deskripsi dalam melakukan transaksi di *marketplace* atau bisa disebut sebagai kasus penipuan dalam ranah belanja *online*. Kasus penipuan *e-commerce* dan penipuan *phishing* di Singapura memiliki rata-rata kerugian masing-masing sekitar

⁹ Intan Yanuar Pratiwi, *op.cit*

¹⁰ Rosalina, *Produk Tidak Sesuai Pesanan, Penjual Banyak Alasan*, <https://mediakonsumen.com/2023/08/12/surat-pembaca/produk-tidak-sesuai-pesanan-penjual-banyak-alasan>, diakses pada tanggal 19 Oktober 2023 pukul 21.00 WIB

SGD 1.600 dan SGD 2.400. Penipu berperan sebagai pejabat pemerintah seperti polisi atau Kementerian Tenaga Kerja dalam varian penipuan phishing. Jenis penipuan terbesar di Singapura, mencakup 83,8 persen dari seluruh kasus yang dilaporkan, adalah penipuan pekerjaan, penipuan *e-commerce*, penipuan panggilan teman palsu, penipuan *phishing*, dan penipuan investasi.¹¹

Penulis melihat adanya implementasi hukum yang tidak sesuai dalam mendapatkan hak konsumen yang sangat sulit didapatkan, apalagi di Indonesia. Perlu dibuktikan komparasi perlindungan konsumen antara Indonesia dan Singapura adalah karena keduanya merupakan negara yang memiliki perkembangan hukum yang berbeda, namun keduanya memiliki populasi konsumen yang signifikan. Di samping itu, Singapura menjadi pusat perdagangan terbesar di dunia karena terletak di Selat Malaka dan diapit oleh jalur pelayaran yang ramai, hal ini turut memajukan perekonomian Negeri Singa. Singapura memiliki regulasi yang sangat ketat dan terstruktur dalam bidang *e-commerce*. Undang-undang seperti *Consumers Protection (Fair Trading) Act* dan panduan teknis yang setara dengan peraturan pemerintah seperti *Technical Reference 76* memberikan kerangka kerja yang jelas dan tegas untuk perlindungan konsumen dalam transaksi *online*.

Marketplace seperti Shopee di Singapura diatur dengan baik, memastikan bahwa praktik perdagangan memenuhi standar tinggi dalam hal keadilan dan transparansi. Hal ini mengurangi insiden pengiriman barang yang tidak sesuai kesepakatan dalam hal COD. Singapura dikenal sebagai

¹¹ Kumparan Bisnis, *Kasus Penipuan Singapura Terus Naik Kerugian Tembus Rp 3,7 T*, <https://kumparan.com/kumparanbisnis/kasus-penipuan-di-singapura-terus-naik-kerugian-tembus-rp-3-7-t-21Bw2GQkIPw/full>, diakses pada tanggal 19 Oktober 2023 pukul 21.30 WIB

salah satu pusat perdagangan global dengan reputasi yang baik dalam hal efisiensi dan keadilan dalam bisnis. Pengalaman mereka dapat menjadi model yang baik bagi Indonesia untuk meningkatkan regulasi dan praktik dalam *e-commerce*. Hingga saat ini, Pelabuhan Singapura telah melayani pelayaran dari 600 pelabuhan di 123 negara.¹² Komparasi ini memberikan wawasan tentang efektivitas sistem perlindungan konsumen di masing-masing negara, mengidentifikasi kelebihan dan kekurangannya, serta dapat memberikan ide-ide untuk perbaikan sistem perlindungan konsumen di kedua negara.

Berdasarkan uraian diatas, menjadi dasar ketertarikan bagi penulis ingin meneliti mengenai aspek perlindungan konsumen menjadi tugas akhir berupa skripsi penulis dengan judul **“PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN TERHADAP PENGIRIMAN BARANG TIDAK SESUAI KESEPAKATAN DALAM TRANSAKSI COD PADA SHOPEE (Studi Komparasi Indonesia dan Singapura)”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tanggung jawab para pihak terhadap pengiriman barang tidak sesuai kesepakatan dalam transaksi COD pada Shopee di Indonesia dan Singapura?

¹² Ilham Fiktriansyah, *Kenapa Singapura lebih Terfokus di Perdagangan dan Industri?* <https://www.detik.com/edu/detikpedia/d-6859611/kenapa-singapura-lebih-fokus-di-perdagangan-dan-industri-ini->, diakses pada tanggal 20 Maret 2024 pada pukul 23.23 WIB

2. Bagaimana perlindungan hukum konsumen terhadap pengiriman barang tidak sesuai kesepakatan dalam transaksi COD pada Shopee di Indonesia dan Singapura?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah di atas, berikut tujuan dalam penelitian yang ingin dicapai:

1. Untuk mengkaji dan menjelaskan mengenai tanggung jawab para pihak terhadap pengiriman barang tidak sesuai kesepakatan dalam transaksi COD pada Shopee di Indonesia dan Singapura.
2. Untuk mengkaji dan menganalisis komparasi hukum di Indonesia dan Singapura mengenai perlindungan konsumen terhadap pengiriman barang tidak sesuai kesepakatan dalam transaksi COD pada Shopee di Indonesia dan Singapura.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat baik secara teoritis maupun secara praktis, yaitu:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu hukum khususnya dalam memberikan pengetahuan tentang perlindungan hukum konsumen terhadap

pengiriman barang tidak sesuai kesepakatan dalam transaksi COD pada Shopee di Indonesia dan Singapura.

- b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman bagi elemen masyarakat bahwa perlindungan hukum konsumen pengiriman barang tidak sesuai kesepakatan dalam transaksi COD pada Shopee di Indonesia dan Singapura penting untuk diketahui demi terwujudnya jual beli *online* yang tidak merugikan salah satu pihak.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi masyarakat

Memberikan gambaran kepada masyarakat tentang perlindungan hukum konsumen terhadap pengiriman barang tidak sesuai kesepakatan dalam transaksi COD pada Shopee di Indonesia dan Singapura sehingga diharapkan dapat sebagai upaya penyadaran untuk para pelaku usaha di Shopee agar lebih berhati-hati dalam menjual barang dagangannya.

- b. Bagi pembaca

Memberikan gambaran kepada pembaca tentang perlindungan hukum bagi pelaku usaha dalam jual beli *online* dengan metode pembayaran *Cash on Delivery* (COD).

E. Tinjauan Pustaka dan Orisinalitas Penelitian

Dalam proses pembuatan sebuah karya penelitian diperlukan orisinalitas dari penelitian yang dilakukan oleh penulis. Orisinalitas tersebut menunjukkan baik perbedaan dari kajian yang diteliti oleh penulis dibandingkan dengan penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Dengan ini dimaksudkan agar penelitian dari pengulangan pembahasan pada objek kajian yang sama dan dapat dijadikan komparasi agar terlihat keorisinalitasan dari penulis. Untuk lebih memudahkan dalam pemahaman pemaparan Orisinalitas Penelitian disajikan dalam bentuk tabel di bawah ini:

Tabel 1.1 Komparasi dengan Kajian-Kajian Sebelumnya

No	Nama Peneliti dan Judul Penelitian	Bentuk dan Tahun	Pembahasan	Perbedaan dengan Penelitian yang Dilakukan
1.	Luh Widya Saraswati dan Susilowati Suparto, "Studi Komparatif Perlindungan Konsumen di Indonesia dan Singapura terhadap Kenaikan Harga yang Tidak Wajar" ¹³	Jurnal Ilmu Hukum dan Humaniora, Universitas Tapanuli Selatan, 2021	Jurnal tersebut membahas tentang komparasi hukum perlindungan konsumen di Indonesia dan Singapura mengenai kenaikan barang yang tidak wajar.	Perbedaan penelitian yang akan penulis lakukan adalah lebih mengkhhususkan pada komparasi hukum perlindungan konsumen di Indonesia dan Singapura mengenai barang yang tidak sesuai kesepakatan.
2.	Dian Mega E.R, "Studi Perbandingan Hukum	Tesis, Universitas Sebelas Maret, 2013	Tesis ini membahas tentang komparasi	Perbedaan penelitian yang akan penulis lakukan adalah

¹³ Luh Widya Saraswati dan Susilowati Suparto, "Studi Komparatif Perlindungan Konsumen di Indonesia dan Singapura terhadap Kenaikan Harga yang Tidak Wajar", *Jurnal Ilmu Hukum dan Humaniora*, Tapanuli Selatan, Vol 8, No 1, 2021

	Terhadap Pelaku Usaha Atas <i>E-Commerce</i> antara Indonesia, Singapura dan Australia dalam Perdagangan <i>Online</i> ¹⁴		peraturan perundang-undangan dari Indonesia, Singapura dan Australia dalam memberikan perlindungan bagi para pelaku usaha dan menilai undang-undang <i>e-commerce</i> antara Indonesia, Singapura dan Australia yang mampu mengakomodir permasalahan <i>e-commerce</i> dengan memberikan perlindungan hukum bagi pelaku usaha.	berfokus kepada perlindungan hak-hak konsumen pengguna <i>marketplace</i> yang mendapat barang tidak sesuai dengan deskripsi melalui transaksi <i>cash on delivery</i> yang dibandingkan dengan peraturan perundang-undangan di Indonesia dan Singapura.
3.	Akbar Rizki Ramadhan, “Studi Komparatif Pemenuhan Hak Ganti Kerugian Konsumen di Indonesia dan Singapura” ¹⁵	Skripsi, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, 2022	Skripsi ini membahas mengenai aspek perlindungan hukum terhadap konsumen akibat ketidaksediaan pelaku usaha dalam pemenuhan hak konsumen	Perbedaan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis adalah perlindungan hukum terhadap konsumen akibat barang yang diterima konsumen tidak sesuai dengan deskripsi melalui transaksi <i>cash on</i>

¹⁴ Dian Mega E.R, “Studi Perbandingan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Atas *E-Commerce* antara Indonesia, Singapura dan Australia dalam Perdagangan *Online*”, *Tesis Universitas Sebelas Maret*, Surakarta, 2013

¹⁵ Akbar Rizki Ramadhan, “Studi Komparatif Pemenuhan Hak Ganti Kerugian Konsumen di Indonesia dan Singapura”, *Tesis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta*, Jakarta, 2022

			berupa ganti kerugian, serta bagaimana seharusnya pengaturan hukum yang mengatur terkait ganti kerugian konsumen di Indonesia dan Singapura.	<i>delivery</i> di Indonesia dan Singapura.
4.	Trigaya Ahimsa, “Transparansi Informasi Sebagai Bentuk Perlindungan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan: Studi Komparasi di Indonesia, Singapura, dan Malaysia” ¹⁶	Jurnal Hukum, Universitas Indonesia, 2022	Jurnal ini membahas mengenai perlindungan konsumen dalam transparansi informasi produk/jasa layanan keuangan yang dikenal dalam POJK Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan di Indonesia, Singapura, dan Malaysia.	Perbedaan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis adalah komparasi perlindungan hukum konsumen di Indonesia dan Singapura terkait dengan barang yang diterima tidak sesuai dengan deskripsi dengan menggunakan transaksi <i>cash on delivery</i> .
5.	Ilena Prinindyta Harum dan Abdul Salam, “Analisis Yuridis Terkait Smart Contract Pada Bidang E- Commerce Dalam Kerangka	Tesis, Universitas Indonesia, 2020	Tesis ini membahas mengenai keabsahan smart contract serta perlindungan konsumen apabila terdapat kesalahan sistem dalam	Perbedaan penelitian yang akan penulis lakukan adalah penelitian ini membahas tentang perlindungan konsumen akibat berbelanja online yang

¹⁶ Trigaya Ahimsa, “Transparansi Informasi Sebagai Bentuk Perlindungan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan: Studi Komparasi di Indonesia, Singapura, dan Malaysia”, *Dialogia Iuridica: Jurnal Hukum*, Vol. 13, No. 2, Universitas Indonesia, 2022

	Hukum Perjanjian Dan Perlindungan Konsumen (Studi Perbandingan Indonesia dan Singapura) ¹⁷		eksekusi dari smart contract dalam e-commerce di Indonesia dan Singapura.	mendapatkan barang tidak sesuai deskripsi dikaji dengan hukum Indonesia dan Singapura.
--	---	--	---	--

Oleh karena itu, perbedaan penelitian yang akan penulis lakukan adalah lebih menghususkan pada komparasi hukum perlindungan konsumen di Indonesia dan Singapura mengenai pengiriman barang yang tidak sesuai kesepakatan pada transaksi *cash on delivery*.

F. Kerangka Teori

1. Komparasi Hukum

Istilah komparasi hukum menurut Barda Nawawi Arief dalam bahasa asing diterjemahkan sebagai berikut:¹⁸

- a. *Comperative law*
- b. *Vergleihende rechtslehre*
- c. *Droit compre*

Istilah ini dalam pendidikan tinggi hukum di Amerika Serikat, sering diterjemahkan lain, yaitu sebagai conflict law atau dialih bahasakan menjadi hukum perselisihan yang artinya menjadi lain bagi pendidikan hukum di Indonesia.

¹⁷ Ilena Prinindyta Harum dan Abdul Salam, "Analisis Yuridis Terkait Smart Contract Pada Bidang E-Commerce Dalam Kerangka Hukum Perjanjian Dan Perlindungan Konsumen (Studi Perbandingan Indonesia dan Singapura)", *Tesis Universitas Indonesia*, 2020

¹⁸ Barda Nawawi Arief, *Perbandingan Hukum Pidana*, PT. Raja Grafindo, Jakarta, 1990, hlm. 3.

Memang tidak dapat dipungkiri bahwa studi komparasi hukum dilakukan dengan dengan cara mempelajari hukum di luar hukum yang belaku bagi si penyelidik. Tetapi dengan cara demikian saja, tidak dapat dikatakan melakukan studi komparasi hukum. Mengumpulkan bahan-bahan yang berasal dari hukum asing tidak sama dengan melakukan komparasi hukum. Barulah pada saat orang menggarap bahan-bahan yang telah terkumpul itu menurut arah-arrah tertentu terjadi suatu studi komparasi hukum. Penggarapan ini dapat dilakukan atas dasar keinginan antara lain yang pertama, menunjukkan perbedaan dan persamaan yang ada di antara sistem hukum atau bidang-bidang hukum yang dipelajari. Kedua, menjelaskan mengapa terjadi perbedaan atau persamaan yang demikian itu serta faktor-faktor apa yang menyebabkannya. Ketiga, memberikan penilaian terhadap masing-masing sistem yang digunakan dan keempat, menemukan asas-asas sistem yang didapat sebagai hasil dari pelacakan yang dilakukan dengan cara membandingkan tersebut.¹⁹

2. Perlindungan Konsumen

Istilah “konsumen” berasal dari bahasa Inggris yaitu *consumer* dan bahasa Belanda “*consument* atau *konsumen*” yang berarti pemakai.²⁰ Sedangkan menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata), istilah lain dari konsumen adalah “koper” yang berarti pembeli. Secara harfiah, arti kata konsumen atau *consumer* adalah setiap orang yang menggunakan barang.

¹⁹ Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2012, hlm. 394.

²⁰ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2009, hlm. 25

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 angka 2 menyebutkan bahwa, “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”.

Istilah konsumen di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, sedangkan di Singapura istilah konsumen di atur dalam *Consumer Protection (Fair Trading) Act 2003 (CPFTA)* yang menyebutkan bahwa,

“consumer” means an individual who, otherwise than exclusively in the course of business —

- a) receives or has the right to receive goods or services from a supplier;*
- or*
- b) has a legal obligation to pay a supplier for goods or services that have been or are to be supplied to another individual.²¹*

Perlindungan konsumen di Indonesia tertuang dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Perlindungan Konsumen menurut UUPK Pasal 1 angka 1 adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen (pembeli). Hal tersebut diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang

²¹ *Consumer Protection (Fair Trading) Act 2003 (CPFTA)*

merugikan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan perlindungan konsumen.²²

Pasal 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa Perlindungan Konsumen bertujuan untuk:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa.
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Beberapa batasan tentang konsumen, antara lain:

²² Ahmadi Miru, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004, hlm.1

- a. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa digunakan untuk tujuan tertentu.
- b. Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa lain atau untuk diperdagangkan (tujuan komersial). Konsumen antara barang dan/atau jasa itu adalah barang atau jasa capital, berupa bahan baku, bahan penolong atau komponen dari produk lain yang akan diproduksinya (produsen). Jikalau dia adalah distributor atau pedagang berupa barang setengah jadi yang menjadi mata dagangannya, konsumen antara ini mendapatkan barang dan/atau jasa itu di pasar industri atau pasar modern.
- c. Konsumen akhir adalah setiap orang yang mendapat dan menggunakan barang dan/atau jasa dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga, dan rumah tangga serta tidak untuk diperdagangkan kembali (non-komersial). Barang dan/atau jasa konsumen ini umumnya diperoleh di pasar-pasar konsumen dan terdiri dari barang dan/atau jasa yang umumnya digunakan di dalam rumah tangga masyarakat.²³

Undang-Undang Perlindungan Konsumen di Singapura yang disebut sebagai *Consumer Protection (Fair Trading) Act 2003 (CPFTA)* menjelaskan bahwa konsumen memiliki hak untuk menuntut praktik tidak adil dalam perlindungan konsumen, yaitu dengan melaporkan tindakan yang tidak kompeten tersebut ke pengadilan yurisdiksi

²³ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2009, hlm. 26

Singapura. Hal tersebut tertuang dalam Pasal 6 *Consumer Protection (Fair Trading) Act 2003 (CPFTA)*.²⁴

Pelindungan konsumen di Singapura jauh lebih baik dibandingkan dengan Indonesia, karena di Singapura telah menerapkan strategi *e-commerce* Singapura, pemerintah berencana untuk meluncurkan dua jaringan 5G yang menjangkau seluruh wilayah pada tahun 2025. Jaringan tersebut akan "membentuk tulang punggung" ekonomi digital Singapura dan meningkatkan kapasitas infrastruktur untuk mengelola pesanan penjualan online besar secara internasional, menurut Kementerian Perdagangan dan Industri.²⁵ Pemerintah Singapura telah memulai transformasi ini dengan menerapkan strategi "negara pintar". Tiga pilar utama negara pintar adalah tidak hanya ekonomi digital dan pemerintahan digital saja, melainkan juga masyarakat digital. Oleh karena itu, semua persyaratan harus tercakup untuk memiliki strategi *e-commerce* yang sukses.

3. Perjanjian Jual Beli Melalui *Marketplace*

Menurut Pasal 1457 KUHPdata, perjanjian jual beli adalah perjanjian antara penjual dan pembeli di mana penjual mengikatkan dirinya yang bertujuan untuk menyerahkan hak miliknya atas suatu barang kepada pembeli, dan pembeli mengikatkan dirinya untuk membayar harga barang itu.

²⁴ *Consumer Protection (Fair Trading) Act 2003 (CPFTA)*

²⁵ Fery Sandria, Halo RI! Singapura Terobsesi jadi Penguasa E-Commerce ASEAN, <https://www.cnbcindonesia.com/market/20210628162739-17-256543/halo-ri-singapura-terobsesi-jadi-penguasa-e-commerce-asean/2>, diakses pada tanggal 17 Oktober 2023, pukul 19.00 WIB

Marketplace merupakan media *online* berbasis pada internet atau *flat form digital* yang digunakan sebagai tempat melakukan kegiatan bisnis dan transaksi antara penjual dan pembeli. *Marketplace* memiliki peraturan baku yang telah mereka tetapkan dan berlaku untuk para pihak yang terlibat di dalamnya.²⁶ Contoh *markertplace* yang sudah terkenal di Indonesia seperti Tokopedia, Shopee, Lazada, Bukalapak, dan lain-lain.²⁷ *Marketplace* disini bertindak sebagai pihak ketiga dan dapat dikatakan sebagai toko *online*. Sedangkan *marketplace* yang paling banyak digunakan di Singapura adalah Qoo10 dengan 9,9 juta akses. Sementara Lazada yang menjadi urutan kedua dan disusul Shopee.²⁸

Salah satu keunggulan dari *marketplace* ialah memiliki sistem keamanan yang lengkap dan fasilitas jual beli *online* yang lebih baik dibandingkan dengan transaksi di luar *marketplace*. Meskipun memiliki keamanan yang baik, *marketplace* ini masih berpotensi merugikan konsumen karena adanya suatu kelemahan pada *marketplace*.²⁹ Kelemahan yang dimaksud adalah jika mendapatkan barang yang tidak sesuai dengan kesepakatan. Pelaku usaha tidak memenuhi kewajibannya dalam kontrak elektronik sehingga menimbulkan kerugian bagi konsumen, pelaku usaha yang mengirimkan barang yang tidak sesuai dengan gambar

²⁶ Nurhafni dan Sanusi Bintang, “Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Perjanjian Baku Elektronik”, *Kanun Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 20, No. 3, 2018, hlm. 5

²⁷ Adam Luthfi, et.al, *Statistik E-Commerce 2020*, Badan Statistik Indonesia, Jakarta, 2020, hlm. 28

²⁸ Herdaru Purnomo, *Simak, Ternyata Ini Toko Online Paling Populer di Singapura*, <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20190322201930-37-62488/simak-ternyata-ini-toko-online-paling-populer-di-singapura>, diakses pada tanggal 7 Oktober 2023, pukul 13.00 WIB

²⁹ Amalia Desiani, et.al, “Implementasi Asas Itikad Baik Dalam Perlindungan Konsumen Atas Pembatalan Transaksi Yang Dilakukan Oleh Situs Belanja Elektronik”, *Acta Jurnal* Vol. 2, No. 1, 2018, hlm. 19

dapat dianggap melakukan perbuatan wanprestasi (Pasal 1243 KUHPerdata). Karena ketika seseorang melakukan suatu tindakan yang memiliki akibat, mereka bertanggung jawab. Oleh karena itu, pelaku usaha harus memenuhi janji jual beli dengan mengirimkan barang yang sesuai perjanjian di *marketplace* tersebut.³⁰

Pasal 7 Huruf b Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa pelaku usaha berkewajiban untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur tentang kondisi dan jaminan barang sehingga jika pelaku usaha mengirimkan barang yang tidak sesuai dengan gambar yang tersedia di *marketplace*, pelaku usaha tersebut melanggar kewajibannya. Sedangkan di hukum Singapura juga menjelaskan mengenai hal yang sama yang tertuang dalam Pasal 16 ayat (2) *Consumer Protection (Fair Trading) Act 2003 (CPFTA)*.

4. Transaksi *Cash On Delivery (COD)*

Transaksi elektronik memerlukan teknologi pembayaran untuk mendukung transaksi di dunia maya ini. Sistem pembayaran saat ini dapat diklasifikasikan menjadi lima sistem pembayaran, salah satunya adalah Transaksi *Cash On Delivery (COD)*.³¹ Menurut Cita Yustisia Serfiani, transaksi *cash on delivery* adalah transaksi dimana penjual dan pembeli melakukan kesepakatan untuk melakukan pembayaran di suatu

³⁰ Andhika Mediantara Primayoga, et.al. “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Menerima Barang Tidak Sesuai Pesanan Dalam Transaksi Jual Beli Online”, *Diponegoro Law Journal* Vol. 8, Nomor 3, 2019, hlm. 18

³¹ Abdul Halim Barakatullah, *Hukum Transaksi Elektronik*, Nusa Media, Bandung, 2017, hlm.

tempat yang telah yang disepakati.³² Transaksi ini memang cara paling aman untuk menghindari penipuan terutama untuk barang yang harganya tidak murah. Melalui transaksi *cash on delivery*, pihak pembeli dapat memastikan kualitas dan kondisi barang secara langsung sebelum membayarnya.

Di Singapura, pelanggan umumnya lebih memilih melakukan pembayaran secara tunai karena metode *cash on delivery* adalah mode pilihan lainnya bagi pelanggan yang ingin melakukan pembayaran setelah menerima barang/jasa yang ditawarkan.

G. Definisi Operasional

1. Perjanjian

Pasal 1313 KUHPerdara menjelaskan bahwa perjanjian adalah suatu perbuatan yang mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Dari perumusan pasal tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa yang dimaksud perjanjian adalah perbuatan yang menimbulkan perikatan (*verbintenisscheppende overeenkomst*).³³ Syarat-syarat sahnya perjanjian menurut Pasal 1320 KUHPerdara meliputi sepakat mereka yang mengikatkan dirinya, kecakapan untuk membuat suatu perikatan, suatu hal tertentu, dan suatu sebab yang halal.

2. Cash On Delivery (COD)

³² Cita Yustisia Serfiani, *Buku Pintar Bisnis Online dan Transaksi Elektronik*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2013, hlm. 289

³³ J. Satrio, *Hukum Perikatan, Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian*, Cetakan Kedua, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001, hlm. 3.

Cash On Delivery (COD) adalah pembayaran yang dilakukan setelah barang dikirim oleh penjual. COD biasanya dilakukan langsung antara penjual dan pembeli, penjual bisa menunjukkan barangnya kepada pembeli tertarik dan pembeli bisa langsung meneliti barang yang ingin dibelinya. Bentuk pembelian ini biasanya memerlukan pembayaran langsung atau tunai.

H. Metode Penelitian

Metode penelitian hukum memiliki peranan penting karena dapat dikatakan sebagai langkah pertama dan utama yang harus ditentukan oleh seorang penulis dalam menyusun penelitian untuk dapat menentukan kaidah atau langkah dalam kegiatan melaksanakan penelitian hukum harus dilandaskan pada fakta atau alasan secara ilmiah untuk menemukan jawaban atas permasalahan hukum.³⁴ Dalam menyusun skripsi sebagai tugas akhir ini maka penulis menggunakan penyusunan penulisan sebagai berikut:

1. Jenis Penelitian

Pada penyusunan tugas akhir ini, penulis menggunakan jenis penelitian hukum yang berbentuk yuridis normatif dengan mendapatkan sebuah teori-teori hukum, konsep-konsep hukum, serta peraturan hukum yang berhubungan langsung dengan pokok bahasan yang sedang diteliti oleh penulis. Metode penelitian hukum normatif merupakan sebuah penelitian hukum dengan bahan kepustakaan yang dilakukan dengan cara

³⁴ M. Syamsudin, *Operasionalisasi Penelitian Hukum*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2007, hlm. 31

meneliti bahan-bahan kepustakaan dan/atau bahan yang bersumber dari data sekunder belaka.³⁵

2. Bahan Hukum Penelitian

Bahan hukum pada penelitian ini adalah bahan hukum sekunder. Adapun sumber bahan hukum yang dipergunakan pada penelitian ini, yakni:

a. Bahan Hukum Primer

Sumber bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang utama yang memiliki kekuatan hukum mengikat dengan berbentuk ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Bahan hukum primer meliputi:

- 1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- 2) Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE)
- 3) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- 4) Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik
- 5) *Singapore Consumer Protection (Fair Trading) Act* Tahun 2003

b. Bahan Hukum Sekunder

³⁵ Soerjono Soekanto dan Sri Mahmudji, *Penelitian Hukum Normatif, Suatu Tinjauan Singkat*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2003, hlm. 13

Sumber bahan hukum sekunder merupakan bahan yang digunakan dalam menafsirkan mengenai bahan hukum primer dengan merujuk pada sumber-sumber pustaka yang terdiri dari buku-buku tentang hukum, jurnal hukum, hasil penelitian hukum, artikel-artikel hukum, dan literatur lainnya.

c. Bahan Hukum Tersier

Sumber bahan hukum tersier merupakan bahan hukum yang digunakan untuk memberikan petunjuk dan/atau penjelasan dalam penafsiran bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder yang terdiri dari Kamus Besar Bahasa Indonesia, Kamus Inggris-Indonesia, Ensiklopedia, serta Indeks Kumulatif.

3. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan pendekatan perundang-undangan (*Statue Approach*) dan pendekatan komparasi (*Comparative Approach*).

- a) Pendekatan Perundang-Undangan (*Statue Approach*) adalah penelitian yang dilakukan dengan menggunakan bahan penelitian utama berupa peraturan perundang-undangan yang digunakan untuk meneliti terhadap adanya penyimpangan pada peraturan perundang-undangan yang dalam penormaanannya masih berjalan tidak sesuai norma hukum dan juga terdapat kekurangan bahkan terjadi praktek

penyimpangan yang dilakukan baik dalam teknis atau bahkan dalam pelaksanaannya.

- b) Pendekatan Komparasi (*Comparative Approach*) merupakan jenis pendekatan yang peneliti mencoba untuk membandingkan baik dengan negara-negara lain maupun dengan peristiwa-peristiwa yang pernah terjadi dalam suatu negara.³⁶ Pendekatan ini digunakan untuk meneliti komparasi pengaturan hukum terkait perlindungan konsumen yang diterapkan di Indonesia dan Singapura.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah teknik pengumpulan bahan hukum primer dengan studi pustaka dengan cara mengumpulkan bahan hukum yang dibutuhkan dalam penelitian melalui peraturan perundang-undangan dan literatur yang berkaitan dengan penelitian.

