

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian

1. Profil Konveksi *Elfira Daily*

a. Sejarah Konveksi Elvira Daily

Konveksi *elfira daily* merupakan tempat memproduksi sandang (pakaian) yaitu baju, celana, mukena, kerudung, dan lain-lain. Konveksi adalah sebuah usaha produksi pakaian yang dibuat secara massal, konveksi secara lebih spesifik adalah industri kecil skala rumah tangga yang merupakan tempat pembuatan pakaian jadi, seperti kaos, kemeja, celana dan sebagainya. Konveksi Elvira Daily ini sudah berdiri sejak tahun 1993, awalnya hanya seorang penjahit biasa, seiring berjalannya waktu owner (pemilik) mengembangkan untuk membuat brand sendiri dan di beri nama Elvira Daily, nama Elvira Daily ini diambil dari anak perempuannya yang bernama Vira dan di tambah kata depan El, dan jadilah Konveksi Elvira Daily. Yang awalnya hanya di kelola owner (pemilik) sendiri sekarang sudah memiliki banyak karyawan, dan seiring berjalannya perkembangan jaman yang semua menggunakan serba teknologi, owner (pemilik) berinisiatif meng-online kan jualannya melalui shopee, whatsapp, facebook, dan instagram. Owner (pemilik) menggunakan sistem COD, atau bisa juga langsung ke konveksi nya langsung.¹

Untuk keseharian produksi masih di pantau owner (pemilik) sendiri beserta anak-anaknya. Jumlah karyawan konveksi yaitu 3 orang karyawan. Masing-masing membuat barang yang di produksi, ada yang di bagian brodir, ada yang bagian menjahit, ada yang bagian mengukur customer bila ada yang datang langsung ke konvksi. Konveksi Elvira Daily ini bisa membuat pesanan untuk seragam satu keluarga (sarimbitan). Gaun untuk acara nikahan, tunangan, juga baju untuk wisuda,

¹ Fira Maulida (ownwer/pemilik), diwawancarai oleh peneliti, 01 Juni 2023.

lokasi konveksi Elvira Daily ini cukup strategis berada Di Desa Bandungharjo Kecamatan Donorojo Kabupaten Jepara yang padat penduduk dan dekat dengan jalan raya dan ada plang Elvira Daily yang sangat besar, sehingga orang-orang dengan sangat mudah menemukan lokasinya.²

b. Struktur Kepengurusan di Konveksi

Struktur organisasi suatu perusahaan mencerminkan dinamika kerja sama di dalam perusahaan untuk mencapai tujuan bersama. Struktur kerja tersebut juga menunjukkan kewenangan, batasan, dan juga tanggungjawab yang sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing bagian. Konveksi Elvira Daily ini memiliki struktur organisasi sbagai berikut:

1. Pemilik/Owner

Pemilik konveksi memiliki wewenang utama dalam mengoperasikan perusahaan/pabrik dan memiliki hak pengendalian penuh atas administrasi, keuangan, serta produksi keseluruhan. Selain itu, ia juga bertanggungjawab atas strategi pemasaran dan terlibat dalam aktivitas sehari-hari untuk mengelola perusahaan. Selain mengelola, pemilik juga mengatur dan menata keuangan setiap harinya di mulai dari keuangan modal, laba/keuntungan, kerugian, dan membeli memilih kain untuk produksi barang yang akan di buat. Jadi semua pekerjaan bisa di tangani dan di pertanggungjawababi.

2. Karyawan bagian menjahit

Karyawan jahit yaitu karyawan yang menjahit baju para pesanan, penjahit menjahit baju sehari bisa puluhan baju lebih. Tidak menjahit baju saja penjahit juga menjahit celana, mukena, kerudung,kaos, dan kemeja untuk di pajang di rumah maupun untuk pesanan, penjahit juga memegang bagian mengukur ukuran badan para customor, dan mengukur kain untuk pesanan yang akan di jahit. penjahit menjahit baju setiap hari dan libur jika ada

² Fira Maulida(ownwer/pemilik), diwawancarai oleh peneliti, 01 Juni 2023.

suatu halangan tertentu, untuk jumlah karyawan bagian menjahit di konveksi Elvira Daily ini berjumlah 2 orang.