5. Analisis Data

Analisis data atau bahan hukumnya berupa analisis deskriptif kualitatif yaitu dengan adanya bahan hukum yang telah didapat kemudian mengekstrasi dari bahan hukum tersebut sesuai dengan permasalahan dalam penelitian kemudian dideskripsikan dengan sistematika kalimat yang jelas, logis, efektif, dan mudah dipahami sehingga diperoleh kesimpulan beserta saran-saran yang tepat.

³⁶ Saeful Anam & Partners, *Pendekatan Perundang-Undangan Dalam Penelitian Hukum*, <https://www.saplaw.top/pendekatan-perundang-undangan-statute-approach-dalam-penelitian-hukum/>, diakses pada tanggal 5 Oktober 2023 pukul 00.05 WIB

I. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan penelitian dengan judul Perlindungan Konsumen Terhadap Barang Tidak Sesuai Deskripsi (Studi Komparasi Hukum Indonesia dan Hukum Singapura), penulis akan menuangkan kedalam empat sub bab dengan tujuan agar penelitian ini lebih mudah untuk dipahami, dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, orisinalitas penelitian, kerangka teori, dan metode penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini berisi pemaparan hasil kajian teori-teori yang bersumber dari peraturan perundang-undangan atau literatur-literatur yang relevan dengan permasalahan penelitian. Tinjauan pustaka ini sesuai dengan judul dan atau rumusan masalah. Dengan demikian judul bab II disesuaikan dengan hal-hal yang dikaji, yaitu mengenai perlindungan konsumen, perjanjian jual beli melalui *marketplace*, dan transaksi *Cash On Delivery (COD)*.

BAB III PEMBAHASAN

Hasil Penelitian dan Pembahasan disesuaikan dengan objek penelitian. Jumlah sub bab sekurang-kurangnya disesuaikan dengan jumlah rumusan masalah. Pada penelitian ini nantinya hanya membahas mengenai Komparasi Hukum Indonesia dan

Hukum Singapura terkait Perlindungan Konsumen Terhadap Pengiriman Barang yang tidak Sesuai Kesepakatan melalui Transaksi *Cash On Delivery*.

BAB IV PENUTUP

Penutup ini memuat kesimpulan yang mengandung ringkasan jawaban atas rumusan masalah yang diteliti dan saran yang berisi beberapa hal yang penulis ingin sampaikan terkait dengan hasil penelitian dengan tujuan perbaikan.

BAB II

KAJIAN NORMATIF TENTANG PERLINDUNGAN HUKUM

KONSUMEN DAN KOMPARASI HUKUM

1. Kajian Normatif tentang Perlindungan Hukum

Hukum dapat didefinisikan sebagai suatu peraturan atau ketentuan yang dibuat baik secara tertulis maupun tidak tertulis, dimana isinya mengatur kehidupan bermasyarakat dan terdapat sanksi atau hukuman bagi pihak yang melanggarnya. Istilah hukum menurut beberapa ahli dapat diartikan secara luas, sehingga hukum mempunyai beberapa definisi, antara lain:³⁷

a. S.M. Amin

Hukum adalah kumpulan peraturan-peraturan yang terdiri dari norma-norma dan sanksi-sanksi. Tujuan hukum itu adalah untuk mengadakan ketertiban dalam pergaulan manusia sehingga keamanan dan ketertiban tersebut terpelihara.

b. Sudikno Mertokusumo

Hukum adalah keseluruhan kumpulan peraturan-peraturan atau kaidah-kaidah dalam kehidupan bersama. Keseluruhan peraturan tentang tingkah laku yang berlaku dalam suatu kehidupan Bersama yang dapat dipaksakan pelaksanaannya dengan sanksi.

c. J.C.T. Simorangkir dan Woeryono Sastropranoto

³⁷ Yudhi Setiawan, et.al, *Hukum Administrasi Pemerintahan*, Raja Grafindo Persada, Depok, 2017, hlm. 207-208.

Hukum adalah peraturan-peraturan yang bersifat memaksa yang menentukan tingkah laku manusia dalam lingkungan masyarakat yang dibuat oleh badan resmi yang berwajib, pelanggaran terhadap peraturan yang diakibatkan oleh diambalnya tindakan yaitu dengan hukuman tertentu.

Perlindungan hukum adalah segala upaya pemenuhan hak dan pemberian bantuan untuk memberikan rasa aman kepada saksi atau korban yang dapat diwujudkan dalam bentuk seperti restitusi, kompensasi, pelayanan medis, dan bantuan hukum.³⁸ Perlindungan hukum adalah hak setiap warga negara yang memiliki prinsip terhadap masyarakat untuk bertumpu dan bersumber pada konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap harkat dan martabat sebagai manusia sehingga pengakuan terhadap hak tersangka sebagai bagian dari hak asasi manusia tanpa membedakan.

Perlindungan hukum adalah berbagai upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun. Satjipto Raharjo mengemukakan bahwa perlindungan hukum merupakan hal yang harus memberikan pengayoman terhadap Hak Asasi Manusia (HAM) yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.³⁹

³⁸ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta, 1984, hlm. 133.

³⁹ Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000, hlm. 53.

Menurut Setiono, perlindungan hukum adalah upaya atau tindakan untuk melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang oleh penguasa yang tidak sesuai dengan aturan hukum untuk mewujudkan ketertiban dan keamanan sehingga memungkinkan manusia untuk menikmati martabatnya sebagai manusia.⁴⁰ Philipus M. Hadjon mengemukakan bahwa terdapat dua macam perlindungan hukum bagi rakyat, yaitu perlindungan hukum represif dan perlindungan hukum preventif. Perlindungan hukum represif berarti berupa penindakan terhadap pelaku kejahatan yang dilakukan atau dilaksanakan setelah kejadian itu terjadi. Perlindungan hukum preventif berarti upaya perlindungan hukum yang dilakukan untuk mencegah kejahatan itu tidak terjadi. Hal tersebut dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu dengan mempertegas kekuatan mental dan moral masyarakat agar tidak mudah melakukan tindak kejahatan, atau dengan jalan mencegah atau mengurangi faktor-faktor penyebab timbulnya tindak kejahatan itu.⁴¹

Merujuk pada uraian di atas mengenai pengertian hukum dan perlindungan hukum, maka dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum adalah suatu perbuatan yang sifatnya melindungi dan/atau memberikan pertolongan terhadap penderita atau korban yang haknya telah dirampas atau dirugikan.

⁴⁰ Setiono, Thesis: *Rule Of Law (Supremasi Hukum)*, Magister Ilmu Hukum Pasca Sarjana Univeristas Sebelas Maret, Surakarta, 2004, hlm. 3.

⁴¹ Yudhi Setiawan, et.al, *Hukum Administrasi Pemerintahan*, Raja Grafindo Persada, Depok, 2017, hlm. 209-210.

2. Kajian Normatif tentang Perlindungan Konsumen

a. Pengertian Perlindungan Konsumen

Terdapat dua istilah mengenai hukum yang mempersoalkan konsumen yang telah ditemukan dalam berbagai literatur, yaitu “hukum konsumen” dan “hukum perlindungan konsumen”. Menurut Az. Nasution, kedua istilah tersebut berbeda karena hukum perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum konsumen. Hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalahnya dengan para penyedia barang dan/atau jasa konsumen. Sedangkan hukum konsumen merupakan keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan/atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup.⁴²

Ditinjau dari penjelasan dari Az. Nasution tersebut, hukum konsumen pada pokoknya lebih berperan dalam masalah dan hubungan konsumen yang kondisi para pihaknya berimbang dalam kedudukan sosial ekonomi, daya saing, maupun tingkat pendidikan. Oleh karena itu, hukum perlindungan konsumen dibutuhkan apabila kondisi para pihak yang mengadakan hubungan hukum atau bermasalah dalam masyarakat tersebut tidak imbang. Pada dasarnya, baik hukum perlindungan

⁴² Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, 2014, hlm.

konsumen maupun hukum konsumen itu membicarakan hal yang sama, yakni kepentingan hukum (hak-hak konsumen).⁴³

Perlindungan konsumen adalah suatu konsep yang mencerminkan kesadaran akan hak-hak dan kepentingan konsumen dalam dunia bisnis dan hukum. Konsep ini mencakup serangkaian tindakan, regulasi, dan prinsip-prinsip yang dirancang untuk melindungi konsumen dari praktik bisnis yang tidak etis atau merugikan.⁴⁴ Perlindungan konsumen merupakan komponen integral dalam memastikan keadilan dalam hubungan antara produsen dan konsumen. Ini melibatkan hak-hak konsumen yang fundamental, termasuk hak untuk mendapatkan informasi yang jujur dan akurat tentang produk atau jasa, hak untuk memilih produk atau jasa dengan kebebasan, hak untuk mendapatkan produk dan jasa yang aman dan berkualitas, hak untuk mendapatkan kompensasi jika terjadi kerugian, serta hak untuk berpartisipasi dalam pengambilan keputusan konsumen.

Perlindungan konsumen juga melibatkan prinsip transparansi dan informasi yang memungkinkan konsumen membuat keputusan yang bijak dalam pembelian mereka. Ini mencakup tuntutan untuk label produk yang informatif, deskripsi yang jelas, dan penawaran harga yang transparan. Perlindungan konsumen mencakup penetapan standar kualitas dan keselamatan untuk produk atau jasa tertentu. Perlindungan konsumen di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun

⁴³ Ibid, hlm. 13.

⁴⁴ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Grasindo, Jakarta, 2000, hlm. 9.

1999 Tentang Perlindungan Konsumen, sedangkan di Singapura diatur dalam *Consumer Protection (Fair Trading) Act 2003 (CPFTA)*. Perlindungan konsumen menurut Pasal 1 angka (1) UUPK adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Perlindungan dalam hal ini termasuk melindungi hak-hak konsumen.⁴⁵

Berbeda dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen di Indonesia yang menggunakan istilah konsumen dan pelaku usaha, namun di Singapura yang diatur dalam *Consumer Protection (Fair Trading) Act 2003 (CPFTA)* menggunakan istilah *consumer* dan *supplier*. Untuk memperjelas apa yang dimaksud dengan *supplier*, dalam undang-undang tersebut telah dirumuskan sebagai berikut:

“supplier” means a person who, in the course of the person’s business —

- (a) provides goods or services to consumers;*
- (b) manufactures, assembles or produces goods;*
- (c) promotes the use or purchase of goods or services; or*
- (d) receives or is entitled to receive money or other consideration as a result of the provision of goods or services to consumers,*

⁴⁵ Ahmadi Miru, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004, hlm.1.

*and includes any employee or agent of the person, and the word “supply”, with its grammatical variations and cognate expressions, has corresponding meanings;*⁴⁶

Dari pasal di atas, yang dimaksud sebagai supplier adalah setiap orang yang membuat, menyediakan, mempromosikan, barang dan/atau jasa dan oleh karenanya berhak untuk memperoleh uang atau pertimbangan lainnya sebagai timbal balik atas barang dan/atau tersebut dari konsumen. Dapat disimpulkan bahwa tidak perlu adanya konsistensi sebagai penjual tetap untuk dikatakan sebagai supplier dan membawa konsekuensi lebih jauh.

b. Tujuan Perlindungan Konsumen

Tujuan dari perlindungan konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah:

- 1) Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- 2) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- 3) Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;

⁴⁶ *Consumer Protection (Fair Trading) Act 2003 (CPFTA)*

- 4) Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- 5) Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- 6) Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, Kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.⁴⁷

c. Asas- Asas Perlindungan Konsumen

Di dalam usaha memberikan perlindungan hukum konsumen, terdapat asas-asas yang terkandung di dalamnya yang berfungsi sebagai landasan penetapan hukum. Perlindungan konsumen dilaksanakan sebagai bentuk usaha bersama antara konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah selaku pembentuk peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan Perlindungan Konsumen. Hal tersebut terkandung dalam Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Asas-Asas tersebut antara lain:

- 1) Asas Manfaat

⁴⁷ Ahmad Miru, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Raja Grafindo, Jakarta, 2011, hlm. 1-22.

Asas manfaat berarti bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus dapat memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan. Asas ini dimaksudkan agar pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen tidak untuk menempatkan salah satu pihak atas pihak yang lain atau sebaliknya tetapi untuk memberikan kepada masing-masing pihak. Oleh karena itu, diharapkan bahwa pengaturan dan penegakan perlindungan konsumen bermanfaat bagi seluruh lapisan masyarakat dan kehidupan bangsa.

2) Asas Keadilan

Asas keadilan berarti bahwa pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen yaitu bagi konsumen dan pelaku usaha dapat berlaku adil melalui perolehan hak dan penuaian kewajiban secara seimbang. Asas ini dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

3) Asas Keseimbangan

Asas keseimbangan bertujuan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti material maupun spiritual. Kepentingan tersebut harus diwujudkan secara seimbang sesuai dengan hak dan

kewajibannya masing-masing dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Hal tersebut berarti bahwa tidak ada salah satu pihak yang mendapat perlindungan atas kepentingannya yang lebih besar dari pihak lain sebagai komponen bangsa dan negara.

4) Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen

Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen berarti bahwa adanya jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan. Oleh karena itu, konsumen akan memperoleh manfaat dari produk yang dikonsumsi/dipakainya atau sebaliknya bahwa produk itu tidak akan mengancam ketentraman dan keselamatan jiwa dan harta bendanya.

5) Asas Kepastian Hukum

Asas Kepastian Hukum berarti bahwa baik konsumen maupun pelaku usaha menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen serta negara menjamin kepastian hukum.⁴⁸

d. Hak dan Kewajiban Konsumen

Begitu banyak terjadi pelanggaran terhadap masalah perlindungan konsumen dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dikarenakan adanya ketidaktahuan konsumen maupun pelaku usaha mengenai hak dan kewajiban mereka. Oleh karena itu, penting bagi

⁴⁸ Tim Hukumonline, Asas Perlindungan Konsumen dan Tujuan Perlindungannya, <https://www.hukumonline.com/berita/a/asas-perlindungan-konsumen-dan-tujuannya-lt623bc8fd4931f>, diakses pada tanggal 23 Juni 2023

konsumen untuk mengetahui hak dan kewajiban mereka dalam kegiatan ekonomi yang diberlakukannya baik konsumen maupun pelaku usaha. Apabila terjadi pelanggaran akan hak-hak konsumen dan konsumen mengalami kerugian sebagai akibat dari pelaku usaha yang telah tidak melaksanakan apa yang menjadi kewajibannya, maka konsumen dapat menuntut pelaku usaha untuk bertanggung jawab jika konsumen tidak melaksanakan apa yang menjadi kewajibannya.⁴⁹

Pada tahun 1962, John F Kennedy selaku Presiden Amerika Serikat pada masa itu mencetuskan mengenai hak dan kewajiban konsumen yang telah disampaikan dalam kongres gabungan negara-negara bagian Amerika Serikat, sebagai berikut:

- 1) Hak untuk memilih;
- 2) Hal untuk didengar;
- 3) Hak untuk mendapatkan informasi;
- 4) Hak untuk mendapatkan keamanan.⁵⁰

Berdasarkan ketentuan Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, terdapat 9 (sembilan) hak dari konsumen, yakni 8 (delapan) diantaranya merupakan hak-hak yang secara eksplisit diatur dalam UUPK dan 1 (satu) hak lainnya dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya. Hak-hak tersebut antara lain:

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang atau jasa;

⁴⁹ Sidharta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT. Grasindo, Jakarta, 2000, hlm. 16.

⁵⁰ Ibid, hlm. 16.

- 2) Hak untuk memilih dan mendapatkan barang atau jasa sesuai nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- 3) Hak atas informasi yang benar dan jelas dan jujur mengenai kondisi barang dan jasa;
- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang atau jasa yang digunakan;
- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- 6) Hak untuk mendapatkan pembinaan dan Pendidikan konsumen;
- 7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- 8) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, atau penggantian jika barang atau jasa yang tidak diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau sebagaimana mestinya;
- 9) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.⁵¹

Hak-hak konsumen tersebut sangat penting sehingga melahirkan pemikiran bahwa hak-hak konsumen adalah generasi keempat hak asasi manusia yang merupakan kata kunci dalam konsepsi hak asasi manusia dalam perkembangan zaman di masa yang akan datang.

Konsumen juga memiliki kewajiban yang harus dipenuhi sebelum mendapatkan haknya tersebut. Sebagaimana diatur dalam

⁵¹ Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

ketentuan Pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, sebagai berikut:

- 1) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang atau jasa demi keamanan dan keselamatan;
- 2) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang atau jasa;
- 3) Membayar sesuai dengan nilai tertukar yang telah disepakati;
- 4) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.⁵²

Berdasarkan penjabaran di atas, dapat dimaksudkan bahwa agar konsumen dapat memperoleh hasil yang optimal atas perlindungan atau kepastian hukum bagi dirinya sendiri.

3. Kajian Normatif tentang Komparasi Hukum

a. Pengertian Komparasi Hukum

Melakukan penelitian komparasi hukum maka dituntut untuk mempelajari sistem hukum di negara Indonesia dan negara lain. Memahami sistem hukum dari negara lain sangatlah bermanfaat dalam menunjang pemahaman dan pengembangan hukum nasional, selain itu dapat memperdalam pengertian tentang pranata masyarakat dan kebudayaan sendiri serta membawa sikap kritis terhadap sistem hukum sendiri.⁵³

⁵² Sidharta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT. Grasindo, Jakarta, 2000, hlm. 40.

⁵³ Barda Nawawi Arif, *Perbandingan Hukum Pidana (edisi revisi)*, Rajawali Press, Semarang, 2010, hlm. 23.

Istilah komparasi hukum, dalam bahasa asing diterjemahkan *comparative law* (dalam bahasa Inggris) menurut Rudlof B, Schlesinger mengatakan bahwa komparasi hukum adalah metoda penyelidikan dengan tujuan untuk memperoleh pengetahuan yang lebih dalam tentang bahan hukum tertentu. Komparasi hukum bukanlah perangkat peraturan dan asas-asas hukum dan bukan suatu cabang hukum, merupakan teknik untuk menghadapi unsur dari suatu masalah hukum. Berbeda dengan Winerton, bahwa komparasi hukum merupakan suatu metoda yaitu komparasi sistem-sistem hukum dan komparasi tersebut menghasilkan data sistem hukum yang dibandingkan.⁵⁴

b. Tujuan Komparasi Hukum

Menurut Randall tujuan komparasi hukum adalah usaha mengumpulkan berbagai informasi mengenai hukum asing, mendalami pengalaman-pengalaman yang dibuat dalam studi hukum asing dalam rangka pembaharuan hukum.⁵⁵ Memang tidak dapat dipungkiri bahwa studi komparasi hukum dilakukan dengan cara mempelajari hukum di luar hukum yang berlaku bagi si penyelidik. Tetapi dengan cara demikian saja, tidak dapat dikatakan melakukan studi komparasi hukum. Mengumpulkan bahan-bahan yang berasal dari hukum asing tidak sama dengan melakukan komparasi hukum. Barulah pada saat orang menggarap bahan-bahan yang telah terkumpul itu menurut arah-

⁵⁴ Trisna Ayu Wulandari, "Studi Perbandingan Hukum Pengaturan Sistem Pra Peradilan Menurut KUHAP Dengan Sistem Recht Commisaris Menurut Hukum Acara Pidana", *Skripsi S-1 Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret*, Surakarta, 2009, hlm. 33

⁵⁵ Munir Fuady, *Perbandingan Ilmu Hukum*, Refika Aditama, Bandung, 2007, hlm. 19.

arah tertentu terjadi suatu studi komparasi hukum. Penggarapan ini dapat dilakukan atas dasar keinginan antara lain:

1. Menunjukkan perbedaan dan persamaan yang ada di antara sistem hukum atau bidang-bidang hukum yang dipelajari.
2. Menjelaskan mengapa terjadi perbedaan atau persamaan yang demikian itu serta faktor-faktor apa yang menyebabkannya.
3. Memberikan penilaian terhadap masing-masing sistem yang digunakan dan keempat, menemukan asas-asas sistem yang didapat sebagai hasil dari pelacakan yang dilakukan dengan cara membandingkan tersebut.⁵⁶

c. Manfaat Komparasi Hukum

Ada beberapa pendapat mengenai manfaat mempelajari komparasi hukum yaitu sebagai berikut:

1. Rene David dan Brierly ada beberapa manfaat dalam mempelajari perbandingan hukum yaitu dapat memahami lebih baik, untuk mengembangkan hukum nasional kita sendiri, membantu dalam mengembangkan pemahaman terhadap bangsa-bangsa lain serta dapat memberikan sumbangan untuk menciptakan hubungan /suasana yang baik bagi perkembangan hubungan internasional.⁵⁷
2. Giuditta Cordero Moss mengatakan Ada 5 tujuan mempelajari perbandingan hukum yaitu memperbaiki hukum nasional, membuat dan membangun hukum nasional, sebagai alat dalam proses

⁵⁶ Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2012, hlm. 394.

⁵⁷ Ade Maman Suherman, *Pengantar Perbandingan Sistem Hukum*, Rajawali Pres, Jakarta, 2008, hlm.

pembelajaran, alat harmonisasi hukum dan alat untuk mencapai tujuan hukum.⁵⁸

3. Peter De Cruz menyajikan secara sistematis tentang fungsi dan tujuan mempelajari hukum komparatif. Ia mengemukakan lima fungsi dan tujuan hukum komparatif yang meliputi Hukum komparatif sebagai disiplin akademis, hukum komparatif sebagai bantuan bagi legislasi dan perubahan hukum, hukum komparatif sebagai perangkat konstruksi dan hukum komparatif sebagai sarana untuk memahami peraturan hukum dan sebagai kontribusi sebagai penyatuan sistematis dan harmonisasi hukum.⁵⁹

4. Kajian Normatif tentang Perjanjian Jual Beli Melalui *Marketplace*

a. Pengertian Perjanjian Jual Beli *Online* Melalui *Marketplace*

Istilah perjanjian sendiri merupakan terjemahan dari Bahasa Belanda yakni *overeenkomst* yang artinya persetujuan atau perjanjian.⁶⁰ Jual beli adalah kegiatan yang hampir dilakukan setiap hari dan menjadi perputaran roda ekonomi serta menjadi pemenuhan kebutuhan masyarakat. Dengan kata lain dapat diartikan bahwa dalam jual beli terjadi kegiatan saling menguntungkan antara penjual dan pembeli dimana penjual sebagai pihak penyedia barang dan pembeli sebagai

⁵⁸ Salim dan Erlies Septiana, *Perbandingan Hukum Perdata*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2014, hlm. 10.

⁵⁹ *Ibid*, hlm. 11

⁶⁰ R. Subekti, R. Tjitrosudibio, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, Pradnya Paramita, Jakarta, 2003, hlm. 338.

pihak yang membutuhkan barang. Pengertian perjanjian jual beli diatur dalam bab ke V buku ketiga KUHPerduta.⁶¹

Perjanjian menurut Pasal 1457 KUHPerduta merupakan suatu perjanjian dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan.⁶² Dari pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa perjanjian jual beli adalah suatu perjanjian yang bertimbal balik, dimana pihak penjual berjanji untuk menyerahkan hak milik atas suatu barang dan pihak pembeli berjanji untuk membayar sejumlah uang sebagai imbalan. Oleh karena itu, hak milik suatu barang yang semula dimiliki oleh pihak penjual akan berpindah tangan kepada pembeli apabila sudah ada penyerahan secara yuridis sesuai dengan ketentuan Pasal 1459 KUHPerduta. Sedangkan dalam Pasal 1313 KUHPerduta menyebutkan bahwa perjanjian adalah suatu perbuatan yang mana satu pihak atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih

Dahulu yang ada hanya perdagangan biasa, dimana penjual dan pembeli bertemu di satu tempat untuk melakukan negosiasi barang dan/atau jasa. Namun, saat ini dengan semakin majunya teknologi, masyarakat terpacu untuk melakukan inovasi perbaikan baru yang mempermudah aktivitas sehari-hari khususnya dalam bidang jual beli

⁶¹ Setiawan, *Pokok-Pokok Hukum Perikatan*, Bina Cipta, Bandung, 1987, hlm. 9-11.

⁶² Soedharyo Soimin, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, Sinar Grafika, Jakarta, 2016, hlm. 356.

salah satunya jual beli *online*.⁶³ Jual beli *online* terdiri dari kata “*on*” yang artinya hidup atau di dalam, dan “*line*” yang artinya garis, saluran atau jaringan, dan lintasan.

Jual beli *online* sering disebut sebagai *online shipping* atau jual beli melalui internet. Menurut Alimin, jual beli *online* adalah satu set dinamis teknologi, aplikasi dan proses bisnis yang menghubungkan perusahaan, konsumen, komunitas tertentu melalui media atau transaksi elektronik dan perdagangan barang, pelayanan serta informasi yang dilakukan secara elektronik.⁶⁴ Jual beli *online* atau bisa disebut juga transaksi elektronik telah dijelaskan dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) pada Pasal 1 angka 2 bahwa transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer dan/atau media elektronik lainnya.

Jual beli *online* dengan jual beli konvensional pengertiannya hampir sama, yang membedakan hanya pada saat melakukan kegiatannya. Jual beli konvensional atau biasa adalah kegiatan jual beli dilakukan secara langsung dengan cara bertemu antara penjual dan pembeli untuk menyepakati suatu barang dan menyelesaikan transaksi, sedangkan kegiatan jual beli *online* adalah kegiatan jual beli yang dilakukan melalui media elektronik sehingga penjual dan pembeli sering berjauhan dan tidak harus bertemu untuk melakukan negosiasi dan

⁶³ Ahliwan Ardhinata, “Keridhaan (Antaradhin) Dalam Jual Beli Online (Studi Kasus UD. Kuntajaya Kabupaten Gresik)”, *JESTT*. Vol.2 No.1, Januari 2015, hlm. 50.

⁶⁴ *Ibid*

transaksi. Jual beli *online* juga bisa kita lakukan melalui forum jual beli *online* atau situs belanja *online*. Kontrak jual beli melalui *marketplace* yang terdiri dari penawaran dan penerimaan karena adanya suatu sebab kesepakatan yang diawali dengan penawaran oleh salah satu pihak dan penawaran oleh pihak lainnya.⁶⁵

Jual beli *online* diatur dalam Pasal 1457-1540 KUHPerdara yang menjelaskan bahwa adanya korelasi hukum perjanjian akan melahirkan suatu perikatan bagi para pihak untuk menjadi dasar agar perjanjian tersebut dapat dilaksanakan. Perjanjian jual beli *online* diatur juga dalam Pasal 18 ayat (1) UU ITE yang menjelaskan bahwa transaksi elektronik yang dituangkan ke dalam kontrak elektronik mengikat para pihak yang diberi kewenangan untuk melakukan pilihan hukum dan pilihan forum dalam menyelesaikan sengketa yang berkenaan dengan masalah elektronik.⁶⁶

Teori pernyataan menjelaskan bahwa perjanjian jual beli terjadi pada saat ditulisnya jawaban penerimaan oleh calon pembeli yang mana pada jual beli *online* ketika calon pembeli sudah melakukan *check out* atau mengonfirmasi pembeliannya. Teori pengiriman menjelaskan bahwa perjanjian jual beli terjadi pada saat dikirim jawaban penerimaan yang artinya ketika konsumen sudah menerima barang tersebut. Sedangkan teori penerimaan menjelaskan bahwa perjanjian jual beli

⁶⁵ Abdul Hakim Barkatullah, *Hukum Transaksi Elektronik*, Nusa Media, Bandung, 2017, hlm. 41-42

⁶⁶ Ibid, hlm. 57

terjadi pada saat diterimanya jawaban penerimaan yang sudah tidak dipersoalkan lagi apakah sudah diketahui isinya atau tidak.⁶⁷

b. Unsur-Unsur Perjanjian Jual Beli

Menurut Soeyono dan Addilah, unsur-unsur perjanjian jual beli dibagi menjadi dua, yaitu unsur pokok (*unsur essentialia*) dan unsur yang bukan pokok (*unsur naturalia dan accidentalia*).⁶⁸

1) Unsur *Essentialia*

Unsur ini adalah bagian dari perjanjian mutlak yang harus ada dan tanpa bagian ini perjanjian tersebut tidak memenuhi syarat sebagai perjanjian. Unsur *essentialia* adalah sesuatu hal yang pokok sebagai syarat yang tidak boleh diabaikan dan harus dicantumkan dalam suatu perjanjian. Syarat ini ditentukan oleh undang-undang dan bila tidak ada maka suatu perjanjian menjadi tidak sah dan tidak mengikat. Contoh dalam perjanjian jual beli yang merupakan unsur *essentialia* adalah barang dan harga.

2) Unsur *Naturalia*

Unsur ini adalah ketentuan hukum umum di mana suatu syarat yang biasanya dicantumkan dalam perjanjian dan merupakan bagian oleh undang-undang ditentukan sebagai peraturan yang bersifat mengatur, oleh karena itu, tanpa pencantuman syarat yang dimaksud itu pun suatu perjanjian tetap sah dan tetap mengikat, contohnya penjual menjamin terhadap cacat tersembunyi.

⁶⁷ Djaja S. Meliala, *Hukum Perjanjian Khusus*, Nuansa Aulia, Bandung, 2012, hlm. 4

⁶⁸ Soeyono & Siti Ummu Adillah, *Diktat Mata Kuliah Hukum Kontrak*, Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Sultan Agung, Semarang, 2003, hlm 6

3) Unsur *Accidentalialia*

Unsur ini adalah bagian yang oleh para pihak ditambahkan dalam perjanjian karena tidak ada ketentuannya dalam undang-undang. Unsur *accidentalialia* adalah suatu syarat yang tidak harus ada namun dicantumkan oleh para pihak untuk keperluan tertentu sebagai suatu kepastian.

c. Syarat Sahnya Perjanjian Jual Beli

Syarat sah perjanjian jual beli diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdara, antara lain:⁶⁹

1) Adanya kesepakatan atau persetujuan antara pihak-pihak yang membuat perjanjian

Artinya bahwa para pihak yang mengikatkan perjanjian itu harus bersepakat atau setuju mengenai hal-hal pokok dari perjanjian yang diadakan itu. Suatu kesepakatan terhadap suatu perjanjian dimulai dari adanya unsur penawaran oleh salah satu pihak yang diikuti dengan penawaran pihak lain. Pasal 1321 KUHPerdara menegaskan bahwa tiada kesepakatan yang sah apabila sepakat itu diberikan karena kekhilafan atau diperolehnya dengan paksaan atau penipuan.⁷⁰

2) Adanya kecakapan pihak-pihak untuk membuat suatu perjanjian

Artinya bahwa setiap orang yang membuat suatu perjanjian harus cakap menurut hukum yang mana orang akan terikat oleh

⁶⁹ Evi Ariyani, *Hukum Perjanjian*, Ombak, Yogyakarta, 2013, hlm. 6

⁷⁰ Ningrum Sirait, *Makalah Hukum Bisnis Kontrak Internasional*, Fakultas Hukum USU, Medan, 2004, hlm. 7

perjanjian itu dan telah mempunyai kemampuan untuk menyadari tanggung jawab yang akan dipikul dengan perbuatan itu. Oleh karena itu, menurut hukum, orang yang tidak sehat pikirannya tentunya tidak mampu menerima tanggung jawab yang dipikul oleh seorang yang mengadakan perjanjian. Orang yang di bawah pengampuan tidak dapat berbuat bebas dengan harta kekayaannya dan kedudukannya sama dengan seorang anak yang belum dewasa dan harus diwakili oleh orang tua atau walinya. Ketentuan tentang kecakapan diatur dalam Pasal 1329 sampai dengan Pasal 1331 KUHPerdota.⁷¹

3) Adanya suatu hal tertentu

Artinya bahwa suatu hal tertentu ini mengacu pada objek yang diperjanjikan dalam perjanjian tersebut. Objek atau barang tersebut harus ditentukan jenisnya bahwa barang tersebut sudah ada atau sudah berada di tangan si berhutang pada saat perjanjian tersebut dibuat.⁷²

4) Adanya suatu sebab yang halal

Artinya diibaratkan bahwa ketika pihak yang satu menghendaki uang dan pihak lain menginginkan barang tersebut, maka yang dimaksud sebab yang halal disini adalah isi dari perjanjian itu sendiri tidak menyimpang dari ketentuan-ketentuan

⁷¹ Evi Ariyani, *Hukum Perjanjian*, Ombak, Yogyakarta, 2013, hlm. 6

⁷² *Ibid*

perundang-undangan yang berlaku di samping tidak menyimpang dari norma-norma ketertiban dan kesusilaan.⁷³

5. Kajian Normatif tentang Transaksi *Cash On Delivery* (COD)

Dilihat dari segi jumlah pengguna maupun nilai bisnis di dalamnya, internet berkembang sangat cepat karena kalangan bisnis berlomba-lomba untuk memanfaatkan keadaan ini sebagai strategi *marketing* dan media penjualan yang baru. Teknologi pembayaran sangat diperlukan dalam transaksi bisnis yang dapat mendukung transaksi di dunia maya yang mana para pelaku bisnis bersaing dalam memberikan pelayanan dalam hal sistem pembayaran, salah satunya adalah sistem pembayaran *Cash on Delivery* (COD) atau pembayaran di tempat. Metode ini biasanya digunakan untuk wilayah terdekat atau daerah lain yang memiliki jaringan di daerah itu dan pembeli akan membayar barang yang dipesan setelah barang tiba di tempat.⁷⁴

Metode *Cash on Delivery* (COD) memudahkan konsumen yang tidak memiliki kartu ATM atau tidak bisa menggunakan dengan sistem pembayaran lain. Tentunya metode *Cash on Delivery* (COD) ini sangat memudahkan konsumen untuk melakukan jual beli *online* dan memberikan keamanan bagi konsumen karena pembayaran dilakukan ketika barang tersebut sudah tiba sesuai alamat yang dituju. Adapun *Cash on Delivery* (COD) secara bahasa yang mana *cash* artinya tunai, *on* artinya saat/pada,

⁷³ *Ibid*

⁷⁴ Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Transaksi Elektronik*, Nusa Media, Bandung, 2017, hlm. 74

dan *delivery* artinya pengiriman. Secara istilah, *Cash on Delivery* (COD) berarti pembayaran tunai yang dilakukan di tempat saat barang yang dibeli sudah sampai tujuan.⁷⁵

Transaksi *Cash on Delivery* (COD) terjadi ketika kurir telah sampai dan mengantarkan barang kepada pemesan dan pembayaran dilakukan ketika pemesan atau pihak yang mewakili telah memeriksa kesesuaian barang yang dipesannya. Apabila pesanan sesuai dengan yang diharapkan dalam akad jual beli, maka pembayaran pun dilakukan. Namun, apabila pesanan tidak sesuai keinginan maka pemesan juga mendapat garansi pengembalian barang disebut dengan *return* dengan aduan yang dilakukan melalui *platform marketplace* yang bersangkutan. Ada pembatasan dalam penggunaan metode *Cash on Delivery* (COD), yang mana jika pembeli melakukan pembatalan pesanan beberapa kali dalam satu waktu melalui *platform marketplace* maka pihak *marketplace* akan menonaktifkan atau mencabut fasilitas pembayaran *Cash on Delivery* (COD) selama beberapa waktu dengan tujuan agar tidak merugikan penjual.⁷⁶

⁷⁵ Tri Astuty, *Buku Pedoman Umum Pelajar Ekonomi*, Cet. Ke-1, Vicosta Publishing, Jakarta, 2015, hlm. 11

⁷⁶ Baratadewa Sakti P, *Mekanisme COD pada Marketplace Bikin Untung atau Buntung?* <https://www.antaraneews.com/berita/2208702/mechanisme-cod-pada-marketplace-bikin-untung-atau-buntung#mobile-nav>, diakses pada tanggal 30 November 2023 pukul 11.40 WIB

6. Kajian Normatif tentang Perjanjian Beli melalui *Marketplace* Menurut Perspektif Islam

a. Pengertian Jual Beli

Jual beli menurut istilah fiqh disebut dengan *al-ba'i* yang artinya menjual, mengganti, dan menukar sesuatu dengan yang lain. Dalam bahasa Arab terkadang digunakan untuk pengertian lawannya yaitu kata *asy-syira* yang berarti beli. Oleh karena itu, kata *al-ba'i* berarti jual, namun sekaligus juga berarti beli. Secara terminologi, ada beberapa definisi jual beli yang dikemukakan oleh ulama fiqh, sebagai berikut:⁷⁷

1) Imam Syafi'iyah

Jual beli adalah akad saling tukar menukar yang bertujuan memindahkan kepemilikan barang atau manfaatnya yang bersifat abadi.

2) Imam Hanafiyah

Jual beli adalah saling tukar menukar sesuatu yang disenangi dengan semisalnya.

3) Imam Malikiyah

Jual beli adalah Akad saling tukar menukar terhadap bukan manfaat, bukan termasuk senang-senang, adanya saling tawar-menawar, salah satu yang diperuntukkan itu bukan termasuk emas dan perak, bendanya tertentu dan bukan termasuk benda padat.

4) Imam Hanabillah

⁷⁷ Dr. H. Nasrun Haroen, *Fiqh Muamalah*, Cet-Ke-2, Gaya Media Pratama, Jakarta, 2007, hlm. 111

Jual beli adalah kegiatan saling tukar menukar harta walaupun dalam tanggungan atau manfaat yang diperbolehkan syara', bersifat abadi bukan termasuk riba dan pinjaman.

Dari beberapa definisi para ulama di atas, dapat disimpulkan bahwa jual beli berarti tukar menukar harta dengan cara-cara tertentu untuk memindahkan kepemilikan barang.

b. Dasar Hukum Jual Beli

Jual beli adalah akad yang diperbolehkan yang sudah dijelaskan dalam Al-Qur'an, hadits atau sunnah, dan ijma' para ulama.

1) Al-Qur'an

Ditulis dalam Q.S Al-Baqarah (2) : 275 yang artinya: Orang-orang yang memakan riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan setan karena gila. Yang demikian itu karena mereka berkata bahwa jual beli sama dengan riba. Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Barangsiapa mendapat peringatan dari Tuhannya, lalu dia berhenti, maka apa yang telah diperolehnya dahulu menjadi miliknya dan urusannya (terserah) kepada Allah. Barangsiapa mengulangi, maka mereka itu penghuni neraka, mereka kekal di dalamnya. (Q.S Al-Baqarah (2) : 275)⁷⁸

⁷⁸ Departemen RI, *Al-Qur'an dan Tajwid*, Sygma Press, Jakarta, 2010, hlm. 47

2) Hadits

Yang artinya: “Nabi SAW ditanya tentang mata pencaharian yang paling baik. Beliau menjawab, Seorang bekerja dengan tangannya dan setiap jual-beli yang mabrur.” (HR. Bajjar, Hakim menyahihkannya dari Rifa`ah Ibn Rafi`)

Arti mabrur dalam hadits di atas adalah kegiatan jual beli yang terhindar dari usaha tipu menipu dan merugikan orang lain.

3) Ijma' Ulama

Sebagian besar ulama menjelaskan bahwa jual beli diperbolehkan dengan alasan manusia tidak akan mampu mencukupi kebutuhan dirinya dan tanpa bantuan orang lain. Namun, bantuan atau barang milik orang lain yang dibutuhkan itu harus diganti dengan barang lainnya yang sesuai.⁷⁹ Hal ini merujuk dalam ayat-ayat Al-Qur'an dan hadist khususnya hukum jual beli yaitu diperbolehkan atau mubah. Adapun dalam situasi tertentu, hukum jual beli tersebut dapat berubah menjadi wajib, sunnah, makruh, bahkan bisa menjadi haram.

c. Rukun dan Syarat Sah Jual Beli *Online*

1) Rukun Jual Beli *Online*

Menurut Imam Hanafiyah, rukun jual beli hanya satu yaitu *ijab* (mengungkapkan membeli dari pembeli) dan *qabul* (ungkapan

⁷⁹ Prof. Dr. H. Rachmat Syafe'i, M.A., *Fiqh Muamalah*, Pustaka Setia, Bandung, 2001, hlm. 75

menjual dari penjual). Jumhur ulama menyatakan bahwa rukun jual beli ada 3 (tiga), yaitu:⁸⁰

- a) Ada *shighat* (lafal *ijab* dan *qabul*)
- b) Ada orang yang berakad atau *al-muta'qidain* (penjual dan pembeli)
- c) Ada barang yang dijual belikan dan penggantinya atau harga (*ma'qud alaih*)

2) Syarat Sah Jual Beli *Online*

- a) Jenis barang sudah diketahui
- b) Sifat sudah diketahui
- c) Kadarnya diketahui
- d) Harga barang jelas
- e) Menyerahkan harga barang pada waktu itu juga.⁸¹

7. Kajian Normatif tentang Hukum Perlindungan Konsumen dalam Islam

a. Dasar Hukum Perlindungan Konsumen dalam Islam

1) Al-Qur'an

Perekonomian dalam Islam sepenuhnya didasarkan pada ajaran yang terkandung dalam Al-Qur'an, sunnah Rasul SAW, dan ajaran yang dilaksanakan para sahabat nabi. Dengan adanya perlindungan hukum konsumen diharapkan kehidupan masyarakat agar lebih baik, aman, terhindar dari tindakan yang merugikan, dan

⁸⁰ Ibid, hlm. 76

⁸¹ Syaikh Al-Allamah Muhammad bin 'Abdurrahman Ad-Dimasyqi, *Fiqh Empat Madzab*, Hasyimi, Bandung, 2014, hlm. 231

untuk menjamin kepastian hukum dalam memberikan perlindungan kepada konsumen. hal itu tidak terlepas dari adanya kesadaran pelaku usaha sehingga kedua belah pihak tidak saling dirugikan.⁸²

Allah SWT berfirman dalam QS. Al-Maidah ayat 67 yang artinya, “Hai rasul, sampaikanlah apa yang diturunkan kepadamu dari Tuhanmu. dan jika tidak kamu kerjakan (apa yang diperintahkan itu, berarti) kamu tidak menyampaikan amanat-Nya. Allah memelihara kamu dari (gangguan) manusia. Sesungguhnya Allah tidak memberi petunjuk kepada orang-orang yang kafir.”

Ayat di atas diberikan kepada Rasul agar menyampaikan ajaran agama kepada Ahl Al-Kitab tanpa memberikan himbuan kepada mereka yang mana Allah berjanji untuk memelihara Rasul dari gangguan dan tipu ddaya orang-orang Yahudi dan Nasrani.⁸³ Ayat tersebut bermakna tentang perlindungan yang diberikan oleh Allah SWT kepada mereka yang menyampaikan ajaran agama Allah untuk merealisasikan kemashlahatan manusia dengan menjamin kebutuhan.⁸⁴

2) Hadits

Prinsip yang ada dalam Islam untuk melindungi kepentingan manusia telah ditulis dalam sabda Rasulullah yang menyatakan:

⁸² Muhammad Djakfar, *Hukum Bisnis: Membangun Wacana Integrasi Perundangan Nasional dengan Syariah*, PT. LKis Printing Cemerlang, Yogyakarta, 2009, hlm. 34

⁸³ Quraish Shihab, *Tafsir Al-Misbah Volume 3*, Lentera Hati, Jakarta, 2012, hlm. 153

⁸⁴ *Ibid*

“Dari Abu Sa’id Sa’d bin Sinan al-Khudri ia berkata: sesungguhnya Rasulullah SAW bersabda: “Tidak boleh melakukan perbuatan yang memudharatkan dan tidak boleh membalas kemudharatan dengan cara yang salah”. (HR. Ibnu Majjah dan al-Daruqutni).”⁸⁵

Makna dari cuplikan hadits di atas adalah sesama pihak yang berserikat sebaiknya saling menjaga hak dan kewajiban masing-masing, sehingga tidak terjadi kecurangan-kecurangan yang dapat mengakibatkan kerugian sebelah pihak yang melakukan perserikatan tersebut. Oleh karena itu, dengan saling menghormati apa yang menjadi hak dan kewajiban masing-masing pihak, maka akan terjadilah keseimbangan (*tawazun*) sebagaimana yang telah diajarkan dalam ekonomi Islam.⁸⁶

b. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen Menurut Hukum Islam

Kepentingan para pihak perlu dilindungi dalam lalu lintas perdagangan/berbisnis yang mana hukum Islam telah menetapkan beberapa asas yang dijadikan sebagai pedoman, yakni *at-tauhid*, *istikhaf*, *al-ihsan*, *al-amanah*, *ash-shidiq*, *al-adl*, *al-khiyar*, *at-ta’wun*, *at-taradhin*, keamanan, dan keselamatan.⁸⁷

Asas *tauhid* (mengesakan Allah SWT) yaitu asas pokok atau pondasi dari seluruh kegiatan bisnis di dalam hukum Islam ditempatkan

⁸⁵ Imam Mahyiddin An-Nawawi, *ad-Dhurrah as-Salafiyah Syarh al-Arba’in an-Nawawiyah*, Pustaka Arafah, Solo, 2006, hlm. 245

⁸⁶ Muhammad Djakfar, *Op.Cit*, hlm. 358

⁸⁷ Nurhalis, “Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999”, *Jurnal IUS*, Vol III, Nomor 9, 2015, hlm. 529

pada asas tertinggi. Melalui asas ini kemudian lahirlah asas *istikhaf*, yaitu apa yang dimiliki oleh manusia hakekatnya adalah titipan dari Allah SWT, manusia hanyalah sebagai pemegang Amanah yang diberikan kepadanya⁸⁸ Kemudian *al-ihsan* adalah melaksanakan perbuatan baik untuk memberikan kemanfaatan kepada orang lain tanpa ada kewajiban tertentu yang mengharuskannya untuk melaksanakan perbuatan tersebut.⁸⁹

Lalu asas *al-amanah* ini berarti setiap pelaku usaha sebagai pengemban amanah untuk masa depan dunia dan segala isinya sehingga apapun yang dilakukannya akan dipertanggungjawabkan di hadapan manusia dan Allah SWT.⁹⁰ Asas *ash-shidiq* artinya perilaku jujur. *Al-adl* adalah keadilan, kesetaraan, dan keseimbangan yang menggambarkan dimensi horizontal yang berhubungan dengan harmonisasi segala sesuatu di alam semesta. *Al-khiyar* artinya terdapat hak untuk memilih dalam transaksi isnis untuk menjaga perselisihan yang terjadi antara pelaku usaha dan konsumen. *Ta'awun* adalah tolong menolong antarsesama manusia yang merupakan keniscayaan untuk meningkatkan kebaikan dan ketaqwaan kepada Allah SWT.⁹¹ Lalu, asas keamanan dan keselamatan dalam hukum Islam terdapat lima hal yang wajib dijaga dan dipelihara, yaitu memelihara agama (*hifdh al-din*), memelihara jiwa (*hifdh an-nafs*), memelihara akal (*hifdh al-aql*),

⁸⁸ *Ibid*

⁸⁹ *Ibid*

⁹⁰ Hasan Aedi, *Teori dan Aplikasi Etika Bisnis Islam*, Alfabeta, Bandung, 2011, hlm. 59

⁹¹ Nurhalis, *Op.Cit*, hlm. 529

memelihara keturunan (*hifdh nasl*), dan memelihara harta (*hifdh al-maal*).⁹²

Tujuan perlindungan konsumen menurut hukum Islam ialah untuk mewujudkan kemaslahatan (*mashlahah*) bagi umat manusia sesuai dengan asas *al-dharuriy* yang artinya faktor dasar yang harus ada pada manusia agar terbentuknya kemaslahatan yang hakiki bagi manusia lainnya. Oleh karena itu, kepentingan konsumen tidak boleh diabaikan begitu saja, namun harus diperhatikan agar kepentingan konsumen dapat terlindungi dengan baik.

c. Hak dan Kewajiban Konsumen Menurut Hukum Islam

1) Hak Konsumen

Terdapat enam hak yang membutuhkan perlakuan serius dari pelaku usaha menurut hukum Islam, yaitu:⁹³

- a) Hak untuk mendapatkan informasi yang benar, jujur, adil, dan terhindar dari pemalsuan;
- b) Hak untuk mendapatkan keamanan produk dan lingkungan sehat;
- c) Hak untuk mendapatkan advokasi dan penyelesaian sengketa;
- d) Hak untuk mendapatkan perlindungan dari penyalahgunaan keadaan;
- e) Hak untuk mendapatkan ganti rugi akibat negatif dari suatu produk; dan
- f) Hak untuk memilih dan memperoleh nilai tukar yang wajar.

⁹² *Ibid*

⁹³ Muhammad dan Alimin, *Etika dan Perlindungan Konsumen dalam Ekonomi Islam*, BPFE, Yogyakarta, 2004, hlm. 195-234

Kerugian atau bahaya fisik yang diderita oleh konsumen sebab cacat produk atau penipuan adalah perbuatan yang tidak dibenarkan dalam Islam, sehingga pelaku usaha harus bertanggung jawab atas perbuatannya tersebut. Tanggung jawab tersebut meliputi:

- a) Ganti rugi karena perusakan (*Dhaman Itlaf*)
- b) Ganti rugi karena transaksi (*Dhaman 'Aqdin*)
- c) Ganti rugi karena perbuatan (*Dhaman Wadh'u Yadin*)
- d) Ganti rugi karena penahanan (*Dhaman al-Hailulah*)
- e) Ganti rugi karena tipu daya (*Dhaman al-Maghrur*)

2) Kewajiban Konsumen

Kewajiban-kewajiban konsumen dalam hukum Islam tidak dijelaskan secara spesifik, namun demikian sebagai bentuk keseimbangan dan keadilan dapat disimpulkan sebagai berikut:⁹⁴

- a) Beritikad baik dalam melakukan transaksi barang dan/atau jasa;
- b) Mencari informasi melalui berbagai aspek dari suatu barang dan/atau jasa yang akan dibeli atau digunakan;
- c) Membayar sesuai harga atau nilai yang telah disepakati dan dilandasi rasa saling rela merelakan (*tardhin*) yang terealisasi dengan adanya ijab dan qabul (*sighah*);
- d) Mengikuti prosedur penyelesaian sengketa terkait dengan perlindungan konsumen.

⁹⁴ Nurhalis, *Op. Cit*, hlm. 532

BAB III

**ANALISIS KOMPARASI HUKUM INDONESIA DAN SINGAPURA
TENTANG PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN TERHADAP
PENGIRIMAN BARANG TIDAK SESUAI KESEPAKATAN DALAM
TRANSAKSI COD PADA SHOPEE**

Dalam era perdagangan digital yang semakin berkembang, metode pembayaran seperti "*Cash on Delivery*" (COD) menjadi pilihan utama bagi konsumen yang ingin memastikan kualitas barang sebelum membayar. Namun, munculnya isu terkait barang yang tidak sesuai kesepakatan menjadi tantangan serius dalam perlindungan hukum konsumen. Penelitian ini menggali landasan hukum perlindungan konsumen terhadap barang yang tidak sesuai kesepakatan melalui transaksi COD, dengan terfokus dalam salah satu badan hukum dari PT. Shopee Internasional Indonesia yang selanjutnya disebut Shopee yang akan dibandingkan dari perspektif hukum Indonesia dan Singapura. Dengan demikian, kita dapat mengeksplorasi perbedaan pendekatan hukum serta upaya yang dilakukan oleh kedua negara dalam melindungi hak konsumen dalam transaksi tersebut.

Komparasi antara Indonesia dan Singapura dalam hal pengiriman barang tidak sesuai kesepakatan dalam transaksi COD di Shopee dilakukan melalui kajian peraturan serta analisis *terms and conditions* (syarat dan ketentuan) dari Shopee Indonesia dan Shopee Singapura. Jika di Indonesia, diatur dalam UUPK (Undang-Undang Perlindungan Konsumen) yang mengatur hak dan kewajiban konsumen

serta tanggung jawab pelaku usaha dalam melindungi konsumen dari praktik yang merugikan. Lalu, UU ITE (Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik) yang mengatur transaksi elektronik dan perlindungan data konsumen, memberikan kerangka hukum untuk *e-commerce*, dan juga KUHPerdata (Kitab Undang-Undang Hukum Perdata) yang mengatur perjanjian dan tanggung jawab kontraktual antara penjual dan pembeli.

Sedangkan di Singapura diatur dalam *Consumers Protection (Fair Trading) Act* yang setara dengan undang-undang, melindungi konsumen dari praktik perdagangan yang tidak adil, memastikan keadilan dalam transaksi *e-commerce* dan *Technical Reference 76 on Guidelines for E-commerce Transactions* yang setara dengan peraturan pemerintah, memberikan panduan teknis untuk transaksi *e-commerce* yang aman dan adil. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa *terms and conditions* atau syarat dan ketentuan Shopee Indonesia dan Singapura adalah bahwa Shopee Indonesia itu mengkaji ketentuan yang diterapkan Shopee Indonesia dalam transaksi COD, termasuk kebijakan pengembalian barang, penyelesaian sengketa, dan tanggung jawab penjual serta pembeli. Sedangkan, Shopee Singapura adalah mengkaji ketentuan yang diterapkan Shopee Singapura dalam transaksi COD, melihat bagaimana kebijakan pengembalian barang, penyelesaian sengketa, dan tanggung jawab penjual serta pembeli diatur lebih ketat untuk melindungi konsumen.

Dengan mengkaji peraturan yang berlaku serta *terms and conditions* masing-masing negara, dapat terlihat bahwa Singapura memiliki regulasi yang lebih ketat dan sistematis dalam melindungi konsumen dibandingkan dengan

Indonesia. Hal ini termasuk dalam aspek pengawasan terhadap penjual dan mekanisme penyelesaian sengketa yang lebih efisien. Komparasi ini memberikan wawasan berharga bagi Indonesia untuk meningkatkan regulasi dan praktik dalam *e-commerce*, khususnya dalam memastikan kesesuaian barang yang dikirim dalam transaksi COD.

A. Tanggung Jawab Para Pihak terhadap Pengiriman Barang tidak Sesuai Kesepakatan dalam Transaksi COD pada Shopee di Indonesia dan Singapur

Dalam transaksi *Cash On Delivery* (COD), tanggung jawab terhadap barang yang tidak sesuai dengan kesepakatan menjadi fokus utama bagi penjual yang dianalogikan sebagai pelaku usaha, pembeli yang dianalogikan sebagai konsumen, *marketplace* seperti Shopee, dan pengangkut. Keempat para pihak tersebut memiliki hubungan hukum yang mana hubungan hukum adalah setiap hubungan yang terjadi diantara dua subyek hukum atau lebih di mana hak dan kewajiban di satu pihak berhadapan dengan hak dan kewajiban pihak lain.⁹⁵ Hubungan hukum jual beli *online* dengan metode COD termasuk hubungan hukum yang terjadi karena ada suatu perjanjian jual beli kedua belah pihak yang berhak meminta sesuatu dari pihak lain dan juga berkewajiban untuk memberi sesuatu kepada pihak lain. Oleh karena itu, hubungan hukum para pihak tersebut antara lain:

⁹⁵ Yuniasril Ali, *Dasar-Dasar Ilmu Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2012, hlm. 84-85

1. Hubungan hukum antara *marketplace* Shopee dengan penjual/pelaku usaha

Hubungan hukum antara keduanya adalah hubungan kemitraan yang mana Shopee sebagai penyedia *platform* aplikasi dan penjual/pelaku usaha sebagai penyedia barang.⁹⁶ Hal tersebut termaktub dalam Pasal 1 angka (13) Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah, yang dimaksud dengan Kemitraan adalah kerjasama dalam keterkaitan usaha, baik langsung maupun tidak langsung, atas dasar prinsip saling memerlukan, mempercayai, memperkuat, dan menguntungkan yang melibatkan pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah dengan Usaha Besar.⁹⁷

Mengenai kemitraan berdasarkan hukum Singapura tidak dijelaskan dan tidak ada pasal tertentu yang memberikan definisi langsung tentang kemitraan dalam undang-undang tersebut. Sebaliknya, Undang-Undang Kemitraan Singapura memberikan kerangka kerja yang mencakup berbagai aspek pembentukan, operasi, dan pengakhiran kemitraan tanpa menyediakan definisi formal dari kemitraan itu sendiri. Oleh karena itu, definisi kemitraan dapat diambil dari interpretasi keseluruhan undang-undang tersebut.

Hanya saja pada Pasal 2 *Limited Liability Partnership Act 2005* menuangkan mengenai "*limited liability partnership agreement*", in

⁹⁶ <https://help.shopee.co.id/portal/article/71187>, diakses pada tanggal 18 Februari 2024 pada pukul 19.55 WIB

⁹⁷ KPPU, *Pengawasan Kemitraan*, <https://kppu.go.id/pengawasan-kemitraan/>, diakses pada tanggal 17 Maret 2024 pada pukul 22.00 WIB

relation to a limited liability partnership, means any agreement expressed or implied between the partners of the limited liability partnership or between the limited liability partnership and its partners which determines the mutual rights and duties of the partners and their rights and duties in relation to the limited liability partnership."⁹⁸ Jadi, dapat disimpulkan bahwa kemitraan didefinisikan sebagai hubungan di antara dua atau lebih pihak yang bekerja sama untuk melakukan bisnis bersama dan berbagi keuntungan serta kerugian yang terkait dengan bisnis tersebut. Ini adalah persetujuan di mana pihak-pihak tersebut menggabungkan sumber daya, keterampilan, dan upaya mereka untuk mencapai tujuan bisnis bersama.

2. Hubungan hukum antara *marketplace* Shopee dengan pembeli/konsumen

Hubungan hukum antara keduanya adalah perjanjian penggunaan jasa dikarenakan konsumen sebagai pengguna jasa dan *marketplace* Shopee sebagai penyedia jasa. Di Indonesia, perjanjian penggunaan jasa adalah perjanjian yang mengatur hubungan antara penyedia jasa dan pengguna jasa terkait dengan penggunaan atau penyediaan jasa tertentu. Namun, tidak ada definisi spesifik untuk "perjanjian penggunaan jasa" dalam undang-undang Indonesia. Pasal-pasal yang mengatur perjanjian dalam hukum perjanjian Indonesia terutama terdapat dalam KUH Perdata (Kitab Undang-Undang Hukum

⁹⁸ *Limited Liability Partnership Act 2005*, <https://sso.agc.gov.sg/Act/LLPA2005>, access on 17 March, at 22.50 p.m

Perdata). Dikarenakan hal tersebut termasuk ke dalam suatu perjanjian, maka dapat diatur dalam Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdara yang menyebutkan bahwa, “semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi yang membuatnya”. Dengan demikian, *marketplace* Shopee sebagai perantara antara konsumen dengan pelaku usaha, hubungan tersebut muncul pada saat adanya transaksi jual beli dengan pelaku usaha.⁹⁹

Berdasarkan hukum Singapura yang tertuang dalam *Singapore International Commercial Court Practice Directions* dalam Pasal 98 yang menyebutkan bahwa *an agreement on an issue or issues, the parties shall not be bound by it unless the parties expressly agree to be bound by it*. Jadi, suatu perjanjian terjadi karena adanya suatu persoalan atau persoalan lain, maka para pihak tidak terikat kecuali para pihak secara tegas setuju untuk terikat olehnya.

3. Hubungan hukum antara pembeli/konsumen dengan penjual/pelaku usaha

Hubungan hukum antara keduanya adalah hubungan perjanjian jual beli, yang mana penjual menyediakan barang yang akan dibeli oleh pembeli. Hal tersebut dijelaskan dalam Pasal 1457 KUHPerdara yang menyatakan bahwa jual beli merupakan perjanjian antara penjual dan

⁹⁹ Yonisha Sumual, Danang Wahyu Muhammad, “Kontruksi Hukum dalam Perjanjian Jual Beli Online Platform Marketplace Shopee”, *Media of Law and Sharia*, Vol. 3, No. 2, 2022, hlm.148.

pembeli, dimana penjual mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu barang dan pihak lain untuk membayar harga yang dijanjikan.¹⁰⁰

Di Singapura diatur dalam Pasal 2 *Consumer Protection (Fair Trading) Act* yang menyatakan bahwa *sale and purchases agreement means an agreement between a supplier and a consumer, as a result of a purchase, lease, gift, contest or other arrangement, in which the supplier is to supply goods or services to the consumer or to another consumer specified in the agreement.* Yang mana perjanjian jual beli adalah perjanjian antara pemasok dan konsumen, sebagai akibat pembelian, penyewaan, hadiah, kontes atau lainnya pengaturan, di mana pemasok akan memasok barang atau jasa kepada konsumen atau kepada konsumen lain ditentukan dalam perjanjian.

4. Hubungan hukum antara *marketplace* Shopee dengan jasa pengiriman

Hubungan hukum antara keduanya adalah hubungan perjanjian kemitraan dalam hal pengiriman barang sesuai dengan Pasal 1313 KUHPerdara yang menyatakan bahwa perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan diri terhadap orang lain atau lebih.¹⁰¹ Jasa kirim bertindak sebagai penyedia jasa pengiriman, Shopee bertindak sebagai layanan perdagangan online yang memfasilitasi objek jual beli dapat dikirim melalui jasa kirim yang bermitra. Perjanjian kemitraan memiliki hak untuk menentukan hak dan

¹⁰⁰ *Ibid*, hlm.149.

¹⁰¹ Opa Jermias Matara, Benny Djaja, "Analisis Yuridis Perlindungan Hukum terhadap Mitra dalam Perjanjian Kerja Sama Antara Perusahaan Penyedia Aplikasi *Marketplace* (Shopee) dengan Mitra (Kurir)", *UNES Law Review*, Vol. 5, No. 4, 2023, hlm. 3466.

kewajibannya masing-masing, namun perjanjian tersebut harus memenuhi syarat sahnya perjanjian terlebih dahulu sesuai yang telah dijelaskan dalam Pasal 1320 KUHPerdara, yaitu 1) kesepakatan para pihak, 2) kecakapan dalam membuat perjanjian, 3) suatu hal tertentu, dan 4) suatu sebab yang halal. Hubungan kemitraan diatur dalam Pasal 1 angka 13 UU UMKM, yang menyatakan bahwa kemitraan merupakan kerja sama dalam keterkaitan usaha, baik langsung maupun tidak langsung, atas dasar prinsip saling memerlukan, mempercayai, memperkuat dan menguntungkan yang melibatkan pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah dengan usaha besar.¹⁰²

Di Singapura diatur di *Electronic Transactions Act of Singapore* Pasal 32 ayat (3) dan (4) yang menyebutkan bahwa,

(3) Where an offence under this Act committed by a partnership is proved — (a) to have been committed with the consent or connivance of a partner; or (b) to be attributable to any neglect on his part, the partner as well as the partnership shall be guilty of the offence and shall be liable to be proceeded against and punished accordingly.

(4) Where an offence under this Act committed by an unincorporated association (other than a partnership) is proved — (a) to have been committed with the consent or connivance of an officer of the unincorporated association or a member of its governing body; or (b) to be attributable to any neglect on the part of such an officer or

¹⁰² KPPU, *Loc. Cit*

member, the officer or member as well as the unincorporated association shall be guilty of the offence and shall be liable to be proceeded against and punished accordingly.

Oleh karena itu, apabila telah dilakukan dengan persetujuan atau kerjasama kemitraan hingga pada akhirnya oleh kelalaiannya terdapat pelanggaran sekutu serta persekutuan harus bersalah maka dapat dituntut dan dihukum sesuai dengan ketentuan hukum Singapura.

5. Hubungan hukum antara penjual/pelaku usaha dengan jasa pengiriman

Hubungan hukum antara keduanya yaitu perjanjian pengangkutan sebab dihubungkan oleh pihak Shopee yang telah berkerjasama terhadap jasa pengiriman barang yang diatur dalam yang mana kerja sama tersebut merupakan kerjasama yang dilakukan untuk mengirimkan barang dan memberikan konfirmasi terhadap barang yang dibeli oleh konsumen jika barang tersebut telah sampai ke konsumen dan tidak terdapat permasalahan apapun.¹⁰³

Perjanjian pengangkutan adalah perjanjian di mana satu pihak (pengangkut) menyetujui untuk mengangkut barang atau orang dari satu tempat ke tempat lain, dan pihak lainnya (penumpang atau pengirim) setuju untuk membayar biaya pengangkutan tersebut.¹⁰⁴ Diatur juga dalam Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (UU LLAJ) yang menyatakan bahwa angkutan adalah perpindahan orang dan/atau barang dari satu tempat ke

¹⁰³ Yonisha Sumual, Danang Wahyu Muhammad, *Op.Cit*, hlm.150.

¹⁰⁴ Abdul Kadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga*, PT. Citra Aditya, Bandung, 1998, hlm. 35

tempat lain dengan menggunakan kendaraan di ruang lalu lintas jalan. Perjanjian pengangkutan ini adalah suatu perjanjian campuran karena memiliki beberapa unsur yaitu, adanya unsur pelayanan berkala (Pasal 1601 KUHPerdara), unsur penyimpanan dan penetapan (Pasal 468 ayat (1) KUHD), dan unsur pemberian kuasa (Pasal 371 ayat (1) KUHD).

Tanggung jawab pengangkut diatur dalam Pasal 468 ayat (1) KUHD, yang menyatakan bahwa perjanjian pengangkutan menjanjikan pengangkut untuk menjaga keselamatan barang yang harus diangkut dari saat penerimaan sampai saat penyerahan. Jasa pengirim akan mengonfirmasikan kepada pelaku usaha/penjual dan otomatis terkonfirmasi dalam *marketplace* Shopee apabila barang yang dipesan telah berhasil dikirim dan diterima oleh konsumen.¹⁰⁵

Berdasarkan hukum Singapura tidak ada pasal spesifik dalam undang-undang Singapura yang secara eksplisit memberikan definisi formal untuk "perjanjian pengangkutan". Sebaliknya, definisi dan ketentuan perjanjian pengangkutan biasanya dijelaskan melalui interpretasi berbagai pasal dan peraturan yang relevan dalam undang-undang terkait dengan moda transportasi masing-masing. Dengan demikian, definisi perjanjian pengangkutan berdasarkan hukum Singapura dapat bervariasi tergantung pada moda transportasi yang bersangkutan dan ketentuan yang diatur dalam undang-undang dan peraturan terkait.

¹⁰⁵ I Gede Bagus Wira Adhitha Susanta, Perlindungan Hukum Terhadap Pihak Ketiga Sebagai Kurir dalam Transaksi Elektronik dengan Metode *Cash On Delivery*, *Thesis Fakultas Hukum*, Universitas Pendidikan Ganesha, 2023, hlm. 78

Pengangkutan darat diatur dalam *Land Transport Authority of Singapore Act* pada Pasal 4 *SECOND SCHEDULE Revenue of Land Transport Revenue Account* yang menyebutkan bahwa “*All fees for the grant, issue, renewal or replacement of — a permit authorising the carriage of passengers in or on a goods vehicle under the Road Traffic.*”¹⁰⁶ Jadi, dapat disimpulkan bahwa seluruh biaya pemberian, penerbitan, pembaharuan atau penggantian terdapat izin yang memberi wewenang untuk pengangkutan penumpang di dalam atau di atas kendaraan barang di bawah Lalu Lintas Jalan.

Pengangkutan laut diatur dalam *Maritime and Paurth Authority of Singapore Act* Pasal 27 ayat (9) huruf b dan c yang menyebutkan bahwa, “*the owner of the vehicle or vessel used in the carriage of the goods into or out of the wharf or premises or otherwise; or any other person authorised to act as agent for the owner of such vehicle or vessel in the carriage of such goods into or out of the wharf or premises or otherwise.*”¹⁰⁷ Yang dapat disimpulkan bahwa pemilik kendaraan atau kapal yang digunakan dalam pengangkutan barang masuk atau keluar dermaga atau tempat atau lainnya; atau orang lain yang diberi wewenang untuk bertindak sebagai agen bagi pemilik kendaraan atau kapal tersebut di pengangkutan barang-barang tersebut ke dalam atau ke luar dermaga atau lokasi atau sebaliknya.

¹⁰⁶ *Land Transport Authority of Singapore Act*, <https://sso.agc.gov.sg/Act/LTASA1995/Historical/19960430?DocDate=19970912&ValidDate=20170620>, access on 17 March, 2024, at 23.00 p.m

¹⁰⁷ *Maritime and Paurth Authority of Singapore Act*, <https://sso.agc.gov.sg/Act/MPASA1996>, access on 17 March, 2024, at 23.05 p.m

Lalu, pengangkutan di udara Singapura diatur di *Civil Aviation of Singapore Act* Pasal 34 ayat (3) yang menyebutkan bahwa, “*any provision in any existing contract, agreement, conveyance, deed, lease, guarantee, bond, indemnity and other instrument or undertaking to which the Authority is a party or may be bound prohibiting or having the effect of prohibiting the transfer of any property, assets, interests, rights, privileges, liabilities or obligations comprised in the airport undertaking transferred under this Part shall be deemed by this Act to have been waived.*”¹⁰⁸ Jadi, Ketentuan apa pun dalam kontrak, perjanjian, pengangkutan, akta, sewa, jaminan, jaminan, ganti rugi dan instrumen lain atau usaha di mana otorita menjadi salah satu pihak atau mungkin terikat melarang atau berdampak melarang pemindahan apapun properti, aset, kepentingan, hak, hak istimewa, kewajiban atau kewajiban yang termasuk dalam usaha bandar udara yang dialihkan berdasarkan bagian ini harus dianggap oleh undang-undang ini dikesampingkan.

6. Hubungan hukum antara pembeli/konsumen dengan jasa pengiriman

Hubungan hukum antara pembeli/konsumen dengan jasa pengiriman adalah perjanjian pengangkutan. Bukti Menurut Kitab Undang-Undang Hukum Dagang dalam Pasal 470, Hukum pengangkutan adalah hukum yang mengatur sebuah perjanjian timbal-balik, pada mana pihak pengangkut mengikat diri untuk

¹⁰⁸ *Civil Aviation of Singapore Act*, <https://www.caas.gov.sg/docs/default-source/pdf/caas-act07fbeb3903666590f0ff000087c682.pdf>, access on 17 March, 2024, at 23.10 p.m

menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau orang ke tempat tujuan tertentu, sedangkan pihak lainnya (pengirim atau penerima, penumpang) berkeharusan untuk menunaikan pembayaran biaya tertentu untuk pengangkutan tersebut.

Pengangkutan yang dimaksud disini adalah pengiriman barang yang dilakukan oleh perusahaan jasa terhadap barang yang dikirimkan oleh konsumen kepada penerima yang akan dituju. Secara umum, pengangkutan dapat diartikan sebagai perjanjian timbal balik antara pengangkut dengan pengirim, dimana pengangkutan mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau orang lain dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar uang angkutan. Hal tersebut diatur dalam Pasal 1792 KUHPerdara yang menyatakan bahwa perusahaan penyedia jasa ekspedisi bertindak atas nama perusahaan untuk menyerahkan barang pesanan konsumen. Kurir merupakan pihak ketiga yang dipekerjakan oleh perusahaan jasa pengiriman untuk mengirimkan barang pesanan kepada konsumen.

Jasa pengiriman atau bisa disebut sebagai kurir dalam metode *Cash On Delivery* (COD) ini bertindak sebagai pihak penitipan barang berupa uang yang nantinya akan diberikan kepada Shopee untuk penjual guna memastikan bahwa barang sudah terjual dan diterima oleh pembeli/konsumen. Hal tersebut dapat dikatakan sebagai perjanjian penitipan. Mengenai perjanjian penitipan barang, secara umum diatur

dalam Pasal 1694 sampai dengan Pasal 1739 KUHPerdara. Berdasarkan Pasal 1698 KUHPer, ada 2 (dua) jenis penitipan barang, yakni secara sukarela atau secara terpaksa. Penitipan sukarela terjadi karena ada perjanjian timbal balik antara pemberi titipan dan penerima titipan (Pasal 1701 KUHPer). Sedangkan penitipan terpaksa adalah penitipan yang terpaksa dilakukan oleh karena terjadinya suatu malapetaka, seperti kebakaran, runtuhnya bangunan, perampokan, karamnya kapal, banjir atau peristiwa lain yang tak terduga datangnya (Pasal 1703 KUHPer).¹⁰⁹ Sedangkan konsumen disini berhak menerima barang yang dibelinya dengan kondisi yang baik.

Sedangkan di Singapura, definisi dan regulasi terkait perjanjian penitipan tercakup dalam "*Warehouseman's Liens Act Singapore*". Namun, Undang-Undang tersebut tidak secara khusus memberikan definisi formal dari perjanjian penitipan. Undang-undang ini lebih banyak membahas tentang hak-hak dan kewajiban dari pihak yang menyediakan layanan penitipan atau penyimpanan barang (yang disebut "*warehouseman*") serta hak-hak dan kewajiban dari pihak yang menitipkan barang untuk disimpan di gudang (yang disebut "*depositor*"). Hal ini termasuk hak warehouseman untuk menahan barang sebagai jaminan atas pembayaran dan kewajiban untuk memberikan pemberitahuan kepada depositor tentang penyitaan barang.

¹⁰⁹ Alfin Sulaiman, *Langkah Hukum Jika Penitip Barang Tidak Mengambil Barang Titipan*, <https://www.hukumonline.com/klinik/a/langkah-hukum-jika-penitip-barang-tidak-mengambil-barang-titipan-1t54b4e1502689c/>, diakses pada tanggal 27 Maret 2024 pukul 00.43 WIB

Oleh karena itu, sementara *Warehouseman's Liens Act* mengatur aspek-aspek perjanjian penitipan, tidak ada pasal spesifik yang memberikan definisi langsung dari perjanjian penitipan. Definisi dan ketentuan terkait perjanjian penitipan mungkin bisa ditemukan melalui interpretasi keseluruhan Undang-Undang tersebut. Berdasarkan Pasal 133 *Warehouseman's Liens Act* menyebutkan bahwa “*Nothing in this Part shall compel any wharfinger or warehouseman to take charge of any goods which he would not have been liable to take charge of if this Act had not been enacted, nor shall he be bound to see to the validity of any lien claimed by any shipowner under this Part.*” Jadi, tidak ada ketentuan apa pun dalam bagian ini yang memaksa pemilik dermaga atau gudang untuk mengambil alih barang apa pun yang bukan merupakan tanggung jawabnya jika undang-undang ini tidak diberlakukan, dan ia juga tidak terikat untuk memastikan keabsahan hak gadai yang diklaim oleh setiap pemilik berdasarkan bagian ini.

Berdasarkan sistem pembayaran melalui COD ini terdapat dua macam sistem COD, yaitu COD saja dan COD Cek Dulu. Sistem COD saja ini artinya pembeli/konsumen harus langsung membayar barang tersebut ketika sudah sampai ditempatnya. Hal tersebut diatur dalam Psal 1514 KUHPerdara yang berbunyi, “Dalam jual beli ada kewajiban dari masing-masing pihak, dimana penjual wajib menyerahkan produk dan pembeli wajib membayar harga pembelian di waktu dan tempat yang telah disepakati”. Sedangkan sistem COD cek dulu ini

pembeli/konsumen bisa mengecek terlebih dahulu barang yang dibawa oleh kurir/pengangkut dan jika tidak sesuai bisa langsung dikembalikan dan tidak perlu membayar uang ke kurir tersebut. Dalam sistem COD, penjual hanya akan bisa menerima uang dari COD saat pesanan sudah diterima oleh pembeli/pelanggan. Penjualan belum final sampai setelah barang dikirim, dan pelanggan memutuskan untuk membayarnya.

Sistem pembayaran COD ini, kurir sebagai pihak penyalur pembayaran. Ketika konsumen telah membeli sebuah barang dan membayar ke kurir, uang yang diberikan kepada kurir tidak serta merta langsung masuk ke saldo pelaku usaha. Jadi, uang atau dana itu nantinya akan masuk ke sistem Shopee terlebih dahulu, kemudian jika pihak Shopee sudah meninjau hal tersebut akan langsung diserahkan kepada penjual setelah pembeli/konsumen melakukan klik tulisan “pesanan diterima” pada halaman rincian pesanan atau pada saat masa garansi Shopee berakhir dalam waktu kurang lebih 1x24 jam.¹¹⁰

Tabel 3.1 Hubungan Hukum Para pihak

No	Para Pihak	Hubungan Hukum	Peraturan di Indonesia	Peraturan di Singapura
1.	Shopee- Pelaku Usaha	Hubungan Kemitraan: Shopee sebagai penyedia <i>platform</i> aplikasi dan penjual/pelaku usaha sebagai penyedia barang.	Pasal 1 angka 13 Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (selanjutnya disebut UU	Pasal 2 <i>Limited Liability Partnership Act 2005</i>

¹¹⁰ Wawancara melalui chat WhatsApp dengan Kurir Shopee Express pada tanggal 18 Maret 2024

			UMKM).	
2.	Shopee-Konsumen	Perjanjian Penggunaan Jasa: Shopee bertindak sebagai penyedia jasa dan konsumen bertindak sebagai pengguna jasa.	Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdata.	Pasal 98 <i>International Commercial Court Practice Directions</i>
3.	Konsumen-Pelaku Usaha	Perjanjian Jual Beli: Konsumen bertindak sebagai pembeli dan pelaku usaha bertindak sebagai penjual	Pasal 1457 KUHPerdata.	Pasal 2 <i>Consumer Protection (Fair Trading) Act</i>
4.	Shopee-Jasa Kirim	Hubungan Kemitraan: Shopee bertindak sebagai penyedia layanan transaksi elektronik yang menyediakan objek jual beli sehingga dapat dikirim melalui jasa kirim. Jasa kirim bertindak sebagai jasa pengiriman barang/jasa.	Pasal 1 angka 13 UU UMKM	<i>Electronic Transactions Act of Singapore</i> Pasal 32 ayat (3) dan (4)
5.	Pelaku Usaha-Jasa Kirim	Perjanjian Pengangkutan: Pelaku usaha bertindak sebagai pihak yang mengirim barang dan jasa kirim bertindak sebagai pengangkut.	- Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (UU LLAJ) - Pasal 468 ayat (1) KUHD	- Darat: <i>Land Transport Authority of Singapore Act</i> pada Pasal 4 <i>SECOND SCHEDULE Revenue of Land Transport Revenue Account</i> - Laut: <i>Maritime and Fourth Authority of Singapore Act</i> Pasal 27 ayat (9)

				huruf b dan c - Udara: <i>Civil Aviation of Singapore Act</i> Pasal 34 ayat (3)
6.	Konsumen- Jasa Kirim	Perjanjian pengangkutan dan perjanjian penitipan: Konsumen bertindak sebagai pihak yang menerima barang dan jasa kirim bertindak sebagai pihak mengangkut barang dan juga sebagai pihak yang dititipi barang oleh pelaku usaha.	- Pasal 470 KUHD - Pasal 1792 KUHPerdata - Pasal 1694 sampai dengan Pasal 1739 KUHPerdata (perjanjian penitipan)	Pasal 133 <i>Warehouseman's Liens Act</i>

Hubungan hukum antara para pihak ini terjadi karena adanya kontrak/perjanjian yang mana perjanjian dilakukan secara elektronik. Perjanjian elektronik ini di atur dalam Pasal 1233 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang berisi *“tiap-tiap perikatan dilahirkan baik karena persetujuan baik karena Undang-Undang”* yang akan timbul kesepakatan antara para pihak yang mengakibatkan adanya suatu perbuatan diantara para pihak. Oleh karena itu, komparasi tanggung jawab para pihak berdasarkan Hukum Indonesia dan Hukum Singapura menjadi penting untuk mengevaluasi efektivitas perlindungan konsumen dan menjamin keadilan dalam setiap tahap transaksi COD.

Terdapat beberapa kasus yang sedang marak terjadi terkait penggunaan sistem pembayaran COD yang mengakibatkan kerugian pihak

pembeli atau konsumen dikarenakan barang yang sampai tidak sesuai. Namun, pihak kurir yang mengantarkan pesanan menjadi pihak yang disalahkan oleh pembeli/konsumen atas ketidaksesuaian gambar yang diperlihatkan pada situs *marketplace* terkait ukuran, warna, maupun berbeda produk. Terdapat kasus yang sedang terjadi pada tanggal 1 Maret 2023, terlihat seorang perempuan berbaju kuning melempar paket yang telah diterimanya itu dan mengeluarkan kata kata kasar kepada kurir dikarenakan barang yang diterima tidak sesuai dengan pesannya¹¹¹ Ketidaksesuaian terkait barang yang dipesan oleh pembeli maupun penjual yang menolak pembayaran dan pembatalan sepihak atas pemesanan yang dilakukan akan menimbulkan kerugian bagi kedua belah pihak, serta kurir sebagai jasa pendukung atas sistem pembayaran COD.

Pengaturan mengenai hal tersebut di Indonesia diatur dalam 3 (tiga) undang-undang dan di Singapura diatur dalam 1 (satu) undang-undang dan 1 (satu) pedoman transaksi elektronik dengan bagan sebagai berikut:

Tabel 3.2 Komparasi Pengaturan Hukum

Indonesia	Singapura
1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen	1. <i>Consumer Protection (Fair Trading) Act</i>
2. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.	2. <i>Technical Reference 76 (TR 76) on guidelines for e-commerce transactions.</i>
3. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata	
4. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (khusus untuk pengangkut)	

¹¹¹ Agus Setiawan, *Viral Kurir COD Melas Dimarahi Pembeli Gegara Barang Tak Sesuai Pesanan*, <https://www.viva.co.id/trending/1580168-viral-kurir-cod-melas-dimarahi-pembeli-gegara-barang-tak-sesuai-pesanan?page=1>, diakses pada tanggal 19 Januari 2024 pukul 15.00 WIB

Berdasarkan uraian di atas tentu dalam transaksi jual beli *online* melalui *marketplace* melibatkan beberapa pihak, mulai dari pemesanan hingga pembayaran. Para pihak tersebut antara lain:

1. Pelaku Usaha (Penjual)

Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa pelaku usaha adalah orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum atau pun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia baik sendiri-sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Undang-undang perlindungan konsumen menyebutkan bahwa yang termasuk dalam lingkup pelaku usaha antara lain perusahaan, korporasi, BUMN koperasi, importir, pedagang, distributor, dan sebagainya.¹¹²

Pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan usahanya harus mengutamakan kejujuran dan juga keterbukaan. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa pelaku usaha harus mampu memberikan informasi yang jelas, benar, jujur terhadap barang yang diperdagangkan. Kewajiban pelaku usaha harus berhati-hati dalam memasarkan produk, baik barang maupun jasanya.¹¹³

¹¹² Eli Wuria Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2015, hlm.57.

¹¹³ Ibid, hlm. 58

Berikut adalah beberapa pelanggaran yang mungkin dilakukan oleh pelaku usaha atau penjual dalam transaksi elektronik di *marketplace* Shopee terkait barang yang tidak sesuai kesepakatan menggunakan metode *Cash On Delivery* (COD):

- a. Memberikan Deskripsi yang Tidak Akurat: Pelanggaran terbesar adalah memberikan deskripsi produk yang tidak akurat atau menyesatkan. Ini bisa berupa mengklaim fitur atau kualitas produk yang tidak benar, atau menyembunyikan cacat atau kerusakan yang sebenarnya.
- b. Mengirim Barang yang Berbeda dari Deskripsi: Penjual mungkin mengirim barang yang berbeda dari apa yang diiklankan atau dijelaskan dalam deskripsi produk. Misalnya, mengirimkan barang dengan merek, model, atau warna yang berbeda, atau mengirimkan barang dengan kualitas yang lebih rendah dari yang dijanjikan. Contoh lainnya adalah mengirim barang palsu atau tiruan sebagai pengganti barang asli yang diiklankan. Hal ini jelas merupakan pelanggaran terhadap kepercayaan konsumen dan dapat dianggap sebagai tindakan penipuan.
- c. Mengirim Barang yang Rusak atau Cacat: Penjual mengirim barang yang rusak atau cacat, atau barang yang tidak berfungsi dengan baik, meskipun deskripsi produk tidak mengindikasikan adanya masalah tersebut.

Dalam semua kasus di atas, penjual melanggar prinsip kejujuran, integritas, dan kewajiban kontraknya kepada pembeli. Pelanggaran semacam ini dapat mengakibatkan kerugian finansial dan reputasi bagi pembeli serta menimbulkan ketidakpercayaan terhadap *platform marketplace* seperti Shopee. Oleh karena itu, penting bagi penjual untuk mematuhi standar etika bisnis yang tinggi dan memastikan kepuasan pelanggan dalam setiap transaksi. Jika hal tersebut terus menerus dilakukan, maka dapat melanggar kebijakan *marketplace* Shopee sebagai penyedia platform. Kebijakan-kebijakan tersebut adalah sebagai berikut:¹¹⁴

- a. Melanggar ketentuan umum produk Shopee: Produk yang dijual di Shopee harus menampilkan informasi yang jelas dan dapat dimengerti. Shopee akan membatasi jenis produk yang dapat diperjualbelikan di Shopee sesuai Kebijakan Barang yang Dilarang dan Dibatasi.
- b. Nama dan rincian produk tidak relevan: Shopee ingin seluruh pengguna Shopee mendapatkan informasi yang relevan ketika membuka sebuah halaman produk. Pastikan agar foto, nama dan deskripsi produk anda sesuai dan benar benar menampilkan produk yang ingin dijual.
- c. Barang palsu atau imitasi: Hanya produk asli yang dapat didaftarkan di Shopee. Perlu diperhatikan bahwa barang-barang palsu adalah

¹¹⁴ Shopee, *Kebijakan Peraturan Komunitas*, <https://help.shopee.co.id/portal/4/article/73507>, diakses pada tanggal 20 Maret 2024 pada pukul 22.00 WIB

illegal dan dilarang di Indonesia. Shopee berhak untuk melaporkan dan menghapus barang-barang yang terbukti palsu.

Aturan mengenai perbuatan yang dilarang oleh pelaku usaha tertuang dalam Pasal 8 sampai dengan Pasal 17 UUPK. Larangan bagi pelaku usaha dalam memproduksi atau menjual suatu produk tercantum dalam Pasal 8 yang menyebutkan bahwa, pelaku usaha dilarang memproduksi dan memperdagangkan barang dan/atau jasa yang:

- a. Tidak memenuhi standar yang ditentukan peraturan perundang-undangan;
- b. Kondisi dan keadaan produk (seperti berat bersih, ukuran, keistimewaan, mutu, proses pengolahan) tidak sesuai dengan yang dinyatakan dalam label atau keterangan produk;
- c. Tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label atau iklan promosi;
- d. Tanggal kadaluwarsanya tidak tercantum;
- e. Tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan halal yang dicantumkan dalam label;
- f. Tidak memasang label atau penjelasan barang sesuai dengan ketentuan; dan
- g. Tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam Bahasa Indonesia.

Pada ayat (2) dan (3), pelaku usaha juga dilarang memperdagangkan barang, sediaan farmasi dan pangan yang rusak,

cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi yang lengkap dan benar atas barang tersebut. Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran. Kemudian larangan pelaku usaha dalam periklanan diatur dalam Pasal 9 sampai dengan Pasal 17 UUPK yang mana pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan atau mengiklankan kesan seolah olah, bahkan memproduksi iklan yang memuat unsur kebohongan, misalnya mengelabui konsumen tentang kualitas, kuantitas, bahan kegunaan, harga, dan ketepatan waktu penerimaan produk dan garansi dari produk tersebut.¹¹⁵

Lalu dijelaskan dalam Pasal 7 UUPK sebagai kewajiban pelaku usaha sebagai berikut:¹¹⁶

- a. Beritikad baik dalam menjalankan usaha.
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi, jaminan barang atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar, jujur, dan tidak diskriminatif.
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau yang diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.

¹¹⁵ Issha Harruma, Nibras Nada Nailufar, *Perbuatan yang Dilarang bagi Pelaku Usaha*, <https://nasional.kompas.com/read/2022/02/17/02150041/perbuatan-yang-dilarang-bagi-pelaku-usaha>, diakses pada tanggal 20 Maret 2024, pada pukul 19.00 WIB

¹¹⁶ Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

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

Terdapat banyak kerugian yang dialami oleh pelaku usaha karena layanan pembayaran COD, diantaranya:¹¹⁷

- a. Mengalami kerugian biaya pengemasan barang dan biaya antar barang;
- b. Apabila barang menjadi hancur pada saat *return* (barang yang ditolak pembeli), tidak ada yang mau tahu dikarenakan pihak *marketplace* juga tidak ikut tanggung jawab seperti mengganti kerugian;
- c. Kerugian stok barang yang tidak jelas, misalnya barang yang ada pada etalase hanya tinggal satu dan ternyata setelah barang sampai kepada pihak pembeli ditolak begitu saja, sedangkan ada yang ingin membeli dan penjual sudah menjawab barangnya kosong; dan

¹¹⁷ Syafa, *Hati-Hati Sistem COD Shopee untuk Penjual*, <https://ceritanjung.com/sistem-cod-shopee/>, diakses pada tanggal 20 Januari 2024 pukul 22.00 WIB

- d. Barang yang dikembalikan terlalu lama di perjalanan sehingga resiko rusak sangatlah besar.

Adapun konsekuensi yang harus ditanggung oleh pihak pelaku usaha karena layanan *cash on delivery* (COD) adalah sebagai berikut:¹¹⁸

- a. Terdapat kerugian imateriil atau non materiil ini termasuk jenis kerugian yang didapatkan pada kemudian hari oleh penjual atau *marketplace* atas kegiatan jual beli *online* dalam kasus pembayaran COD.
- b. Terdapat kerugian materiil meliputi jenis kerugian yang menyangkut kekayaan bagi penjual yang dapat menjadikan kekayaan penjual menjadi berkurang akibat dari wanprestasi. Kerugian ini dapat dilihat jelas nominalnya karena kerugian materiil ini menyangkut kerugian yang bernilai dan besarnya dapat dihitung oleh penjual.

Pelaku usaha yang diharuskan untuk bertanggung jawab atas hasil usahanya adalah pelaku usaha yang melakukan kegiatan-kegiatan sebagai berikut:¹¹⁹

- a. Pelaku usaha yang menghasilkan produk akhir, termasuk memproduksi bahan mentah atau komponen.
- b. Pelaku usaha yang mencantumkan nama, merek, atau tanda lain pada produk dengan tidak menunjukkan pihaknya sebagai pelaku usaha.
- c. Pelaku usaha yang megimpor produk ke wilayah Republik Indonesia.

¹¹⁸ Saifana, S.D, Istikhomah, & Shodiqin, D.H, *Perlindungan Hukum Terhadap Penjual dalam Sistem Jual Beli Cash On Delivery (COD) (Studi Kasus Perspektif Hukum Islam)*, Universitas Muhammadiyah Jember, Jember, 2022, hlm. 53

¹¹⁹ Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, PT. Visimedia, Jakarta, 2008, hlm. 37.

- d. Pelaku usaha yang menyalurkan barang tidak jelas identitas pelaku usahanya, baik produk dalam negeri maupun importirnya yang tidak jelas identitasnya.
- e. Pelaku usaha yang menjual jasa seperti mengembangkan perumahan atau membangun apartemen.
- f. Pelaku usaha yang menjual jasa dengan menyewakan alat transportasi atau alat berat.

Prinsip pertanggung jawaban mutlak (*strict liability*) tidak lagi mempersoalkan mengenai ada atau tidaknya kesalahan, tetapi pelaku usaha langsung bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan oleh produknya yang cacat.¹²⁰ Pelaku usaha harus mempertanggung jawabkan perbuatannya apabila timbul kerugian pada konsumen karena mengonsumsi suatu produk dan pelaku usaha harus mengganti itu. Pada hakekatnya, *strict liability* tidak didasarkan pada *actual or intent to harm* yang berbasis perbuatan melawan hukum, namun didasarkan pada *the breach of an absolute duty to make something safe* yang secara implisit terkandung dalam setiap perjanjian antara pelaku usaha dan konsumen.

Konsep pertanggung jawaban pelaku usaha di Indonesia maupun di Singapura yang sama-sama termasuk dalam *common law system* adalah menerapkan *strict liability* pada setiap pihak dalam mata rantai distribusi mulai dari produsen (*producer*) yang tidak memiliki hubungan

¹²⁰ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2010, hlm 18.

kontraktual dengan konsumen, sampai dengan pengecer (*seller*) yang memiliki hubungan kontraktual dengan konsumen. Contohnya dapat dilihat judul *Section 402 A the Second Restatement of Torts* yang menggunakan istilah penjual (*seller*), yakni *402A Special Liability of Seller of Product for Physical Harm to User or Consumer*. Mereka yang berada dalam mata rantai distribusi dapat diterapkan *strict liability*, sebab menurut konsep *liability based on risk* tidak melihat pada unsur kesalahan, namun melihat pada unsur risiko yang menimbulkan kerugian yang tentu saja dapat ditimbulkan baik oleh produsen maupun oleh semua pihak dalam mata rantai distribusi yang berada dibawahnya sampai dengan penjual (*seller*).¹²¹

Oleh karena itu, tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian konsumen diatur dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagai berikut:¹²²

- a. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- b. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau

¹²¹ Johannes Gunawan, "Kontroversi Strict Liability dalam Hukum Perlindungan Konsumen", *Jurnal Hukum Universitas Katolik Parahyangan*, Vol.4 No. 2, 2022, hlm. 279

¹²² Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

- c. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- d. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- e. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Kebenaran pelaku usaha yang telah menyebabkan kerugian pada konsumen diatur dalam Pasal 28 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang pada intinya menyatakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha dalam memberikan ganti kerugian berupa:

- a. Pengembalian uang;
- b. Penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya;
- c. Perawatan kesehatan; dan
- d. Pemberian santunan.

Pasal 27 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa pelaku usaha yang memproduksi arang dibebaskan dari tanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen, apabila:

- a. Barang tersebut terbukti seharusnya tidak diedarkan atau tidak dimaksudkan untuk diedarkan;
- b. Cacat barang timbul pada kemudian hari;
- c. Cacat timbul akibat ditaatinya ketentuan mengenai kualifikasi barang;
- d. Kelalaian yang diakibatkan oleh konsumen; dan
- e. Lewatnya jangka waktu penuntutan 4 (empat) tahun sejak barang dibeli atau lewatnya jangka waktu yang diperjanjikan.

Di sisi lain, hal tersebut diatur dalam Pasal 1367 ayat (1) KUHPerdara menentukan bahwa seseorang tidak hanya bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan karena perbuatannya sendiri, tetapi juga terhadap perbuatan orang yang menjadi tanggungannya atau barang-barang yang berada dalam pengawasannya atau yang biasa disebut tanggung jawab pengganti atau *vicarious liability*.¹²³

Selain UUPK, perlindungan hukum juga dapat dilihat pada Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). Pasal yang relevan dalam pembahasan ini adalah Pasal 45A ayat (1) yang berbunyi: “Setiap orang yang dengan sengaja mendistribusikan dan/atau mentransmisikan Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik yang berisi pemberitahuan bohong atau informasi menyesatkan yang mengakibatkan kerugian materiil bagi konsumen dalam Transaksi Elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 ayat (1)

¹²³ Purwosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia*, Djambatan, Jakarta, 2003, hlm. 171

dipidana dengan pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/ atau denda paling banyak Rp1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah).”

Dari uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa jika pelaku usaha tidak bertanggung jawab atas hak dan kewajibannya kepada konsumen, maka dapat dituntut untuk dilaporkan ke Pengadilan Negeri baik itu kasus di Indonesia maupun di Singapura. Hal tersebut di Indonesia telah dijelaskan dalam UUPK. Sedangkan di Singapura telah tertuang dalam *Consumer Protection (Fair Trading) Act* dalam Pasal 10 ayat (1) dan (5) tentang *Injunction against person from knowingly abetting, aiding, permitting or procuring supplier to engage in unfair practice*, sebagai berikut:

- (1) *The District Court or General Division of the High Court may, on the application of the Commission, grant an injunction restraining a person from knowingly abetting, aiding, permitting or procuring a supplier to engage in an unfair practice if—*
- (a) *the District Court or General Division of the High Court is satisfied that the person has knowingly abetted, aided, permitted or procured the supplier to engage in the unfair practice; or*
- (b) *the District Court or General Division of the High Court is satisfied that, in the event that an injunction is not granted, it is likely that the person will knowingly abet, aid, permit or procure the supplier to engage in the unfair practice.*

(5) *A District Court or the General Division of the High Court may grant an interim injunction under subsection (4) whether or not —*

(a) *it appears to the District Court or General Division of the High Court that the person intends to continue to abet, aid, permit or procure the supplier to engage in the unfair practice;*

(b) *the person has previously abetted, aided, permitted or procured the supplier to engage in the unfair practice; or*

(c) *there is any likelihood of irreparable harm to any consumer or class of consumers —*

(i) *if the person abets, aids, permits or procures the supplier to engage in the unfair practice; or*

(ii) *if the supplier engages in the unfair practice.*¹²⁴

Technical Reference 76 (TR 76) on guidelines for e-commerce transactions juga menjelaskan bahwa pelaku usaha yang dianalogikan sebagai pedagang ini memiliki kewajiban untuk:

- a. Pembuatan konten - *E-retailer* dan *e-marketplace* harus memastikan bahwa informasi yang diberikan secara online memenuhi semua persyaratan peraturan dan undang-undang.
- b. Penyampaian konten - Informasi harus disampaikan secara tepat di semua platform dan media sosial dengan cara yang akurat dan tidak ambigu.

¹²⁴ *Consumer Protection (Fair Trading) Act*

- c. Tata kelola konten - Informasi harus diperbarui dengan mudah dan konsisten sehingga pelanggan memiliki informasi paling akurat setiap saat.

Tabel 3.3 Peraturan Kewajiban dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Keterangan	Indonesia	Singapura
Peraturan	a. UUPK: 1. Pasal 7 (kewajiban) 2. Pasal 19 (tanggung jawab) 3. Pasal 23 (tanggung jawab) 4. Pasal 27 (tanggung jawab) 5. Pasal 28 (tanggung jawab) b. UU ITE: Pasal 45A ayat (1) c. KUHPperdata: Pasal 1367 ayat (1)	a. <i>Consumer Protection (Fair Trading) Act:</i> Pasal 10 ayat (1) dan (5) b. <i>Technical Reference 76 (TR 76) on guidelines for e-commerce transactions:</i> <i>There are issues and requirements that e-retailers and e-marketplaces should address. TR 76 provides guidance on these issues, including:</i> 1. <i>Content creation</i> 2. <i>Content delivery</i> 3. <i>Content governance</i>

2. Konsumen (Pembeli)

Konsumen diartikan sebagai pemakai terakhir dari produk yang diserahkan pada mereka, yakni setiap orang yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan kembali. Kepuasan konsumen adalah hal yang selalu diutamakan karena digunakan sebagai pengukuran terhadap produk baik barang maupun jasa. Menurut Berry,

Pasuraman, dan Zeithaml, mengemukakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan konsumen terhadap satu jenis pelayanan yang didapatkan.¹²⁵ Menurut Philip Kotler dalam bukunya yang berjudul “*Principles of Marketing*” menyebutkan bahwa konsumen adalah semua individu dan rumah tangga yang membeli atau memperoleh barang atau jasa untuk dikonsumsi pribadi.¹²⁶

Kasus konsumen yang sedang hangat diperbincangkan masyarakat di media sosial terkait metode pembayaran COD yaitu rekaman video yang tersebar luas di media sosial itu termasuk pelanggaran yang dilakukan oleh konsumen. Konsumen tersebut merasa dirugikan jika melakukan pembayaran karena barangnya tidak sesuai. Ketidaksiuaian barang yang diterima tersebut merugikan konsumen itu sendiri, namun tindakan konsumen yang tidak membayar barang tersebut yang justru mencaci maki kurir juga tidak dapat dibenarkan mengingat konsumen telah memilih sistem pembayaran COD.

Kewajiban konsumen menurut Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah sebagai berikut:

- 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;

¹²⁵ Rosmawati, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Prenadamedia Group, Depok, 2018, hlm. 2.

¹²⁶ *Ibid*, hlm. 3.

- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati; dan
- d. Mengikuti upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Tindakan konsumen yang dianggap lalai akan kewajibannya telah selain telah diatur dalam Pasal 5 UUPK, juga diatur dalam Pasal 17 ayat (2) dan (2a) yang berbunyi:

- (2) Para pihak yang melakukan Transaksi Elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib beritikad baik dalam melakukan interaksi dan/ atau pertukaran Informasi Elektronik dan/ atau Dokumen Elektronik selama transaksi berlangsung.
- (2a) Transaksi Elektronik yang memiliki risiko tinggi bagi para pihak menggunakan Tanda Tangan Elektronik yang diamankan dengan Sertifikat Elektronik.

Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa konsumen tidak membaca dengan benar terkait petunjuk atau prosedur dari sistem pembayaran COD, tidak adanya itikad baik dengan cara tidak memberikan alamat jelas dan nomor telepon yang dapat dihubungi dan tidak melakukan pembayaran sesuai dengan sistem pembayaran COD.

Selain ditinjau dari UUPK dan UU ITE, tanggung jawab konsumen juga diatur dalam KUHPperdata pada beberapa pasal, diantaranya:¹²⁷

- a. Pasal 1513 KUHPperdata

¹²⁷ Moh Ahsanudin Jauhari, et.al, “Perlindungan Hukum bagi Penjual *Marketplace* Akibat Kerugian Layanan COD”, *Legal Standing Jurnal Ilmu Hukum*, Vol 7 No. 2, 2023, hlm. 385

Dalam pasal inilah yang urgensial dijalani oleh pembeli bahwa pembeli wajib untuk membayar harga pembelian pada waktu dan tempat yang sudah disetujui. Pembayaran di tempat harus dibayar oleh pembeli yang sengaja untuk membeli dengan metode pembayaran tersebut.

b. Pasal 1514 KUHPerdato

Dalam pasal ini, apabila tidak terdapat pernyataan tegas bahwa COD harus dibayar, pembeli harus tetap membayar di tempat dan pada waktu penyerahan dari kurir karena membayar jika barang sudah diserahkan adalah kewajiban pembeli.

c. Pasal 1517 KUHPerdato

Dalam pasal ini, apabila pembeli tidak membayar harga pembelian, penjual dapat menuntut pembatalan jual-beli. Apabila pembeli menolak paket COD yang merugikan penjual, maka penjual dapat menuntut pembatalan jual-beli.

Tanggung jawab produk dari pelaku usaha perlu diterapkan untuk menyerahkan barang kepada konsumen berdasarkan perjanjian, yaitu hak gugat konsumen terhadap pelaku usaha terjadi karena tidak memenuhi kewajiban. Berdasarkan Pasal 1234 KUHPerdato yang menyatakan bahwa, “tiap-tiap perbuatan adalah untuk memberikan sesuatu, untuk berbuat sesuatu, atau untuk tidak berbuat sesuatu”.¹²⁸

Tuntutan konsumen kepada pelaku usaha dengan menggunakan dasar

¹²⁸ Pasal 1234 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

wanprestasi dalam kasus ini adalah menuntut pelaku usaha. Dengan demikian, konsumen yang merasa tidak puas, kecewa, bahkan terkadang merasa tertipu atas apa yang dia beli maka dapat mengajukan kerugian tersebut kepada pelaku usaha.

Selain dalam UUPK, UU ITE, dan KUHPerdara, tanggung jawab konsumen diatur juga dalam *Consumer Protection (Fair Trading) Act* pada Pasal 15 ayat (1) dan (2) yang menjelaskan bahwa konsumen yang dirugikan berhak untuk mengajukan pengalihan kepada pelaku usaha dengan memperbaiki barang ataupun mengganti barang, dengan dalil sebagai berikut:

15. (1) If section 14 applies, the transferee may require the transferor to-

(a) repair the goods; or

(b) replace the goods.

(2) If the transferee requires the transferor to repair or replace the goods, the transferor must —

(a) repair or (as the case may be) replace the goods within a reasonable time and without causing significant inconvenience to the transferee; and

(b) bear any necessary costs incurred in doing so (including in particular the cost of any labour, materials or postage).

Tabel 3.4 Peraturan Kewajiban dan Tanggung Jawab Konsumen

Keterangan	Indonesia	Singapura
Peraturan	a. UUPK: Pasal 5 (kewajiban) b. UU ITE: Pasal 17 ayat (2) dan (2a) c. KUHPperdata: 1. Pasal 1513 2. Pasal 1514 3. Pasal 1517	a. <i>Consumer Protection (Fair Trading) Act:</i> Pasal 15 ayat (1) dan (2)

3. Marketplace

Terdapat aspek-aspek yang saling berkaitan dalam transaksi jual beli *online* melalui *marketplace* yaitu subjek hukum dan kegiatan transaksi jual beli dari subjek hukum. Subjek hukum dalam konteks ini adalah pelaku usaha dan pembeli. Sedangkan pelaku usaha yang menjual barangnya dalam suatu wadah *online* berbentuk *marketplace* yang kini, *marketplace* hadir di tiap negara, seperti Amazon, Etsy, Alibaba, Shopee, Tokopedia, Blibli, Lazada, Bukalapak, dan lain sebagainya. Namun, penulis hanya memfokuskan pada *marketplace* Shopee saja.

Transaksi jual-beli *online* dalam *marketplace* belum tentu selalu berjalan mulus. Ada kalanya, pelaku usaha mengalami kerugian akibat layanan yang diberikan *marketplace*. Layanan yang paling banyak memicu kerugian dari penjual yaitu layanan *cash on delivery (COD)* atau biasa disebut bayar di tempat. Sebenarnya, layanan ini apabila

digunakan dengan cerdas itu adalah layanan yang sangat bermanfaat karena layanan COD membuat pembeli lebih mudah berbelanja terlebih tidak semua orang punya atau mengerti tentang transfer bank, *e-money*, dll.¹²⁹

Sistem pembayaran COD sangat mudah yang mana pembeli hanya memilih barang, lalu pergi ke *check out*, setelah itu hanya memilih opsi pembayaran COD. Kemudian barang yang sudah masuk ke penjual akan dikemas dan dikirim melalui pihak ketiga ialah jasa kirim. Barang diantar kurir ke alamat pembeli lalu pembeli akan membayar menggunakan uang tunai. Sayangnya, layanan COD ini banyak digunakan secara tidak bijaksana oleh para pembeli sehingga merugikan penjual. Implementasi daya ikat dari pembelian melalui transaksi COD dari pembeli yaitu saat pembeli melakukan *check out* yang artinya pembeli sudah sepakat bahwa metode pembayaran yang dipilih, barang yang dipilih, dan alamat yang digunakan sehingga seharusnya pembeli tidak boleh menolak paket COD yang sudah diantarkan.¹³⁰

Pasal 8 ayat (2) hingga (4) UUPK menyatakan bahwa:

(2) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat.

Atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud.

¹²⁹ Affah Tri Indah Lestari, "Perlindungan Hukum Para Pihak dalam Perjanjian Jual Beli Melalui Internet Menggunakan Sistem COD", *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 2 No. 1, 2022, hlm. 2

¹³⁰ Nurkholis A dan Nandasari A, "Daya Ikat Perjanjian Jual Beli Dalam Marketplace Shopee dengan Sistem Pembayaran COD", *Jurnal As-Syar'ie, Jurnal Syari'ah & Hukum*, Vol 1 No. 1, 2022, hlm. 1-98

- (3) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar.
- (4) Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran pada ayat (1) dan ayat (2) dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran.

Jenis pelarangan yang dimuat dalam UUPK seharusnya menjadi dasar oleh *marketplace* untuk mencegah barang atau produk yang tidak memenuhi unsur-unsur dari Pasal 8 UUPK untuk termuat dalam *platformnya* sehingga dapat mencegah kerugian bagi konsumen. Menurut Pasal 8 butir (4) UUPK harusnya *marketplace* menarik barang-barang yang melanggar isi Undang-Undang Pelindungan Konsumen, namun produk-produk yang berbahaya bagi konsumen masih saja ditawarkan pada *platform marketplace*.

Berikut adalah beberapa pelanggaran yang mungkin dilakukan oleh *marketplace* Shopee dalam transaksi elektronik terkait barang yang tidak sesuai kesepakatan menggunakan metode *Cash On Delivery* (COD):

- a. Kurangnya Penegakan Kebijakan: *Marketplace* seperti Shopee mungkin tidak memberlakukan kebijakan yang cukup ketat terhadap penjual yang secara konsisten menyediakan barang yang tidak sesuai dengan kesepakatan. Hal ini dapat memberikan kesempatan

bagi penjual untuk terus melakukan praktik yang merugikan konsumen.

- b. Kurangnya Transparansi: *Marketplace* mungkin tidak menyediakan informasi yang cukup tentang reputasi penjual, termasuk riwayat pelanggaran atau komplain terkait dengan barang yang tidak sesuai kesepakatan. Ini dapat mengakibatkan konsumen tidak memiliki informasi yang cukup untuk membuat keputusan pembelian yang cerdas.
- c. Kebijakan Pengembalian yang Tidak Jelas: *Marketplace* mungkin memiliki kebijakan pengembalian yang ambigu atau tidak jelas terkait dengan barang yang tidak sesuai kesepakatan, yang dapat menyulitkan konsumen untuk mendapatkan pengembalian uang atau penggantian produk.

Permasalahan yang sering dijumpai dalam jual beli *online* dan merugikan konsumen adalah kurangnya informasi yang diberikan penjual kepada konsumen pada iklan yang ditampilkan pada *platform marketplace* misalnya di *platform* ditampilkan gambar HP, merk, dan spek HP akan tetapi ternyata yang dimaksud adalah *chasing* HP. Pada layanan *chat platform* banyak yang telah mengeluh dan merasa tertipu setelah menerima barang ternyata tidak sesuai dengan harapan. Keluhan konsumen yang lain adalah bedanya barang yang dibeli dengan barang yang diterima khususnya permasalahan warna, misalnya konsumen

membeli sepatu berwarna hitam ternyata yang sampai ketangan konsumen adalah sepatu berwarna biru.

Oleh karena itu, peran *marketplace* sebagai media jasa *platform* dapat membuat sebuah layanan aduan konsumen dimana layanan ini dapat menghubungkan antara penjual dan konsumen. Jika dilihat *marketplace* sebagai pelaku usaha maka kerugian yang diakibatkan barang yang ada di *platform marketplace*, seharusnya *marketplace* memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Namun disini *marketplace* hanya sebagai penyedia jasa *platform*, sehingga tanggung jawab *marketplace* terbatas sesuai dengan perannya.¹³¹

Paling tidak *marketplace* menyediakan ganti rugi yang diderita oleh konsumen kepada penjual karena penggunaan barang yang dibeli dari penjual. Dengan adanya layanan aduan konsumen pada *platform marketplace*, diharapkan dapat melindungi hak-hak konsumen dan menjadi tanggung jawab *marketplace*. Layanan aduan konsumen ini tidak hanya tempat berkeluh kesah konsumen tentang produk atau barang yang dibeli akan tetapi ditindak lanjuti dengan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang

¹³¹ Indriya Fathni, et.al, “Perlindungan Hukum Bagi Penjual *Marketplace* Akibat Kerugian Layanan COD”, *Jurnal Ilmu Hukum*, Volume 7 Nomor 2, 2023, hlm 383

diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.¹³²

Selain pada UUPK, tanggung jawab *marketplace* diatur pula dalam UU ITE pada Pasal 15 ayat (3) UU ITE yang berbunyi: “Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak berlaku dalam hal dapat dibuktikan terjadinya keadaan memaksa kesalahan, dan/atau kelalaian pihak pengguna Sistem Elektronik”. Sehingga jika *platform marketplace* dimana barang yang tersedia merupakan barang yang dimiliki oleh pengguna sebagai *merchant* penyedia *platform* tidak dapat dimintai pertanggungjawaban.

Pengaturan mengenai tanggung jawab pengelolaan *platform marketplace* juga diterapkan dalam Surat Edaran Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2016 tentang Batasan dan Tanggung Jawab Penyedia Platform dan Pedagang (*Merchant*) Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (*Electronic Commerce*) yang berbentuk *User Generated Content* (SE Menkominfo tentang Batasan dan Tanggung Jawab E-Commerce), dalam Huruf Romawi V Huruf C angka 2 diatur:¹³³

Tanggung Jawab Penyedia *Platform Marketplace* meliputi:

¹³² Hendra Adi Saputra, “Peran *Marketplace* dalam Memberikan Perlindungan Terhadap Konsumen Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen”, *Jurnal Ganec Swara*, Volume 17 Nomor 4, 2023, hlm. 2206

¹³³ Andreyana Nata Giantama, Munawar Kholil, “Pertanggungjawaban Hukum Penyedia *Platform* Terhadap Barang yang Melanggar Merek dalam *Marketplace*”, *Jurnal Privat Law*, Volume VIII Nomor 1, 2020, hlm. 24

- a. Bertanggungjawab atas penyelenggaraan sistem elektronik dan pengelolaan konten di dalam *platform* secara andal, aman dan bertanggung jawab.
- b. Ketentuan huruf (a) diatas tidak berlaku dalam hal dapat dibuktikan terjadinya kesalahan dan/atau kelalaian dari pihak pedagang (*merchant*) atau pengguna *platform*.

Permasalahan penjualan barang yang tidak sesuai dengan kesepakatan pada *marketplace* ini pada prinsipnya tidak bisa disalahkan sepenuhnya kepada penyedia *platform* karena konten yang dimuat di dalam situs-situs *marketplace* juga berasal dari penjual yang menjadi *user platform*. Namun, sebagai pengelola situs, pertanggungjawaban hukum dari penyedia *platform marketplace* ini menjadi penting karena selain penyedia *platform* merupakan pihak yang mewadahi penjual untuk menawarkan barangnya, penyedia platform berwenang menentukan konten apa saja yang dapat dimuat di dalam situsnya, atau dalam hal ini termasuk mengontrol barang yang dijual.

Pembebanan tanggung jawab hukum tersebut dapat didasarkan atas Pasal 1365 Kitab UndangUndang Hukum Perdata (KUHPerdata), yang menyatakan bahwa: “Setiap perbuatan melawan hukum yang oleh karenanya menimbulkan kerugian pada orang lain, mewajibkan orang yang karena kesalahannya menyebabkan kerugian itu mengganti

kerugian”. Gugatan atas kesalahan pun didasarkan dengan syarat-syarat sebagai berikut:¹³⁴

- a. Suatu tingkah laku yang menimbulkan kerugian tidak sesuai dengan sikap hati-hati yang normal.
- b. Harus dibuktikan bahwa tergugat lalai dalam kewajiban berhati-hati terhadap penggugat.
- c. Kelakuan tersebut merupakan penyebab nyata (*proximate cause*) dari kerugian yang timbul.

Prinsip-prinsip tersebut dapat menjadi dasar pembebanan tanggung jawab hukum kepada penyedia *platform*. Apalagi rumusan yang tertuang dalam Pasal 1365 merupakan rumusan yang dapat mencakupi setiap macam perbuatan melawan hukum.¹³⁵ Meskipun barang yang melanggar bukan merupakan barang yang berasal dari penyedia *platform*, namun penyedia *platform* tetap harus bertanggung jawab atas perannya dalam penyebarluasan peredaran barang tersebut. Karena sejatinya dengan upaya dan pengawasan terhadap barang yang diunggah dalam *platform marketplace*, penyedia *platform* dapat mengetahui kecenderungan pelanggaran yang terjadi. Atas pelanggaran tersebut sudah semestinya ditindak dengan menghapus atau tidak boleh diunggahnya barang tersebut dalam *marketplace* yang dikelolanya.

Penulis menganalisis dari salah satu *marketplace* yang ada yaitu Shopee mengenai upaya dalam menindaklanjuti laporan atas pengaduan

¹³⁴ Zulham, *Perlindungan Konsumen*, Kencana Media Grup, Jakarta, 2013, hlm. 84

¹³⁵ Munir Fuady, *Perbuatan Melawan Hukum*, Mandar Maju, Bandung, 2005, hlm. 80

yang dilakukan oleh konsumen pada *marketplace* tentang pembayaran melalui COD. Pihak *marketplace* akan mengadakan pengaduan terkait kendala kosumen yang akan dilaporkan ke tim terkait dan akan dilakukan pengecekan lebih lanjut.¹³⁶ Pada dasarnya, pihak *marketplace* tidak bertanggung jawab atas transaksi jual beli yang dilakukan oleh penjual dan pembeli, akan tetapi *marketplace* bertanggung jawab untuk menyelenggarakan sistem elektronik secara andal dan aman serta bertanggung jawab atas beroperasinya sistem elektronik. Jika kesalahan dilakukan oleh pelaku usaha atau penjual, maka *marketplace* sebagai perantara bertanggung jawab atas penyediaan layanan dari sistem aplikasi atau situs web karena *marketplace* menyediakan lapak untuk berjualan, fasilitas pembayaran dan sistem yang aman dalam berinteraksi secara *online*.

Ketentuan tanggung jawab tersebut tidak berlaku apabila dapat dibuktikan bahwa kesalahan dan/atau kelalaian yang dilakukan oleh pengguna elektronik, yaitu konsumen. Oleh karena itu, batas tanggung jawab *marketplace* hanya pada pengoperasian sistem elektroniknya. Terkait dengan pengembalian dana yang diajukan oleh konsumen apabila terjadi kekurangan barang, maka dapat dilihat pada syarat layanan kebijakan pengembalian barang dan dana pada situs resmi web *marketplace* masing-masing.

¹³⁶ Indri Winarsih & Firya Oktaviarni, “Tanggung Jawab Penyedia Layanan Aplikasi *Marketplace* Terhadap Konsumen dalam Transaksi Jual Beli *Online* di Provinsi Jambi”, *Journal of Civil and Bussiness Law*, Volume 2 Nomor 2, 2023, hlm 361

Penulis mengambil satu contoh yaitu pada Shopee Indonesia, yang mana permintaan pengembalian dana maupun barang ini bersifat pengajuan dan status pesanan akan masuk pada masa menunggu konfirmasi penjual, apabila dalam waktu 3 (tiga) hari pesanan belum mendapat konfirmasi dari penjual, maka pihak *marketplace* akan secara otomatis menerima pengajuan dari konsumen tersebut. Akan tetapi, jika penjual menolak pengajuan tersebut, status pesanan akan masuk pada tahap banding dan pembeli maupun penjual dapat mengirimkan bukti baik berupa foto, *screenshot*, maupun video yang dapat menguatkan pengajuan melalui pusat resolusi.¹³⁷

Di Hukum Singapura yang diatur dalam *Singapore Consumers Protection (Fair Trading) Act* juga dijelaskan bahwa pada Pasal 38 mengenai *Exemption from liability for publishers* “*A person who, on behalf of a supplier, prints, publishes, distributes, broadcasts or telecasts an advertisement in good faith and in the ordinary course of the person’s business shall not be liable under this Act in respect of any statement, representation or omission in that advertisement.*” Pasal tersebut menjelaskan bahwa seseorang atas nama pemasok, mencetak, menerbitkan, mendistribusikan, menyiarkan atau menyiarkan iklan dengan itikad baik dan dalam kegiatan usaha sehari-hari orang tersebut tidak bertanggung jawab berdasarkan Undang-undang ini atau bisa dikatakan bebas tanggung jawab.

¹³⁷ Shopee Indonesia, *Pengembalian Barang dan Dana*, <https://help.shopee.co.id/portal/category/16-Pengembalian-Barang-Dana/398-Pengajuan-Komplain?page=1>, diakses pada tanggal 20 Januari 2024 pukul 23.00 WIB

Tabel 3.5 Peraturan Kewajiban dan Tanggung Jawab Marketplace

Keterangan	Indonesia	Singapura
Peraturan	<p>a. UUPK: Pasal 8 ayat (2)</p> <p>b. UU ITE: Pasal 15 ayat (3)</p> <p>c. KUHPerdata: Pasal 1365</p>	<p>a. <i>Consumer Protection (Fair Trading) Act:</i> Pasal 38</p> <p>b. <i>Technical Reference 76 (TR 76) on guidelines for e-commerce transactions:</i></p> <p>Pre-purchase: <i>During this process, information regarding the functionality and benefits of the product/service must be correct as well as health and safety concerns and whether there are guarantees or warranties available.</i></p> <p>Purchase activities; <i>The e-marketplace must ensure that the information for the product/service being purchased is listed clearly.</i></p> <p>Post purchase: <i>E-marketplaces working with third-party logistics providers need to ensure they adhere to applicable handling protocols and that delivery times are within the estimated time promised to the customer.</i></p>

4. Pengangkut

Tanggung jawab pengangkut didefinisikan sebagai kewajiban perusahaan angkutan untuk mengganti kerugian yang diderita oleh penumpang dan/atau pengirim barang serta pihak ketiga. Prinsip tentang tanggung jawab adalah perihal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen. Dari segi hukum perjanjian, pengangkutan adalah bentuk perjanjian timbal balik antara pengangkut dengan pihak yang diangkut dimana pihak pengangkut mengikatkan dirinya untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau orang ke suatu tempat tujuan tertentu dan pihak penumpang dan/atau pengirim meengikatkan dirinya juga untuk membayar sejumlah uang atau ongkos pengangkutan.¹³⁸

Di Indonesia banyak perusahaan jasa layanan antar barang seperti J&T Express, Ninja Express, SiCepat Express, JNE, Tiki, AnterAja Express dan masih banyak lainnya. Di Singapura juga dapat menggunakan Ninja Express sebagai jasa pengangkut antar barang ke konsumen.

Kewajiban dan tanggung jawab perusahaan angkutan diatur dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan dimana kewajiban pengangkut diatur dalam Pasal 186-190 dan tanggung jawab pengangkut tertuang dalam Pasal 191-194.

¹³⁸ H.M.N Purwosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia 3 Hukum Pengangkutan*, Djambatan, Jakarta, 2001, hlm. 60.

Pengangkutan berarti adanya usaha membawa, mengantar, atau memindahkan orang atau barang dari suatu tempat ke tempat yang lain. Oleh karena itu, pengangkutan disimpulkan sebagai suatu proses kegiatan atau gerakan dari suatu tempat ke tempat lain.¹³⁹ Bentuk tanggung jawab pengangkut adalah dengan memberikan ganti rugi atas biaya dan kerugian yang diderita pihak pengirim. Akan tetapi, hal tersebut tidak berlaku mutlak karena ada batasan-batasan dalam pemberian ganti rugi, antara lain:

- 1) Kerugian itu merupakan kerugian yang dapat diperkirakan secara layak ketika timbulnya kerugian.
- 2) Kerugian itu harus akibat yang langsung dari tidak terlaksananya perbuatan dari perjanjian pengangkutan.¹⁴⁰

Kesalahan pengangkut yang sering terjadi pada saat pengiriman barang adalah sebagai berikut:

- a. Kerusakan Barang Selama Pengiriman: Pengangkut mungkin tidak memperlakukan barang dengan hati-hati selama proses pengiriman, yang dapat mengakibatkan kerusakan barang yang tidak sesuai dengan kesepakatan saat diterima oleh pembeli.
- b. Pengiriman Barang yang Salah atau Hilang: Pengangkut mungkin mengirimkan barang yang salah atau mengalami kehilangan barang selama proses pengiriman, yang menyebabkan pembeli menerima

¹³⁹ Ridwan Khairandy, *Pokok-pokok Hukum Dagang Indonesia*, FH UII Press, Yogyakarta, 2014, hlm. 377-378.

¹⁴⁰ H.M.N. Purwosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang: Hukum Pengangkutan*, Djambatan, Jakarta, 2008, hlm. 56

barang yang tidak sesuai dengan kesepakatan atau bahkan tidak menerima barang sama sekali.

- c. Keterlambatan Pengiriman: Pengangkut mungkin tidak mematuhi jadwal pengiriman yang telah ditetapkan, yang dapat mengakibatkan keterlambatan pengiriman barang dan membuat pembeli tidak puas dengan transaksi.

Oleh karena itu, tanggung jawab pengangkut ditentukan dalam Pasal 1236 dan 1246 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, menurut Pasal 1236 menyebutkan bahwa pengangkut wajib membayar ganti kerugian atas biaya, kerugian yang diderita dan bunga yang layak diterima, bila ia tidak dapat menyerahkan atau tidak merawat sepatutnya untuk menyerahkan barang muatan.¹⁴¹ Selain itu, dalam Pasal 1366 KUHPerdata “Setiap orang bertanggung jawab tidak saja untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya tetapi juga untuk segala kerugian yang disebabkan akibat kelalaian atau kurang hati-hatian”, sehingga dapat disimpulkan bahwa harus bertanggungjawab atas segala bentuk barang yang hilang dan memberikan ganti rugi kepada konsumen yang dirugikan maupun kerusakan yang timbul akibat kelalaian dan keteledoran pihak jasa pengirim.

Pengangkut hanya dapat membuktikan diri dari tanggung jawab jika ia dapat membuktikan bahwa kerugian ditimbulkan karena kesalahan penumpang sendiri atau karena sifat mutu barang yang

¹⁴¹ Bambang Slamet Eko Sugistiyoko, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Khusus Penumpang Jasa Angkutan Transportasi Darat”, *Jurnal Elektronik Universitas Tulungagung*, Vol 1 No. 10, 2022, hlm. 18

diangkut. Pengaturan-pengaturan mengenai perjanjian pengangkutan dirasa sangat penting karena seperti yang kita tahu bahwa B.W. kita pun tidak terdapat pengaturan-pengaturannya tentang perjanjian pengangkutan tersebut. Perjanjian pengangkutan seperti yang kita tahu tidak harus tertulis melainkan cukup dengan lisan asalkan ada persesuaian kehendak dan tidak mengurangi hak-hak dari pada penumpang itu sendiri. Perjanjian pengangkutan perlu mendapatkan pengaturan yang memadai dalam Undang Undang Hukum Perikatan.¹⁴²

Pasal 468 KUHD mengatur mengenai pengangkutan, dimana pihak pengangkut wajib menjaga keamanan barang milik konsumen agar tetap utuh yang dimulai ketika barang diserahkan hingga pada saat barang diserahkan ke tujuan. Tidak dapat dipungkiri bahwa ada kendala-kendala yang dialami selama proses pengiriman hingga dapat menimbulkan kerusakan, keterlambatan pengiriman, bahkan sampai terjadi kehilangan barang milik pembeli/konsumen. Perusahaan jasa ekspedisi berkewajiban untuk bertanggung jawab terhadap kerugian yang diderita, ada beberapa prinsip tanggung jawab dalam pengangkutan, yaitu:¹⁴³

- a. Prinsip tanggung jawab berdasarkan atas dasar unsur kesalahan (*faultliability principle*);
- b. Prinsip tanggung jawab berdasarkan atas praduga (*presumption of liability principle*); dan

¹⁴² Ibid, hlm. 19

¹⁴³ Muhammad Rifqi, Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Pengiriman Barang (JNE Harapan Raya Pekanbaru) Terhadap Barang Kiriman Konsumen, *Skripsi Universitas Islam Riau*, Pekanbaru, 2022, hlm. 57

c. Prinsip tanggung jawab mutlak (*absolute liability principle*)

Untuk metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) ini tidak ada pertanggungjawaban ke pembeli karena pembeli belum melakukan pembayaran. Pertanggungjawaban disini berlaku hanya untuk penjual. Disisi lain, pengangkut dapat dalam keadaan dimana dalam proses pengantaran barang tidak dapat diantarkan karena beberapa alasan seperti:¹⁴⁴

- a. Alamat tidak lengkap atau tidak jelas.
- b. Alamat untuk sementara tidak dapat diakses.
- c. Alamat (toko atau kantor sudah tutup).
- d. Waktu pengiriman sudah terlalu malam.
- e. Pembeli tidak dapat dihubungi.
- f. Pembeli tidak dikenali di lokasi pengantaran.
- g. Pembeli meminta penjadwalan ulang pengiriman.
- h. Paket ditolak oleh Pembeli.
- i. Area tidak terjangkau (Pembeli salah input alamat tujuan).
- j. Faktor lain yang tidak dapat dikendalikan (seperti bencana alam, epidemi, keadaan perang, kerusuhan, terorisme, dan lainnya).

Mengingat, perusahaan jasa ekspedisi atau pengangkut juga dapat disebut sebagai penyelenggara sistem elektronik yang mana perusahaan jasa ekspedisi juga dapat dikategorikan sebagai pengendali data pribadi, maka pemrosesan data pribadi yang mencakup antara lain

¹⁴⁴ Shopee, *Shopee Express*, <https://seller.shopee.co.id/edu/article/3444/>, diakses pada tanggal 21 Januari 2024 pada pukul 02.00 WIB.

pemerolehan dan pengumpulan, penampilan, pengumuman, pengungkapan.¹⁴⁵ Hal tersebut diatur dalam Pasal 26 ayat (1) pada UU ITE yang menyebutkan bahwa, "Kecuali ditentukan lain oleh Peraturan Perundang-undangan, penggunaan, setiap informasi melalui media elektronik yang menyangkut data pribadi seseorang harus dilakukan atas persetujuan orang yang bersangkutan."

Data-data pribadi di atas merupakan data yang sensitif, pemrosesan data pribadi untuk kepentingan jasa ekspedisi tentunya harus dilakukan sesuai prinsip perlindungan data pribadi yaitu:¹⁴⁶

- a. pengumpulan data pribadi dilakukan secara terbatas dan spesifik, sah secara hukum, dan transparan;
- b. pemrosesan data pribadi dilakukan sesuai dengan tujuannya;
- c. pemrosesan data pribadi dilakukan dengan menjamin hak subjek data pribadi;
- d. pemrosesan data pribadi dilakukan secara akurat, lengkap, tidak menyesatkan, mutakhir, dan dapat dipertanggungjawabkan;
- e. pemrosesan data pribadi dilakukan dengan melindungi keamanan data pribadi dari pengaksesan yang tidak sah, pengungkapan yang tidak sah, perubahan yang tidak sah, penyalahgunaan, perusakan, dan/atau penghilangan data pribadi;

¹⁴⁵ Bernadetha Aurellia Oktavira, *Kewajiban Jasa Ekspedisi dalam Perlindungan Data Pribadi*, <https://www.hukumonline.com/klinik/a/kewajiban-jasa-ekspedisi-dalam-pelindungan-data-pribadi-lt60d2d86b8f303>, diakses pada tanggal 21 Januari 2024 pada pukul 21.00 WIB

¹⁴⁶ *Ibid*

- f. pemrosesan data pribadi dilakukan dengan memberitahukan tujuan dan aktivitas pemrosesan, serta kegagalan perlindungan data pribadi;
- g. data pribadi dimusnahkan dan/atau dihapus setelah masa retensi berakhir atau berdasarkan permintaan subjek data pribadi, kecuali ditentukan lain oleh peraturan perundang-undangan; dan
- h. pemrosesan data pribadi dilakukan secara bertanggung jawab dan dapat dibuktikan secara jelas.

Dengan demikian, untuk melakukan pemrosesan data pribadi, perusahaan jasa ekspedisi harus mempunyai dasar pemrosesan seperti telah adanya persetujuan yang sah secara eksplisit dari subjek data pribadi atau pemenuhan kewajiban hukum dari pengendali data pribadi sesuai peraturan perundang-undangan.

Solusi dari semua itu adalah dengan dikembalikan ke gudang untuk dilakukan proses *return* dengan mengikuti prosedur pengembalian barang yang telah tercantum untuk dikembalikan ke pihak penjual. Jadi, tidak ada kerugian karna penjual menerima barangnya kembali. Apabila paketnya hilang artinya pembeli tidak dapat paket dan tidak membayarkan begitu pula penjual tidak mendapatkan barangnya embali yang dinamakan paket *Loss*. Adapun mengenai Ekspediter, istilah ini merujuk kepada pihak yang mengurus pengiriman dan distribusi barang. Dalam konteks perdagangan elektronik, ekspediter dapat dianggap sebagai bagian dari pengangkut, namun dalam beberapa hal ekspediter bisa berbeda, terutama dalam

konteks logistik dan distribusi yang lebih luas. Jadi, dalam konteks jual beli online di Indonesia, istilah yang tepat dan diatur dalam peraturan perundangan adalah Penyedia Jasa Pengiriman (PJP), yang lebih dikenal sebagai pengangkut, sesuai dengan definisi yang diberikan dalam PP No. 80 Tahun 2019 tentang PMSE.

Transaksi Cash on Delivery (COD) di Marketplace Indonesia, tanggung jawab pengangkutan barang juga melibatkan penyedia jasa pengiriman yang menggunakan berbagai moda transportasi seperti kereta api, pesawat udara, dan kapal. Masing-masing moda transportasi ini diatur oleh undang-undang khusus yang mengatur tanggung jawab pengangkutan..

1. Undang-Undang No. 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian (UU Kereta Api)

Tanggung Jawab Pengangkut:

- a. Pasal 83: Pengangkut bertanggung jawab atas keamanan dan keselamatan barang yang diangkut. Jika terjadi kerusakan atau kehilangan barang selama dalam pengangkutan, pengangkut wajib memberikan ganti rugi kepada pemilik barang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- b. Pasal 84: Pengangkut bertanggung jawab atas keterlambatan pengiriman barang jika disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian pengangkut.

Mekanisme Ganti Rugi:

- a. Jika barang tidak sampai atau rusak, pengangkut harus memberikan ganti rugi sesuai dengan nilai barang yang tercantum dalam dokumen pengiriman atau sesuai dengan kesepakatan antara pengirim dan pengangkut.

2. Undang-Undang No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan (UU Penerbangan)

Tanggung Jawab Pengangkut:

- a. Pasal 142: Pengangkut udara bertanggung jawab atas kerugian yang dialami oleh penumpang atau pemilik barang akibat keterlambatan, kerusakan, atau kehilangan barang selama dalam pengangkutan.
- b. Pasal 145: Dalam hal kerusakan atau kehilangan barang, pengangkut wajib mengganti kerugian sesuai dengan ketentuan yang berlaku, kecuali jika pengangkut dapat membuktikan bahwa kerusakan atau kehilangan bukan karena kesalahannya.

Mekanisme Ganti Rugi:

Pengangkut udara harus memberikan ganti rugi sesuai dengan ketentuan internasional atau peraturan yang berlaku di Indonesia, yang biasanya didasarkan pada berat barang atau nilai barang yang tercantum dalam dokumen pengiriman.

3. Undang-Undang No. 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran (UU Perkapalan)

Tanggung Jawab Pengangkut:

- a. Pasal 40: Pengangkut laut bertanggung jawab atas kerugian yang timbul akibat kerusakan atau kehilangan barang selama dalam perjalanan laut.
- b. Pasal 41: Pengangkut bertanggung jawab atas keterlambatan pengiriman barang jika disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian pengangkut.

Mekanisme Ganti Rugi:

- a. Pengangkut laut harus memberikan ganti rugi berdasarkan nilai barang yang hilang atau rusak, sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam dokumen pengiriman atau perjanjian antara pengirim dan pengangkut.

Implementasi dalam Transaksi COD di Marketplace

- a. Marketplace: Bertindak sebagai perantara yang menghubungkan penjual, pembeli, dan penyedia jasa pengiriman. Marketplace biasanya memiliki kebijakan pengembalian barang dan pengembalian uang untuk melindungi konsumen jika barang tidak sesuai deskripsi.
- b. Penyedia Jasa Pengiriman: Bertanggung jawab untuk memastikan barang dikirim dengan aman dan tepat waktu ke pembeli. Jika terjadi kerusakan, kehilangan, atau keterlambatan, penyedia jasa pengiriman wajib memberikan ganti rugi sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Proses Pengaduan dan Ganti Rugi:

1. Pengaduan: Konsumen dapat melaporkan masalah kepada marketplace jika barang yang diterima tidak sesuai atau rusak.
2. Investigasi: Marketplace akan menginvestigasi masalah tersebut dan berkoordinasi dengan penyedia jasa pengiriman untuk menentukan tanggung jawab.
3. Ganti Rugi: Jika penyedia jasa pengiriman terbukti bertanggung jawab, mereka harus memberikan ganti rugi sesuai dengan ketentuan dalam UU Kereta Api, UU Penerbangan, atau UU Perkapalan.

Kesimpulan:

- a. Tanggung Jawab Pengangkut: Tanggung jawab pengangkut dalam transaksi COD di marketplace diatur secara rinci dalam UU Kereta Api, UU Penerbangan, dan UU Perkapalan, yang mencakup kerugian akibat kerusakan, kehilangan, atau keterlambatan pengiriman barang.
- b. Perlindungan Konsumen: Konsumen dilindungi oleh mekanisme ganti rugi yang diatur dalam undang-undang tersebut, yang memastikan bahwa mereka mendapatkan kompensasi jika terjadi masalah dengan barang yang diangkut.

Dengan demikian, undang-undang tersebut memberikan perlindungan yang cukup bagi konsumen dalam transaksi COD di marketplace dengan menetapkan tanggung jawab yang jelas bagi penyedia jasa pengiriman.

Di Singapura, tanggung jawab pengangkut tidak diatur dalam *Consumer Protection (Fair Trading) Act*, namun disana skala perdagangan sudah sangat besar disertai dengan tanggung jawab yang besar terhadap lingkungan, hal ini sangat disadari oleh Singapura. *Christian Riege, SVP Software Development dan Managing Director Riege Software*, juga mengharapkan pertumbuhan yang berkelanjutan untuk lokasi di Singapura dengan system pengiriman barang yang solid agar mampu untuk mencocokkan kebutuhan pelanggan dengan ukuran yang berbeda.¹⁴⁷ Tanggung jawab pengangkutan dalam transaksi *Cash on Delivery (COD)* di *Marketplace* Singapura diatur oleh peraturan yang mengelola masing-masing moda transportasi, seperti kereta api, penerbangan, dan pelayaran.

1. Kereta Api

Dasar Hukum: Singapura tidak memiliki undang-undang spesifik yang mengatur pengangkutan barang melalui kereta api karena jaringan kereta api di negara tersebut lebih difokuskan pada transportasi penumpang daripada pengiriman barang. Oleh karena itu, pengiriman barang melalui kereta api tidak lazim dan biasanya tidak digunakan dalam konteks COD di marketplace.

2. Penerbangan

Dasar Hukum:

¹⁴⁷ Riege Software, *Perdagangan di Singapura*, <https://www.riege.com/news/trade-in-singapore-an-overview/>, diakses pada tanggal 22 Januari 2024 pada pukul 10.00 WIB

a. Civil Aviation Authority of Singapore (CAAS) Regulations:

Air Navigation (Carriage of Cargo) Regulations: Mengatur tanggung jawab pengangkut udara terkait pengangkutan barang.

b. Warsaw Convention / Montreal Convention: Singapura adalah pihak dalam Konvensi Warsawa dan Konvensi Montreal, yang mengatur tanggung jawab pengangkut udara internasional untuk kerusakan, kehilangan, atau keterlambatan barang.

Tanggung Jawab Pengangkut:

a. Kerusakan dan Kehilangan: Pengangkut udara bertanggung jawab atas kerusakan atau kehilangan barang selama pengangkutan kecuali jika mereka dapat membuktikan bahwa kerusakan atau kehilangan tidak disebabkan oleh kelalaian mereka.

b. Keterlambatan: Pengangkut udara juga bertanggung jawab atas keterlambatan pengiriman barang jika terbukti bahwa keterlambatan tersebut disebabkan oleh kelalaian mereka.

Mekanisme Ganti Rugi:

Pengangkut udara wajib memberikan ganti rugi sesuai dengan batasan yang ditetapkan oleh Konvensi Warsawa atau Konvensi Montreal, tergantung pada jenis dan nilai barang yang hilang atau rusak.

3. Pelayaran

Dasar Hukum:

- a. Merchant Shipping Act: Mengatur tanggung jawab pengangkut laut terkait pengangkutan barang, termasuk kerusakan, kehilangan, dan keterlambatan.
- b. Hague-Visby Rules: Singapura adalah pihak dalam Hague-Visby Rules, yang mengatur tanggung jawab pengangkut laut dalam pengangkutan barang internasional.

Tanggung Jawab Pengangkut:

- a. Kerusakan dan Kehilangan: Pengangkut laut bertanggung jawab atas kerusakan atau kehilangan barang selama dalam perjalanan laut, kecuali jika mereka dapat membuktikan bahwa kerusakan atau kehilangan tersebut bukan akibat kelalaian mereka.
- b. Keterlambatan: Pengangkut laut juga bertanggung jawab atas keterlambatan pengiriman jika keterlambatan tersebut disebabkan oleh kelalaian mereka.

Mekanisme Ganti Rugi:

Pengangkut laut harus memberikan ganti rugi berdasarkan nilai barang yang hilang atau rusak sesuai dengan ketentuan dalam Hague-Visby Rules atau perjanjian pengangkutan.

Implementasi dalam Transaksi COD di Marketplace

- a. Marketplace: Bertindak sebagai perantara yang menghubungkan penjual, pembeli, dan penyedia jasa pengiriman. Marketplace biasanya memiliki kebijakan pengembalian barang dan

pengembalian uang untuk melindungi konsumen jika barang tidak sesuai deskripsi atau rusak.

- b. Penyedia Jasa Pengiriman: Bertanggung jawab untuk memastikan barang dikirim dengan aman dan tepat waktu ke pembeli. Jika terjadi kerusakan, kehilangan, atau keterlambatan, penyedia jasa pengiriman harus memberikan ganti rugi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Proses Pengaduan dan Ganti Rugi:

1. Pengaduan: Konsumen dapat melaporkan masalah kepada marketplace jika barang yang diterima tidak sesuai atau rusak.
2. Investigasi: Marketplace akan menginvestigasi masalah tersebut dan berkoordinasi dengan penyedia jasa pengiriman untuk menentukan tanggung jawab.
3. Ganti Rugi: Jika penyedia jasa pengiriman terbukti bertanggung jawab, mereka harus memberikan ganti rugi sesuai dengan peraturan yang berlaku (CAAS Regulations, Montreal Convention, Hague-Visby Rules, Merchant Shipping Act).

Kesimpulan

Di Singapura, hukum tanggung jawab pengangkutan dalam transaksi COD di Marketplace diatur dengan baik melalui berbagai peraturan dan konvensi internasional yang mengatur pengangkutan barang melalui udara dan laut. Meskipun tidak ada undang-undang spesifik untuk pengangkutan barang melalui kereta api, peraturan yang

ada memberikan perlindungan yang cukup bagi konsumen dalam hal kerusakan, kehilangan, atau keterlambatan barang yang diangkut.

Tabel 3.6 Peraturan Kewajiban dan Tanggung Jawab Pengangkut

Keterangan	Indonesia	Singapura
Peraturan	a. KUHD: Pasal 468 b. UU No 22 Tahun 2009: 1. Pasal 186-190 (kewajiban) 2. Pasal 191-194 (tanggung jawab) c. UU ITE: Pasal 26 ayat (1) d. KUHPperdata: Pasal 1236 e. UU No. 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian f. UU No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan g. UU No. 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran	a. <i>Technical Reference 76 (TR 76) on guidelines for e-commerce transactions: Delivery - E-retailers and e-marketplaces should make the appropriate arrangements regarding delivery time, product handling during delivery, payment on delivery, self-collection, proof of delivery and failed delivery. Any collection and use of personal information for the purposes of delivery must comply with the personal data protection requirements</i> b. <i>Civil Aviation Authority of Singapore (CAAS) Regulations</i> c. <i>Merchant Shipping Act</i>

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa tanggung jawab para pihak dapat dikenakan apabila kewajiban-kewajibannya tidak dipenuhi. Oleh karena itu, Hukum Singapura cenderung memberikan perlindungan konsumen dari tanggung jawab para pihak yang lebih jelas dan terstruktur,

terutama melalui CPFTA dan *Technical Reference 76 (TR 76) on guidelines for e-commerce transactions* yang spesifik mengatur tentang kesesuaian barang dengan deskripsi dan kualitas barang. Namun, perlindungan konsumen juga diatur dengan baik dalam UUPK dan PP PMSE, tetapi mekanisme penyelesaian sengketa bisa lebih kompleks dibandingkan dengan sistem di Singapura.

Komparasi peraturan yang digunakan di Indonesia dan Singapura adalah sebagai berikut:

Tabel 3.7 Komparasi Peraturan Kewajiban dan Tanggung Jawab Para Pihak

Pihak	Indonesia	Singapura
Pelaku Usaha	a. UUPK: 1. Pasal 7 (kewajiban) 2. Pasal 19 (tanggung jawab) 3. Pasal 23 (tanggung jawab) 4. Pasal 27 (tanggung jawab) 5. Pasal 28 (tanggung jawab) b. UU ITE: Pasal 45A ayat (1) c. KUHPerdara: Pasal 1367 ayat (1)	a. <i>Consumer Protection (Fair Trading) Act</i> : Pasal 10 Ayat (1) dan (5) b. <i>Technical Reference 76 (TR 76) on guidelines for e-commerce transactions</i> : <i>There are issues and requirements that e-retailers and e-marketplaces should address. TR 76 provides guidance on these issues, including:</i> 1. <i>Content creation</i> 2. <i>Content delivery</i> 3. <i>Content governance</i>
Konsumen	a. UUPK: Pasal 5 (kewajiban) b. UU ITE:	a. <i>Consumer Protection (Fair Trading) Act</i> : Pasal 15 ayat (1) dan (2)

	<p>Pasal 17 ayat (2) dan (2a)</p> <p>c. KUHPperdata:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasal 1513 2. Pasal 1514 3. Pasal 1517 	
Marketplace	<ol style="list-style-type: none"> a. UUPK: Pasal 8 ayat (2) b. UU ITE: Pasal 15 ayat (3) c. KUHPperdata: Pasal 1365 	<p>a. <i>Consumer Protection (Fair Trading) Act:</i> Pasal 38</p> <p>b. <i>Technical Reference 76 (TR 76) on guidelines for e-commerce transactions:</i></p> <p>Pre-purchase: <i>During this process, information regarding the functionality and benefits of the product/service must be correct as well as health and safety concerns and whether there are guarantees or warranties available.</i></p> <p>Purchase activities; <i>The e-marketplace must ensure that the information for the product/service being purchased is listed clearly.</i></p> <p>Post purchase: <i>E-marketplaces working with third-party logistics providers need to ensure they adhere to applicable handling protocols and that delivery times are within the estimated time promised to the customer.</i></p>
Pengangkut	<ol style="list-style-type: none"> a. KUHD: Pasal 468 b. UU No 22 Tahun 2009: <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasal 186-190 (kewajiban) 2. Pasal 191-194 	<p>a. <i>Technical Reference 76 (TR 76) on guidelines for e-commerce transactions:</i> <i>Delivery - E-retailers and e-marketplaces should make the appropriate arrangements regarding delivery time, product handling during</i></p>

	(tanggung jawab) c. UU ITE: Pasal 26 ayat (1) d. KUHPerdata: Pasal 1236	<i>delivery, payment on delivery, self-collection, proof of delivery and failed delivery. Any collection and use of personal information for the purposes of delivery must comply with the personal data protection requirements</i>
--	---	--

Adanya perbedaan peraturan antara Indonesia dan Singapura memunculkan beberapa persamaan dan perbedaan hak, kewajiban, dan tanggung jawab dari Pelaku Usaha, Konsumen, *Marketplace*, dan Pengangkut.

Tabel 3.8 Persamaan dan Perbedaan Hak, Kewajiban, dan Tanggung Jawab

Para Pihak

Para Pihak	Persamaan	Perbedaan
Pelaku Usaha	Tanggung Jawab Pelaku Usaha, baik di Indonesia maupun di Singapura, pelaku usaha wajib bertanggung jawab atas barang yang tidak sesuai kesepakatan, dan konsumen berhak atas ganti rugi atau pengembalian barang. Kedua negara menekankan kewajiban pelaku usaha untuk menyediakan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai barang yang dijual.	Regulasi di Singapura (CPFTA dan TR 76) lebih spesifik dalam mengatur e-commerce, termasuk pengiriman barang, dibandingkan dengan regulasi di Indonesia yang lebih umum. Di Indonesia, UUPK menetapkan batas waktu 7 hari untuk memberikan ganti rugi, sementara di Singapura, CPFTA tidak menyebutkan batas waktu spesifik tetapi mengharuskan pelaku usaha segera memperbaiki masalah.
Konsumen	Konsumen di kedua negara memiliki hak untuk menerima informasi yang benar, jelas, dan akurat	Di Indonesia, KUHPerdata secara eksplisit menyebutkan hak konsumen untuk menerima barang bebas

	<p>mengenai produk yang mereka beli. Baik di Indonesia maupun di Singapura, konsumen berhak mendapatkan penggantian, perbaikan, atau kompensasi jika barang yang diterima tidak sesuai dengan kesepakatan.</p>	<p>dari cacat tersembunyi (pasal 1514), sedangkan di Singapura, CPFTA lebih menekankan pada perlindungan dari praktik perdagangan yang tidak adil secara umum. UU ITE di Indonesia mengharuskan adanya mekanisme penyelesaian sengketa yang disediakan oleh penyelenggara sistem elektronik, sementara di Singapura, CPFTA dan TR 76 mengatur lebih luas tentang opsi penggantian dan pengembalian dana.</p>
<i>Marketplace</i>	<p><i>Marketplace</i> di kedua negara wajib memastikan bahwa informasi tentang produk/jasa yang disediakan kepada konsumen adalah akurat dan tidak menyesatkan. <i>Marketplace</i> memiliki tanggung jawab untuk memberikan perlindungan kepada konsumen, termasuk menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa jika barang yang diterima tidak sesuai dengan kesepakatan.</p>	<p>Di Indonesia, penekanan lebih kepada larangan memperdagangkan barang yang tidak sesuai dengan informasi yang diberikan (UUPK pasal 8 ayat 2) dan tanggung jawab atas penyelenggaraan sistem elektronik yang aman (UU ITE pasal 15 ayat 3), sementara di Singapura, CPFTA pasal 38 menekankan pada kewajiban <i>marketplace</i> untuk bertindak adil dan memastikan barang/jasa tidak menyesatkan konsumen. Pasal 1365 KUHPerdara di Indonesia memberikan dasar hukum untuk klaim ganti rugi jika <i>marketplace</i> terbukti melakukan perbuatan melanggar hukum yang merugikan konsumen. Di Singapura, TR 76 memberikan panduan teknis yang lebih spesifik mengenai praktik terbaik</p>

		dalam e-commerce untuk mencegah terjadinya pelanggaran.
Pengangkut	Baik di Indonesia maupun Singapura, pengangkut memiliki kewajiban untuk memastikan barang yang diangkut aman dan selamat sampai tujuan, serta bertanggung jawab atas kerugian yang terjadi selama pengangkutan. Kedua negara mengharuskan pengangkut untuk memberikan kompensasi atau penggantian kerugian jika barang yang diangkut mengalami kerusakan atau kehilangan yang bukan disebabkan oleh <i>force majeure</i> atau kesalahan pihak pengirim.	Indonesia memiliki regulasi spesifik yang mengatur berbagai jenis transportasi seperti jalan raya, kereta api, penerbangan, dan pelayaran. Sedangkan di Singapura, regulasi seperti CAAS Regulations dan Merchant Shipping Act mengatur tanggung jawab pengangkut untuk moda transportasi udara dan laut, dengan tambahan panduan teknis dari TR 76.

B. Perlindungan Hukum Konsumen terhadap Pengiriman Barang tidak Sesuai Kesepakatan dalam Transaksi COD pada Shopee di Indonesia dan Singapura

Belanja *online* merupakan suatu mekanisme jual beli barang secara elektronik. Kegiatan belanja *online* ini memiliki keunggulan yaitu mudahnya mencari barang dengan harga termurah karena konsumen dapat memilih dan membandingkan harga antar *marketplace* atau toko di dalam *marketplace* tersebut. Konsumen dapat menyelesaikan pembelian dengan lebih mudah dimana saja dan kapan saja. Namun, aktivitas perdagangan

online ini juga memiliki kelemahan yaitu rentan terhadap serangan kriminal, karena lokasi pelaku ekonomi dan konsumen berjauhan dan tidak dapat diidentifikasi, sehingga badan usaha pun tidak dapat diidentifikasi dan konsumen seringkali tidak dapat saling bertemu, karena belanja *online* pada dasarnya didasarkan pada rasa percaya antara sektor ekonomi dan konsumen.¹⁴⁸

Pada dasarnya, kesamaan antara kegiatan jual beli konvensional maupun jual beli *online* yaitu terdapat setidaknya satu perjanjian yang mengikat pihak-pihak yang terlibat di dalamnya.¹⁴⁹ Namun, salah satu hal yang membedakan kedua kegiatan jual beli tersebut adalah pihak-pihak yang terlibat. Ketika hanya ada penjual dan pembeli dalam penjualan tradisional, itu berbeda dengan penjualan *online*. Saat berjualan *online*, ada pihak ketiga yang bertindak sebagai perantara yang juga terlibat dalam kontrak jual beli antara penjual dan pembeli. Meski tidak terlibat langsung, perantara bekerja pada perusahaan jasa pengiriman barang yang telah mengadakan kontrak pengiriman barang dengan pengguna jasa, yaitu penjual.¹⁵⁰

Dalam jual beli *online*, terdapat proses penyerahan dimana perjanjian penyerahan merupakan perjanjian antara dua (dua) pihak, dimana salah satu pihak sepakat untuk mengangkut barang dari satu tempat ke

¹⁴⁸ Nafa Sofiana Reza, Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha dalam Jual Beli Online dengan Metode Pembayaran *Cash On Delivery (COD)* di PT. Shopee Indonesia, *Skripsi Universitas Islam Negeri Walisongo*, Semarang, 2020, hlm. 2

¹⁴⁹ Mulyani Zulacha, "Tanggung Jawab dalam Levering pada Perjanjian Jual Beli Secara *Online*", *Lambung Mangkurat Law Jurnal*, Vol. 4 No. 2, 2019, hlm. 4

¹⁵⁰ Riska Natagina Putri dan Siti Nurul Intan Sari Dalimunthe, "Perlindungan Hukum Bagi Kurir dalam Sistem *Cash On Delivery* Belanja *Online* Riska", *Volkgeist: Jurnal Ilmu Hukum dan Konstitusi*, Vol. 4 No. 2, 2021, hlm. 181-192

tempat lain dalam jangka waktu tertentu, dimana selama pihak lain setuju untuk membawa mereka untuk menjual barang untuk mendapatkan keuntungan biaya.¹⁵¹ Perjanjian tersebut bersifat berkala sebagaimana dikaitkan dengan Pasal 1601 KUHPerdara, yang mana hubungan perjanjian antara perusahaan jasa pengiriman barang dengan penjual maupun pembeli tidak tetap.

Belanja *online* menerapkan sistem perdagangan dengan memanfaatkan sarana perkembangan teknologi internet. Sehubungan dengan meningkatnya perdagangan melalui internet di Indonesia maka pemerintah sudah mengeluarkan Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.¹⁵² Peraturan ini adalah merupakan landasan hukum pelaksanaan PMSE di Indonesia yang berisi pengaturan terhadap pihak-pihak yang melakukan PMSE, persyaratan PMSE, penyelenggaraan PMSE, kewajiban pelaku usaha hingga penyelesaian sengketa dan pembinaan serta pengawasan.

Termasuk dalam lingkup pengertian PPMSE ialah semua pihak yang menyediakan jasa dan/atau sarana Sistem Elektronik sehingga memungkinkan suatu transaksi untuk kegiatan usaha PMSE dapat dilakukan. Pelaku Usaha tersebut menyelenggarakan jasanya dengan menyediakan sistem aplikasi untuk digunakan sebagai sarana Komunikasi Elektronik guna memfasilitasi kegiatan usaha Perdagangan dan/atau penyelesaian

¹⁵¹ *Ibid*

¹⁵² Mosgan Situmorang, "Menakar Efektivitas Penyelesaian Sengketa Konsumen Bernilai Kecil pada E-Commerce", *Jurnal Penelitian Hukum De Jure*, Vol. 22 No. 4, 2022, hlm. 537

PMSE, meliputi berbagai model bisnis sistem penyelenggaraan PMSE.

Model bisnis PPMSE antara lain:

- a. *retail online* atau Pedagang yang memiliki sarana PMSE sendiri;
- b. *marketplace* atau penyedia *platform/pelantar* sebagai wadah dimana Pedagang dapat memasang penawaran Barang dan/atau Jasa;
- c. iklan baris online yaitu suatu *platform/pelantar* yang mempertemukan penjual dan pembeli dimana keseluruhan proses transaksi terjadi tanpa melibatkan PPMSE;
- d. *platform/pelantar* pembandingan harga;;
- e. *daily deals*

Pasal 3 Peraturan Pemerintah tersebut disebutkan bahwa dalam melakukan PMSE, para pihak harus memperhatikan prinsip iktikad baik, kehati-hatian, transparansi, keterpercayaan, akuntabilitas, keseimbangan, adil dan sehat. Adapun dalam pasal 25 ayat 2 peraturan tersebut menyatakan bahwa PPMSE dalam negeri dan/atau PPMSE luar negeri wajib menyimpan:

- a. data pelanggan
- b. data Penawaran Secara Elektronik dan Penerimaan Secara Elektronik;
- c. Konfirmasi Elektronik;
- d. konfirmasi pembayaran;
- e. status pengiriman Barang;
- f. pengaduan dan sengketa Perdagangan;
- g. Kontrak Elektronik; dan

h. jenis Barang dan/atau Jasa yang diperdagangkan.

Dalam jual beli *online* saat melakukan transaksi mayoritas *marketplace* yang terdapat di Indonesia menerapkan sistem *Cash On Delivery* (COD). COD dilakukan dengan membayar pesanan secara tunai di lokasi pembelian menggunakan uang tunai (*cash*) atau membayar pada saat pesanan tiba di tempat tujuan. Pembayaran dengan sistem COD merupakan salah satu langkah dalam meningkatkan minat masyarakat dalam berbelanja *online*, Pembayaran dengan sistem COD juga memudahkan masyarakat yang tidak memiliki rekening bank atau *e-wallet* untuk tetap bisa belanja *online*. Namun, di balik banyaknya kelebihan dan keuntungan yang didapatkan dari sistem COD tersebut, tidak sedikit juga permasalahan hukum yang timbul. Akhir-akhir ini banyak terjadi beberapa kasus yang disebabkan oleh pembeli yang menolak untuk membayar barang yang dipesannya dalam sistem COD dikarenakan barang yang diterima tidak sesuai dengan yang ada di *platform* aplikasi/katalog penjual.¹⁵³

Sebagaimana disebutkan dalam Pasal 17 ayat (2) UU No. 11 Tahun 2008 yang telah diubah menjadi UU Nomor 1 Tahun 2024 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, para pihak dalam melakukan transaksi secara elektronik wajib untuk beritikad baik selama transaksi berlangsung. Itikad baik merupakan hal yang sangat penting dalam perjanjian jual beli, baik konvensional maupun *online*, bahkan dari sebelum adanya kesepakatan. Itikad baik juga ditegaskan dalam Pasal 1338 ayat (3) KUH Perdata yang

¹⁵³ Conney Stephanie, *Rentetan Kasus COD, Mengancam Kurir Hingga Paket Tak Bertuan*, <https://tekno.kompas.com/read/2021/06/07/09550027/rentetan-kasus-cod-mengancam-kurir-hingga-paket-tak-bertuan?page=all>, diakses pada tanggal 24 Januari 2024 pada pukul 13.00 WIB

mengharuskan adanya itikad baik dalam suatu perjanjian. Dalam jual beli dengan sistem pembayaran COD, itikad baik harus dijalankan dengan benar oleh para pihak yang terlibat, yaitu penjual harus menyerahkan barang sesuai dengan yang disepakati dan pembeli harus membayar barang tersebut ketika barang tersebut telah sampai. Apabila itikad baik tersebut dilaksanakan dengan benar dengan tidak mengurangi atau mengabaikan hak-hak para pihak, maka permasalahan-permasalahan yang mungkin terjadi dapat dihindari.

Adapun dalam konteks hukum perlindungan konsumen yaitu UU No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha telah diatur dengan jelas dan tegas. Untuk hak dan kewajiban konsumen diatur dalam Pasal 4 dan 5 UU Perlindungan Konsumen, sedangkan untuk hak dan kewajiban pelaku usaha diatur dalam Pasal 6 dan 7 UU Perlindungan Konsumen. Dalam pasal-pasal tersebut diatur bagaimana proporsi atau kedudukan konsumen dan pelaku usaha dalam suatu mekanisme transaksi bisnis atau perdagangan.

Dalam konteks jual beli *online* aspek hukum perlindungan konsumen yang berkaitan langsung dengan konsumen adalah yang mengenai aspek perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha dan tanggung jawab pelaku usaha. Aspek perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha dalam UU Perlindungan Konsumen diatur dalam Pasal 8 sampai dengan Pasal 17. Aspek ini dapat diberlakukan apabila dapat dibuktikan bahwa barang dan/jasa yang diperdagangkan melalui *marketplace* melanggar

ketentuan. Selanjutnya terkait dengan hal ini pula tentang dilarangnya iklan yang menyesatkan. Konsumen maupun yang mengelabui, seolah-olah barang dan/atau jasa yang ditawarkan mempunyai kondisi yang baik namun pada kenyataannya tidak atau barang yang ditampilkan di dalam katalog toko pada *marketplace* tersebut tidak sesuai dengan yang diterima oleh konsumen.

Ketidaksesuaian spesifikasi barang yang diterima dengan barang tertera dalam iklan/foto penawaran barang merupakan bentuk pelanggaran/larangan bagi pelaku usaha dalam memperdagangkan barang.¹⁵⁴ Maka hal tersebut sesuai Pasal 4 huruf h UU Perlindungan Konsumen berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Ganti rugi/penggantian barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan yang diperjanjikan maka pelaku usaha wajib memberikan batas waktu kepada konsumen untuk mengembalikan barang yang dikirim jika barang yang diterima tidak sesuai dengan yang diperjanjikan atau terdapat cacat tersembunyi. Selain itu, jika barang yang diterima tidak sesuai foto pada iklan/platform, maka konsumen juga dapat menggugat penjual secara perdata dengan dalih terjadinya wanprestasi atas transaksi jual beli yang dilakukan. Pelaku usaha yang melanggar larangan memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak sesuai janji dalam label,

¹⁵⁴ Anisa Viola Ikhsan, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Transaksi Jual Beli Melalui Platform E-Commerce di Indonesia", "Dharmasisya" *Jurnal Fakultas Hukum Universitas Indonesia*, Vol. 2 No. 10, 2022, hlm. 675-684

etiket, keterangan, iklan atau promosi dapat dipidana berdasarkan Pasal 62 ayat (1) UU Perlindungan Konsumen dengan pidana penjara paling lama 5 tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2 miliar.

Dalam mekanisme COD di Shopee, bila barang tak sesuai dengan deskripsi atau pesanan, maka pembeli dapat mengajukan komplain dalam waktu yang disediakan oleh masing-masing *platform marketplace* sejak barang dinyatakan sudah sampai berdasarkan *tracking* jasa pengiriman. Bila lewat waktu, pembeli terancam tak bisa lagi mengajukan komplain dan uang pembayaran akan langsung diteruskan kepada penjual.



Pembeli harus melakukan pembayaran ke kurir sebelum menerima/membuka paket. Pembeli yang melakukan penolakan pembayaran atau tidak ada di tempat saat kurir mengirim paket 2 kali dalam 60 hari akan diblokir dari sistem pembayaran COD. Pengiriman dengan jasa kirim Shopee express, J&T express dan ID Express dilindungi asuransi yang dibayar oleh Shopee. Berikut ketentuannya: ([Sumber: Shopee](#))

1. J&T Express: Garansi 100% tanpa biaya tambahan dengan nominal penggantian senilai dengan harga barang
2. Shopee Express: Garansi 100% tanpa biaya tambahan untuk pengiriman menggunakan Shopee Express Standard, Shopee Express Sameday, dan Shopee Express Instant* di mana nominal penggantian senilai harga barang. **Pengecualian**, penggantian tidak berlaku untuk Toko Dikelola Shopee dan Pengiriman luar negeri.
3. ID Express: Garansi 100% untuk barang hilang/rusak tanpa biaya tambahan dengan nominal penggantian senilai harga barang.

Gambar 3.1 Mekanisme Transaksi COD oleh Shopee

Selanjutnya adalah perlindungan konsumen di Singapura. Dengan semakin bulatnya tekad untuk mengubah negara kepulauan menjadi “pusat belanja *online* internasional”, kebutuhan Singapura akan undang-undang

untuk mengatur batas-batas yang baru juga mulai mengemuka sampai berulang kali. Desakan yang kuat berasal dari gugus tugas yang dipimpin oleh Badan Keuangan Singapura yang merekomendasikan beberapa petunjuk dan perubahan hukum untuk mencapai pertumbuhan perdagangan melalui *e-commerce* dan/atau *marketplace* yang cepat. Setelah melalui fase yang panjang yang pada akhirnya pada tahun 2003, Singapura telah melahirkan produk hukum yang dikhususkan untuk melindungi kesejahteraan konsumen yang telah diresmikan revisinya pada tahun 2020, yaitu *Consumer Protection (Fair Trading) Act*.¹⁵⁵ Adapun pembentukan undang-undang ini dilakukan dengan tujuan untuk menciptakan serta mendorong terbentuknya iklim perdagangan yang adil guna melindungi kepentingan konsumen, utamanya untuk melindungi para konsumen dari praktik tidak adil.

Undang-undang ini berisi sebelas part atau bagian (penyebutan istilah dalam undang-undang ini ialah *part*) dimana masing-masing terdiri dari, bagian pertama merupakan bagian pembukaan berisi nama undang-undang dan awal diberlakukannya yaitu pada tanggal 15 April 2009.

Berbeda dengan undang-undang perlindungan konsumen di Indonesia yang menggunakan istilah konsumen dan pelaku usaha, pada CPFTA digunakan istilah *consumer* dan *supplier*.¹⁵⁶ Untuk memperjelas apa

¹⁵⁵ Intan Yanuar Pratiwi, Skripsi: *Upaya Perlindungan Konsumen Oleh Asean Committee On Consumer Protection (ACCP) dalam Perdagangan Era Digital di Asia Tenggara*, Universitas Jember, Jember, 2018, hlm. 24

¹⁵⁶ IMF Country Report, *Singapore: Detailed Assessment Of Implementation-IOSCO Objectives and Principles Of Securities Regulation*, International Monetary Fund, Washington, 2013, hlm. 18

yang dimaksud dengan *supplier*, dapat dilihat dari rumusan di ketentuan pembuka peraturan ini:

Article 2 “supplier” means a person who, in the course of the person’s business — a) provides goods or services to consumers; b) manufactures, assembles or produces goods; c) promotes the use or purchase of goods or services; or d) receives or is entitled to receive money or other consideration as a result of the provision of goods or services to consumers, and includes any employee or agent of the person, and the word “supply”, with its grammatical variations and cognate expressions, shall have corresponding meanings;”

Bagian kedua tersebut berisi tentang definisi dimana pemberitahuan informasi pelanggan (atau dalam undang-undang disebut dengan *consumer protection notice*) berarti pemberitahuan secara tertulis berisi informasi yang diperlukan berdasarkan peraturan; dan orang yang ditunjuk (atau dalam undang-undang disebut dengan *designated person*) berarti seseorang yang ditunjuk di konsumen pemberitahuan informasi sebagai orang yang diberi pemberitahuan pembatalan kontrak dapat diberikan.

Bagian kelima berisi tentang efek pembatalan kontrak, bagian keenam berisi tentang pengembalian barang oleh konsumen atas pembatalan kontrak penjualan langsung, bagian ketujuh berisi tentang kompensasi untuk layanan atas pembatalan kontrak yang diatur, bagian kedelapan berisi tentang tidak ada pengenaan tugas tambahan atau kewajiban pada konsumen,

bagian kesembilan berisi tentang beban bukti, dan bagian kesepuluh berisi tentang pencabutan.

Menurut CPFTA yang dimaksud dengan konsumen yaitu: *Section 2(1) of the CPFTA defines a “consumer” as an individual who, otherwise than exclusively in the course of business: (a) receives or has the right to receive goods or services from a supplier; or (b) has a legal obligation to pay a supplier for goods or services that have been or are to be supplied to another individual.*

Dimana Pasal 2(1) CPFTA mendefinisikan “konsumen” sebagai individu yang, selain menjalankan bisnisnya secara eksklusif: (a) menerima atau mempunyai hak untuk menerima barang atau jasa dari pemasok; atau (b) mempunyai kewajiban hukum untuk membayar pemasok atas barang atau jasa yang telah atau akan dipasok kepada individu lain.

Terkait barang yang tidak sesuai kesepakatan, hal tersebut tercantum dalam bagian 3 CPFTA, dimana:

Part 3 of the CPFTA provides consumers with additional rights in respect of goods that do not conform to the applicable contract at the time of delivery. The applicable contract refers to a contract of sale of goods within the meaning of the Sale of Goods Act 1979 (“SOGA”), a contract for the transfer of goods within the meaning of the Supply of Goods Act 1982 (“SGA”), or a hire-purchase agreement within the meaning of the Hire-Purchase 1969 (“HPA”). Correspondingly, obligations are imposed on

counter-parties entering into such contracts with consumers to meet these additional rights.

Bagian 3 CPFTA memberikan konsumen hak tambahan sehubungan dengan barang yang tidak sesuai dengan kontrak yang berlaku pada saat pengiriman. Kontrak yang berlaku mengacu pada kontrak penjualan barang dalam arti dari Undang-Undang Penjualan Barang 1979 (SOGA), kontrak untuk transfer barang dalam pengertian Undang-undang Supply of Goods 1982 (SGA), atau perjanjian sewa-belanja dalam arti Hire-Purchase 1969 (HPA).

Peraturan lain selain CPFTA di Singapura mengenai pedoman transaksi elektronik yaitu *Technical Reference 76 (TR 76), on guidelines for e-commerce transactions* yang mana dalam peraturan tersebut membahas mengenai aktivitas pra-pembelian, seperti penelusuran dan pemilihan; pembelian dan pembayaran; dan aktivitas pasca pembelian seperti pengiriman, pelacakan, pengembalian, dan pengembalian uang.¹⁵⁷

Technical Reference 76 (TR 76) adalah standar nasional khusus untuk perdagangan elektronik yang diperkenalkan oleh Enterprise Singapore dan Singapore Standards Council. TR 76 memberikan pedoman bagi pasar *online* untuk memastikan bahwa konsumen yang bertransaksi online terlindungi sehubungan dengan *e-commerce*. Hal ini mencakup panduan tentang cara menyajikan informasi dengan jelas, praktik terbaik untuk dukungan pelanggan, dan proses verifikasi penjual internal. TR 76

¹⁵⁷ Ayman Falak Medina, *ASEAN Briefing, Singapore Introduces New Guidelines for E-commerce Transactions*, <https://www.aseanbriefing.com/news/singapore-introduces-new-guidelines-e-commerce-transactions/>, access on January 29, 2024, at 11.18 a.m

diperbarui pada tahun 2022 untuk memberikan pedoman anti-penipuan tambahan bagi pasar *online* guna melindungi konsumen dengan lebih baik.

Menurut TR 76, pasar elektronik dan pedagang elektronik harus memastikan bahwa informasi relevan terkait organisasi, produk dan/atau layanan, dan transaksi mereka terwakili secara akurat. Informasi ini mencakup, namun tidak terbatas pada:¹⁵⁸

- a. Nama perusahaan, nomor pendaftaran dan tempat pendaftaran.
- b. Kontak sekunder untuk pertanyaan.
- c. Masalah Keselamatan dan Kesehatan.
- d. Pernyataan dan Jaminan, Termasuk Durasi Jaminan.
- e. Syarat Pembayaran dan Pilihan Pengiriman.
- f. Layanan Pelanggan, Kebijakan Pengembalian Dana, Kebijakan Penarikan dan Pembatalan, serta Kebijakan Pengembalian dan Penukaran.

Pemasok barang-barang yang diatur oleh perusahaan yang terdaftar di Singapura (sebagaimana didefinisikan dalam Peraturan Perlindungan Konsumen (Persyaratan Keselamatan)) untuk memastikan bahwa barang-barang mereka memiliki tanda keselamatan sebelum dijual di Singapura.

Di Singapura instansi yang berwenang dalam penegakan perlindungan konsumen tersebut yaitu *The Consumers Association of Singapore (CASE)*. Dimana Asosiasi Konsumen Singapura (CASE) adalah pihak pertama yang dapat dihubungi ketika konsumen lokal mempunyai

¹⁵⁸ Zico Law, *Keadaan E-Commerce di Singapura*, <https://www.zicolaw.com/resources/alerts/the-state-of-e-commerce-in-singapore/>, diakses pada tanggal 30 Januari 2024, pukul 19.45 WIB

keluhan mengenai masalah umum apa pun yang tampaknya tidak sesuai dengan hak perlindungan konsumen. Sejauh permasalahan tersebut berkaitan dengan bidang-bidang khusus termasuk makanan, produk kesehatan, dan elektronik, maka regulator lain mungkin lebih tepat dalam menangani permasalahan tersebut.

Keberadaan lembaga *CaseTrust* yang menerbitkan skema akreditasi relatif mampu memberi perlindungan hukum kepada konsumen *online* serta dapat mendorong peningkatan kredibilitas internet sebagai media promosi yang efektif. Skema akreditasi yang diterbitkan untuk pelaku usaha *online* juga dapat menghapus kekhawatiran konsumen tentang terjebak dalam iklan atau promosi yang menyesatkan. Dengan melakukan transaksi terhadap pelaku usaha yang telah memperoleh logo kepercayaan (*trust mark*), konsumen akan merasa aman dan terjamin karena mereka pada hakikatnya sedang melakukan transaksi dengan pelaku usaha yang kredibilitasnya relatif sudah dijamin oleh lembaga resmi penerbit skema akreditasi.¹⁵⁹

Dalam bahasa Indonesia lebih kurang diartikan: peranan *Casetrust* bertindak dalam posisi selaku pendahulu sementara perdagangan yang wajar tanpa adanya suatu aturan yang dilandasi dengan otoritas moral dan pengalaman yang dikumpulkan bertahun-tahun dimana konsumen masih merupakan raja yang mengendalikan usaha dan dalam hal ini untuk mencapai sesuatu yang terbaik dan melalui kepemimpinan

¹⁵⁹ Imam Sjahputra, *Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik*, PT. Alumni, Bandung, 2008, hlm. 55

Salah satu fungsi terpenting institusi *Casetrust* adalah untuk memberikan sertifikasi kepada situs pedagang *online* (*web certification*). Tujuan primer pemberian sertifikasi kepada para pengecer atau pelaku usaha *online* (*web certification*) agar mereka tetap menyelenggarakan aktivitas bisnis sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang berlaku dalam *Internet Code of Practice*. Pertimbangan pokok yang mendasari pemberian sertifikasi kepada para pengecer atau pelaku usaha adalah keharusan mereka untuk taat kepada kode etik yang ditetapkan oleh masing-masing industri, deklarasi tentang praktik perdagangan dan kesediaan untuk diaudit oleh skema akreditasi. Dalam beberapa hal biasanya pengecer atau pelaku usaha yang sudah disertifikasi akan memperoleh kepercayaan yang cukup tinggi dari para konsumen.

Pedagang *online* yang mengajukan permohonan guna memperoleh sertifikasi *Casetrust* dan stempel *Trustmark* harus dapat menjamin bahwa produk yang akan dibeli konsumen memenuhi kriteria sebagai berikut:¹⁶⁰

- a. Informasi yang jelas dan lengkap tentang produk barang dan jasa yang tersedia agar dapat membantu konsumen mengambil keputusan membeli;
- b. Data pribadi konsumen akan dilindungi;
- c. Pembayaran yang dilakukan oleh konsumen juga akan diterima lewat cara-cara yang aman;
- d. Produk yang sudah dibeli akan dikirim secara aman dan tepat waktu;

¹⁶⁰ Ministry of Trade and Industry Singapore, *Consumer Protection*, last modified 2015, <https://www.mti.gov.sg/Resources/Legislation/Consumer-Protection>., accessed on January 23, 2024 at 20.30 pm.

- e. Pembatalan dan pengembalian uang oleh pengecer harus dinyatakan secara jelas;
- f. Pengecer juga harus membuka pelayanan yang cepat bagi pengaduan yang disampaikan konsumen.

Uraian ini memperlihatkan bahwa skema akreditasi *Casetrust* berfungsi meningkatkan kepercayaan konsumen. Dengan adanya skema tersebut, konsumen yang melakukan transaksi terhadap pelaku usaha yang sudah terakreditasi dapat memastikan bahwa akan ada pengembalian uang bila terbukti barang dan jasa yang dibeli ternyata tidak sesuai dengan apa yang telah dijanjikan. *Casetrust* mensyaratkan agar setiap pelaku usaha yang sudah terakreditasi mencantumkan perjanjian jual-beli yang isinya tidak boleh merugikan salah satu pihak dalam perjanjian (*fair contract* dan iklan yang dibuat oleh pelaku usaha juga harus mengandung unsur-unsur etis (*ethical advertising*).

Agar dapat melayani konsumen secara baik, skema akreditasi *Casetrust* juga mensyaratkan pelaku usaha memiliki petugas penjualan yang benar-benar menguasai spesifikasi produk yang dipasarkan. Semua persyaratan yang ditentukan dalam skema akreditasi *Casetrust* adalah upaya melindungi konsumen dari potensi kerugian yang mungkin saja disebabkan oleh pelaku usaha.¹⁶¹

Penting untuk dicatat bahwa pelaku usaha yang ingin menjual barang dan jasa lewat media internet berlaku ketentuan yang terdapat dalam

¹⁶¹ Eliya Mambaul, et.al, Pelaksanaan Perlindungan Konsumen di ASEAN, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, Jawa Timur, 2023, hlm. 33

Webfront Businesses.¹⁶² Berlandaskan ketentuan itu disebutkan, pelaku usaha yang ingin menjual barang dan jasa lewat media internet harus benar-benar menyatakan bahwa barang dan jasa yang ditawarkan adalah kategori barang dan jasa yang kualitasnya terjamin dan memuaskan. Mereka juga harus menyatakan secara eksplisit kepada calon konsumen bahwa barang dan jasa yang ditawarkan telah memenuhi ketentuan *Sales of Goods act Section 14*. Karena itu, dalam syarat dan ketentuan (*terms and conditions*) pelaku usaha harus pula secara jelas mencantumkan ketentuan tentang jaminan layanan (*service guarantees*) agar dapat melindungi konsumen dan produk barang yang cacat (*product defects*) atau tidak layak untuk dipergunakan (*non-performance*).

Berikut merupakan tabel komparasi perlindungan hukum konsumen terhadap barang yang tidak sesuai dengan kesepakatan melalui sistem COD di *Marketplace*:

Tabel 3.9 Komparasi Perlindungan Hukum Konsumen terhadap Pengiriman Barang tidak Sesuai Kesepakatan dalam Transaksi COD

Indonesia	Singapura
<p>Peraturan yang digunakan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen 2. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) 3. Peraturan Pemerintah Nomor 	<p>Peraturan yang digunakan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Consumer Protection (Fair Trading) Act (CPFTA)</i> 2. <i>Technical Reference 76 (TR 76), on guidelines for e-commerce transactions</i>

¹⁶² Case, *Consumer Protection*, last modified 2018, <https://www.case.org.sg/casetrust/>, accessed on January 23, 2024 at 21.00 pm.

Indonesia	Singapura
80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik	
<p>Lembaga yang menampung terkait Perlindungan Konsumen: Perlindungan konsumen melalui <i>marketplace</i> juga sudah ada pada tiap <i>platform marketplace</i> dimana konsumen dapat melakukan pengajuan retur barang atau pengembalian uang apabila terdapat kesalahan baik pada penjual, kurir, barang yang tidak sesuai dengan kesepakatan. Jangka waktu penanganan terkait pengaduan tersebut tergantung dari tiap <i>platform marketplace</i> yang ada. Namun apabila sistem COD tersebut dilakukan di luar <i>marketplace</i> maka konsumen dapat melakukan pengaduan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)</p>	<p>Lembaga yang menampung terkait Perlindungan Konsumen: Sama halnya dengan Indonesia penanganan awal dapat melalui penyedia pada tiap <i>marketplace</i> yang ada, namun konsumen juga dapat mengajukan gugatan tersebut ke <i>The Consumers Association of Singapore (Case)</i></p>
<p>Tata Cara Penanganan: Menurut UU ITE Jika Barang yang Diterima Tidak Sesuai dengan yang Diperjanjikan Pelaku usaha wajib memberikan batas waktu kepada konsumen untuk mengembalikan barang yang dikirim jika barang yang diterima tidak sesuai dengan yang diperjanjikan atau terdapat cacat tersembunyi</p>	<p>Tata Cara Penanganan: Menurut CPFTA Jika Barang yang Diterima Tidak Sesuai dengan yang Diperjanjikan, maka konsumen berhak memperoleh ganti rugi atas produknya. ketika masih berada dalam jangka waktu akhir dari pembatalan yang telah ditentukan, maka konsumen berhak atas tidak melanjutkan kontrak nya. Terkait barang yang tidak sesuai dengan perjanjian di awal, maka konsumen berhak atas perbaikan atau penggantian barang, pengurangan jumlah harga barang, bahkan pembatalan kontrak.</p>

Indonesia	Singapura
<p>Bentuk Perlindungan: Dalam hal pelaku usaha atau penjual ternyata melakukan wanprestasi dalam jual beli online, maka ia dapat juga dipidana berdasarkan Pasal 28 ayat (1) UU ITE dimana pidana penjara paling lama 6 tahun dan/atau denda paling banyak 1 milyar dan Pasal 62 ayat (1) UUPK yaitu pidana penjara paling lama 5 tahun dan/atau denda paling banyak 2 milyar.</p>	<p>Bentuk Perlindungan: Konsumen dapat mengajukan gugatan ke pengadilan untuk pemulihan perdata jika perselisihan masih belum terselesaikan. Pengadilan Tuntutan Kecil, yang menangani kasus-kasus yang melibatkan jumlah S\$10.000 dan kurang, adalah tempat sebagian besar tuntutan di bawah CPFTA dapat diajukan. Oleh karena itu, pelanggan dapat mengajukan gugatan atas kerusakan konsekuensial berikutnya</p>

Berdasarkan table hasil komparasi antara perlindungan konsumen di Indonesia dengan perlindungan konsumen di Singapura dapat disimpulkan bahwa baik di Indonesia maupun di Singapura hak masyarakat sebagai konsumen dilindungi oleh hukum yang berlaku di masing-masing negara. Indonesia dan Singapura dalam peraturannya terdapat pasal-pasal yang mengatur perlindungan hukum bagi pelaku usaha untuk melakukan perdagangan *online*. Pemerintah, baik Indonesia maupun Singapura, menyadari bahwa dalam transaksi ekonomi yang terjadi di masyarakat, pihak konsumen merupakan pihak yang rentan untuk terlanggar hak-haknya dan oleh karenanya negara berusaha untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen melalui pengadaan aturan hukum yang secara khusus mengatur mengenai hak dan kewajiban para pihak, baik itu hak konsumen maupun pelaku usaha. Selain itu, melalui produk hukum yang ada, diatur pula secara tegas hal-hal apa saja yang dilarang untuk dilakukan khususnya bagi pelaku usaha. Kembali lagi, larangan tersebut ada semata-mata untuk

melindungi hak-hak konsumen yang rentan sehinggadiharapkan dapat tercipta perlindungan hak yang adil dan berimbang.

Perlindungan yang diberikan terhadap subyek hukum dalam bentuk perangkat hukum baik yang bersifat preventif maupun yang bersifat represif, baik yang tertulis maupun tidak tertulis. Adanya undang-undang yang didukung oleh berdirinya Lembaga Sertifikasi akan menjadi satu perangkat hukum yang baik. Singapura telah lebih maju dengan memberikan perlindungan hukum baik berupa undang-undang maupun adanya lembaga sertifikasi yang telah ada. Indonesia masih belum memiliki lembaga ini karena baru merupakan peraturan untuk mendirikan lembaga tersebut dan tentu memerlukan waktu untuk menyesuaikannya kepada masyarakat (Pasal 87 UU ITE).

Oleh karena itu, berdasarkan analisa penulis, Singapura merupakan negara yang sudah berjalan dengan baik dalam memberikan perlindungan hukum dalam melakukan perdagangan *online* dimana selain telah memiliki aturan yang pasti, Singapura juga telah mewujudkan aturan tersebut dengan adanya lembaga *Casetrust dan National Trust Council (NTC)* yang dibentuk pada tanggal 28 Februari 2000 oleh Komisi Industri, yang disupport oleh pemerintah.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan di atas, penulis memperoleh kesimpulan dan saran yang dapat diambil dari penelitian mengenai Perlindungan Hukum Konsumen terhadap Pengiriman Barang tidak Sesuai Kesepakatan dalam Transaksi COD pada Shopee (Studi Komparasi Indonesia dan Singapura) sebagai berikut:

1. Dalam jual beli *online* melalui metode *Cash On Delivery* (COD), Indonesia dan Singapura memiliki peraturan yang mengatur hak dan kewajiban pelaku usaha, konsumen, marketplace, dan pengangkut. Di Indonesia, pelaku usaha tunduk pada berbagai pasal dalam UUPK, UU ITE, dan KUHPerdara yang menekankan tanggung jawab dan kewajiban untuk memberikan barang sesuai dengan perjanjian. Konsumen dilindungi oleh UUPK dan KUHPerdara yang memberikan hak untuk mendapatkan barang sesuai kesepakatan. Marketplace memiliki kewajiban berdasarkan UUPK dan UU ITE untuk menjamin transaksi yang aman dan adil. Pengangkut diatur oleh KUHD dan UU terkait transportasi yang memastikan tanggung jawab pengiriman. Di Singapura, peraturan seperti CPFTA dan TR 76 memberikan panduan yang lebih teknis dan terstruktur untuk perlindungan konsumen dan penyelesaian sengketa e-commerce. Meskipun terdapat perbedaan

dalam pendekatan regulasi, kedua negara memiliki kesamaan dalam upaya melindungi hak konsumen dan memastikan tanggung jawab pelaku usaha dan marketplace dalam transaksi COD. Jadi, hukum Singapura cenderung memberikan perlindungan konsumen dari tanggung jawab para pihak yang lebih jelas dan terstruktur, terutama melalui CPFTA dan *Technical Reference 76 (TR 76) on guidelines for e-commerce transactions* yang spesifik mengatur tentang kesesuaian barang dengan deskripsi dan kualitas barang. Sistem hukum Singapura dikenal dengan penegakan hukum yang konsisten dan efektif. Konsumen dapat mengharapkan kepastian hukum dan penyelesaian yang adil.

2. Perlindungan konsumen di Indonesia, apabila sistem COD tersebut dilakukan di luar *marketplace* maka konsumen dapat melakukan pengaduan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Sedangkan di Singapura, Sama halnya dengan Indonesia penanganan awal dapat melalui penyedia pada tiap *marketplace* yang ada, namun konsumen juga dapat mengajukan gugatan tersebut ke *The Consumers Association of Singapore (Case)*. Perlindungan konsumen di Indonesia, pelaku usaha atau penjual yang terlibat dalam wanprestasi dalam jual beli *online* dapat dipidana berdasarkan Pasal 28 ayat (1) Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) dan Pasal 62 ayat (1) UU Perlindungan Konsumen. Perlindungan di Indonesia memang ada, tetapi mekanisme penyelesaian sengketa bisa lebih lambat

dan tidak selalu efisien. Sedangkan di Singapura, perlindungan terhadap konsumen jauh lebih baik karena dapat mengajukan gugatan ke pengadilan untuk pemulihan perdata jika perselisihan tidak terselesaikan, dengan kasus-kasus yang melibatkan jumlah tertentu dapat diajukan ke Pengadilan Tuntutan Kecil. Ini sangat menguntungkan bagi konsumen yang mengalami masalah dengan transaksi COD karena mereka dapat mencari penyelesaian tanpa prosedur hukum yang panjang. Oleh karena itu, kedua negara memiliki upaya hukum yang bertujuan untuk melindungi konsumen dari wanprestasi dan memberikan sarana untuk pemulihan kerugian.

B. Saran

1. Pada tingkat pemerintah dan masyarakat, diperlukan upaya yang lebih besar untuk meningkatkan kesadaran akan sanksi administratif, pidana, dan perdata yang dapat diberlakukan terhadap pelaku usaha yang terlibat dalam penipuan dalam transaksi *Cash On Delivery (COD)* di Indonesia. Selain itu, otoritas pengawas seperti BPSK perlu meningkatkan penegakan hukum dengan lebih tegas terhadap pelaku usaha yang melanggar aturan perlindungan konsumen, baik itu dengan sanksi administratif, pidana, atau perdata sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
2. Perlindungan konsumen di Singapura memiliki pendekatan yang lebih inklusif dengan memberikan kemungkinan bagi konsumen untuk mengajukan gugatan ke pengadilan untuk pemulihan perdata dalam

kasus perselisihan yang tidak terselesaikan. Oleh karena itu, disarankan agar Indonesia dapat mempertimbangkan pengembangan mekanisme serupa yang memungkinkan konsumen untuk mengajukan gugatan secara efektif dalam kasus-kasus penipuan atau pelanggaran hak konsumen. Langkah ini akan meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap sistem hukum dan memberikan jaminan bahwa hak-hak mereka dilindungi dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Abdul Halim Barkatullah. *Hukum Transaksi Elektronik*. Bandung: Nusa Media. 2017
- Abdul Kadir Muhammad. *Hukum Pengangkutan Niaga*. Bandung: PT. Citra Aditya. 1998
- Ahmadi Miru. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. 2004
- Az. Nasution. *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*. Jakarta: Diadit Media. 2014
- Departemen RI. *Al-Qur'an dan Tajwid*. Jakarta: Sygma Press. 2010
- Djaja S. Meliala. *Hukum Perjanjian Khusus*. Bandung: Nuansa Aulia. 2012
- Eli Wuria Dewi. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2015
- H.M.N. Purwosutjipto, H. *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia 3 Hukum Pengangkutan*. Jakarta: Djambatan. 2001
- H.M.N. Purwosutjipto. *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia*. Jakarta: Djambatan. 2003
- H.M.N. Purwosutjipto, H. *Pengertian Pokok Hukum Dagang: Hukum Pengangkutan*. Jakarta: Djambatan. 2008
- Happy Susanto. *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*. Jakarta: PT. Visimedia. 2008
- Hasan Aedi. *Teori dan Aplikasi Etika Bisnis Islam*. Bandung: Alfabeta. 2011
- IMF Country Report. *Singapore: Detailed Assessment Of Implementation-IOSCO Objectives and Principles Of Securities Regulation*. Washington: International Monetary Funda. 2013
- Rosmawati. *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Depok: Prenadamedia. 2018
- Imam Mahyiddin An-Nawawi. *ad-Dhurrah as-Salafiyah Syarh al-Arba'in an-Nawawiyah*. Solo: Pustaka Arafah. 2006
- Imam Sjahputra. *Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik*. Bandung: PT. Alumni. 2008
- Janus Sidabalok. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti. 2010
- Mambaul Eliva, e. *Pelaksanaan Perlindungan Konsumen di ASEAN*. Jawa Timur: Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. 2023
- Muhammad Alimin. d. *Etika dan Perlindungan Konsumen dalam Ekonomi Islam*. Ariyani, E. *Hukum Perjanjian*. Yogyakarta: Ombak. 2013

- Muhammad Djakfar. *Hukum Bisnis: Membangun Wacana Integrasi Perundangan Nasional dengan Syariah*. Yogyakarta: PT. LKis Printing Cemerlang. 2009
- Munir Fuady. *Perbuatan Melawan Hukum*. Bandung: Mandar Maju. 2005
- Nasrun Haroen. *Fiqh Muamalah*. Jakarta: Gaya Media Pratama. 2007
- Ningrum Sirait. *Makalah Hukum Bisnis Kontrak Internasional*. Medan: Fakultas Hukum USU. 2004
- Quraisy Shihab. *Tafsir Al-Misbah Volume 3*. Jakarta: Lentera Hati. 2012
- R. Subekti dan R Tjitrosudibio. *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*. Jakarta: Pradnya Paramita. 2003
- Rachmat Syafe'i. *Fiqh Muamalah*. Bandung: Pustaka Setia. 2001
- Ridwan Khairandy. *Pokok-pokok Hukum Dagang Indonesia*. Yogyakarta: FH UII Press. 2014
- Satjipto Raharjo. *Ilmu Hukum*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti. 2000
- Sidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Grasindo. 2000
- Setiawan. *Pokok-Pokok Hukum Perikatan*. Bandung: Bina Cipta. 1987
- Setiawan Yudhi, e. *Hukum Administrasi Pemerintahan*. Depok: Raja Grafindo Persada. 2017
- Soedharyo Soimin. *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*. Jakarta: Sinar Grafika. 2016
- Soerjono Soekanto. *(Pengantar Penelitian Hukum)*. Jakarta: UII Press. 1984
- Soeyono da Siti Ummu Adillah, S. d. *Diktat Mata Kuliah Hukum Kontrak*. Semarang: Bagian Hukum Perdata Universitas Sultan Agung. 2003
- Syaikh Al-Allamah Muhammad bin 'Abdurrahman Ad-Dimasyqi. *Fiqh Empat Madzab*. Bandung: Hayimi. 2014
- Tri Astuty. *Buku Pedoman Umum Pelajar Ekonomi*. Jakarta: Vicosta Publishing. 2015
- Yuniasril Ali. *Dasar-Dasar Ilmu Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika. 2012
- Zulham. *Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana Media Grup. 2013

Jurnal:

- Afifah Tri Indah Lestari. "Perlindungan Hukum Para Pihak dalam Perjanjian Jual Beli Melalui Internet Menggunakan Sistem COD". *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 2 No. 1, 2022
- Ahliwan Ardhinata. "Keridhaan (Antaradhin) Dalam Jual Beli Online (Studi Kasus UD. Kuntajaya Kabupaten Gresik)". *JESTT*, 50. 2015

- Amalia Desiani, et.al. “Implementasi Asas Itikad Baik Dalam Perlindungan Konsumen Atas Pembatalan Transaksi Yang Dilakukan Oleh Situs Belanja Elektronik”. *Acta Jurnal*, Vol. 2 No. 1, 2018
- Anisa Viola Ikhsan. “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Transaksi Jual Beli Melalui Platform E-Commerce di Indonesia”. *Dharmasisya, Jurnal Fakultas Hukum Universitas Indonesia*. Vol. 2 No. 10, 2022
- Andhika Mediantara Primayoga, et.al. “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Menerima Barang Tidak Sesuai Pesanan Dalam Transaksi Jual Beli Online.” *Diponegoro Law Jurnal*, Vol. 8 No. 3, 2019
- Andreyan Nata Giantama, Munawar Kholil. “Pertanggungjawaban Hukum Penyedia Platform Terhadap Barang yang Melanggar Merek dalam Marketplace”. *Jurnal Privat Law*, Vol. 3 No. 1, 2020
- Bambang Slamet Eko Sugistiyoko. “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Khusus Penumpang Jasa Angkutan Transportasi Darat”. *Jurnal Elektronik Universitas Tulungagung*, Vol. 1 No. 10, 2022
- Hendra Adi Saputra. “Peran Marketplace dalam Memberikan Perlindungan Terhadap Konsumen Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen”. *Jurnal Ganec Swara*, Vol. 17 No. 4, 2023
- Indri Winarsih & Firy Oktaviarni. “Tanggung Jawab Penyedia Layanan Aplikasi Marketplace Terhadap Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Online di Provinsi Jambi”. *Journal of Civil and Bussiness Law*, 361. 2023
- Indriya Fathni, et.al. “Perlindungan Hukum Bagi Penjual Marketplace Akibat Kerugian Layanan COD”. *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 7 No. 2, 2023
- Johannes Gunawan. “Kontroversi Strict Liability dalam Hukum Perlindungan Konsumen”. *Jurnal Hukum Universitas Katolik Parahyangan*, Vol. 4 No. 2, 2022
- Mulyani Zulaecha. “Tanggung Jawab dalam Levering pada Perjanjian Jual Beli Secara Online”. *Lambung Mangkurat Law Jurnal*, Vol. 4 No. 2, 2019
- Moh Ahsanudin Jauhari, et.al. “Perlindungan Hukum bagi Penjual Marketplace Akibat Kerugian Layanan COD”. *Legal Standing Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 7 No. 2, 2023

- Mosgan Situmorang. “Menakar Efektivitas Penyelesaian Sengketa Konsumen Bernilai Kecil pada *E-Commerce*”. *Jurnal Penelitian Hukum De Jure*. Vol 22 No. 4, 2022
- Nindyo Pramono. “Revolusi Dunia Bisnis Indonesia Melalui *E-commerce* dan *E-Bussines*: Bagaimana Solusi Hukumnya”. *Jurnal Hukum*, Vol. 8 No. 16, 2001
- Nurhafni dan Sanusi Bintang. “Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Perjanjian Baku Elektronik”. *Kanun Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 20 No. 3, 2018
- Nurkholis A dan Nandasari A. “Daya Ikat Perjanjian Jual Beli Dalam Marketplace Shopee dengan Sistem Pembayaran COD”. *Jurnal As-Syar'e Jurnal Syariah dan Hukum*, Vol. 1 No.1, 2022
- Nurhalis. “Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999”. *Jurnal IUS*, 3(9), 2015
- Opa Jermias Matara, Benny Djaja. “Analisis Yuridis Perlindungan Hukum terhadap Mitra dalam Perjanjian Kerja Sama Antara Perusahaan Penyedia Aplikasi Marketplace (Shopee) dengan Mitra (Kurir)”. *UNES Law Review*, 3466. 2023
- Rina Puji Rahayu. “Manajemen Risiko Metode Pembayaran Cash On Delivery Shopee *E-Commerce*”. *Journal of Economics, Law, and Humanities*, Vol. 2 No. 1, 2023
- Riska Natagina Putri dan Siti Nurul Intan Sari Dalimunthe. “Perlindungan Hukum Bagi Kurir dalam Sistem Cash On Delivery Belanja Online Riska”. *Volkgeist: Jurnal Ilmu Hukum dan Konstitusi*, Vol. 4 No. 2, 2021
- Shelva Shendy Bennedicta. “Perlindungan Hukum Terhadap Penjual Dalam Transaksi Jual Beli Online Dengan Metode Pembayaran Cash On Delivery (COD)”. *Jurnal Unes Law Review*, Vol. 5 No. 4, 2023
- Yonisha Sumual, Danang Wahyu Muhammad. “Kontruksi Hukum dalam Perjanjian Jual Beli Online Platform *Marketplace* Shopee”. *Media of Law and Sharia*, 148. 2022

Internet:

Alfin Sulaiman. Retrieved from Langkah Hukum Jika Penitip Barang Tidak Mengambil Barang Titipan:

<https://www.hukumonline.com/klinik/a/langkah-hukum-jika-penitip-barang-tidak-mengambil-barang-titipan-lt54b4e1502689c/>

Ayman Falak Medina. Retrieved from ASEAN Briefing, Singapore Introduces New Guidelines for E-Commerce Transactions:

<https://www.aseanbriefing.com/news/singapore-introduces-new-guidelines-e-commerce-transactions/>

Bernadetha Aurellia Oktavira. Retrieved from Kewajiban Jasa Ekspedisi dalam Perlindungan Data Pribadi:

<https://www.hukumonline.com/klinik/a/kewajiban-jasa-ekspedisi-dalam-pelindungan-data-pribadi-lt60d2d86b8f303>

Case. Retrieved from Consumer Protection: <https://www.case.org.sg/casetrust/>

Hukumonline, T. Retrieved from Asas Perlindungan Konsumen dan Tujuan Perlindungannya:

<https://www.hukumonline.com/berita/a/asas-perlindungan-konsumen-dan-tujuannya-lt623bc8fd4931f>

Issha Harruma, Nibras Nada Nailufar. Retrieved from Perbuatan yang dilarang Bagi Pelaku Usaha:

<https://nasional.kompas.com/read/2022/02/17/02150041/perbuatan-yang-dilarang-bagi-pelaku-usaha>

KPPU. Retrieved from Pengawasan Kemitraan: <https://kppu.go.id/pengawasan-kemitraan/>

Sakti, B. Retrieved from Mekanisme COD pada Marketplace Bikin Untung atau Buntung?:

<https://www.antaraneews.com/berita/2208702/mechanisme-cod-pada-marketplace-bikin-untung-atau-buntung#mobile-nav>

Retrieved from Limited Liability Partnership Act 2005:

<https://sso.agc.gov.sg/Act/LLPA2005>

Retrieved from Land Transport Authority of Singapore Act:

<https://sso.agc.gov.sg/Act/LTASA1995/Historical/19960430?DocDate=19970912&ValidDate=20170620>

- Retrieved from Maritime and Pouth Authority of Singapore Act:
<https://sso.agc.gov.sg/Act/MPASA1996>
- Retrieved from Civil Aviation of Singapore Act:
<https://www.caas.gov.sg/docs/default-source/pdf/caas-act07fbeb3903666590f0ff000087c682.pdf>
- Singapore, M. o. Retrieved from Consumer Protection:
<https://www.mti.gov.sg/Resources/Legislation/Consumer-Protection>
- Setiawan. Retrieved from Viral Kurir COD Melas Memarahi Pembeli Gegara Barang Tak Sesuai Pesanan: <https://www.viva.co.id/trending/1580168-viral-kurir-cod-melas-dimarahi-pembeli-gegara-barang-tak-sesuai-pesanan?page=1>
- Shopee. Retrieved from Kebijakan Peraturan Komunitas:
<https://help.shopee.co.id/portal/4/article/73507>
- Shopee. Retrieved from Pengembalian Barang dan Dana:
<https://help.shopee.co.id/portal/category/16-Pengembalian-Barang-Dana/398-Pengajuan-Komplain?page=1>
- Shopee. Retrieved from <https://seller.shopee.co.id/edu/article/3444/>
- Software, R. Retrieved from Perdagangan di Singapura:
<https://www.riege.com/news/trade-in-singapore-an-overview/>
- Stephanie. Retrieved from Rentetan Kasus COD Mengancam Kurir Hingga Paket Tak Bertuan:
<https://tekno.kompas.com/read/2021/06/07/09550027/rentetan-kasus-cod-mengancam-kurir-hingga-paket-tak-bertuan?page=all>
- Syafa. Retrieved from Hati-Hati Sistem COD untuk Penjual:
<https://ceritanjung.com/sistem-cod-shopee/>
- Zico Law. Retrieved from Keadaan E-COMmerce di Singapura:
<https://www.zicolaw.com/resources/alerts/the-state-of-e-commerce-in-singapore/>

Peraturan Perundang-Undangan:

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-

Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

Consumer Protection (Fair Trading) Act

Land Transport Authority of Singapore Act

Maritime and Pourth Authority of Singapore Act

Civil Aviation of Singapore Act

Limited Liability Partnership Act

International Commercial Court Practice Directions

Warehouseman's Liens Act Singapore

Technical Reference 76 (TR 76) on guidelines for e-commerce transactions

PP Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggara Sistem dan Transaksi Elektronik

Data Lainnya:

Kamus Besar Bahasa Indonesia

Wawancara dengan Dimas sebagai Kurir Shopee melalui chat WhatsApp