3. Karyawan bagian brodir

Karyawan bagian brodir yaitu mem-brodir pakaian yang sudah di jahit oleh bagian menjahit, pakaian yan di brodir yaitu bagian tepi pakaian. Terkadang bagian brodir juga membantu karyawan bagian menjahit jika kuwalahan ketika pesanan membludak, dan pekerjaan akan cepat selesai. Untuk jumlah karyawan bagian brodir di konveksi Elvira Daily ini berjumlah 1 orang dan terkadang juga di bantu oleh pemilik/Owner.³

Gambar 4.1 Struktur Kepantiaan di Konveksi Elvira Daily



c. Operasional Konveksi

Pengoprasian setiap hari di konveksi Elvira Daily ini di mulai dari pukul 08:00 pagi hingga 04:00 sore. Produksi dilakukan dengan bahan/kain,benang,dan sebagainya yang telah di siapkan yang kemudian di jahit sampai jadi pakaian kemudian pakaian yang sudah jadi di packing dan siap di antarkan ke konsumen yang sudah memesannya. Konveksi ini beroperasi setiap hari, untuk hari libur karyawan bisa ijin jika ada suatu halangan atau

³ Fira Maulida(ownwer/pemilik), diwawancarai oleh peneliti, 01 Juni 2023.

meminta cuti. Untuk hari libur ini juga biasanya mengikuti oleh owner/pemilik ketika ada acara yang mengharuskan untuk semua libur, karena konveksi ini masih di produksi jadi satu di rumah owner/pemilik.⁴

Dari mulai progres produksi sampai ke pemasaran di pantau langsung oleh owner/pemiliknya sehingga semua terorganisir dengan baik oleh beliau. Konveksi Elvira Daily ini mempunyai visi dan misi diantaranya yaitu:

- Visi : yaitu memberikan produksi yang baik dan berkualitas sehingga konsumen tidak menyesal dan puas membeli produk tersebut.
- Misi : mengembangkan usahanya menjadi konveksi yang berkembang dan lebih maju lagi sehingga dan memproduksi produk yang lebih banyak lagi sesuai permintaan konsumen agar para konsumen puas dengan pelayanan yang di berikan.⁵

d. Proses Produksi Pakaian

Konveksi pakaian merupakan sebuah jasa yang membuat produk dalam jumlah banyak. Zaman sekarang konveksi baju merupakan layanan terbaik terbaik untuk berbagai kebutuhan. Ada banyak produknya bisa berupa kaos, kemeja, mukena, celana, kerudung dan sebagainya. Biasanya pekerja konveksi akan memproduksi pakaian sesuai dengan permintaan pelanggan. Bisnis jasa ini juga bisa membuat produk sebagai kebutuhan bisnis. Oleh karena itu, owner/pemilik bisa meningkatkan pemasukan karena bantuan dari usaha konveksi.

Konveksi baju termasuk dalam kategori industri tekstil dan produk tekstil yang di sebut dengan TPT (Tekstil dan Produk Tekstil) Indonesia. Ada jenis usaha dalam TPT (Tekstil dan Produk Tekstil) Indonesia yaitu penununan dan perajutan, industri serat dan benang, permintalan serta garmen. Usaha konveksi baju berarti akan membuat banyak produk sesuai dengan permintaan.

⁴ Fira Maulida(ownwer/pemilik), diwawancarai oleh peneliti, 01 Juni 2023.

⁵ Fira Maulida(ownwer/pemilik), diwawancarai oleh peneliti, 01 Juni 2023.

Adapun pakaiannya itu ada berbagai ukuran mulai dari S, M, L dan XL. Atau bisa menyesuaikan dengan ukuran *customer*.⁶

Proses pembuatan baju dalam jumlah besar tidak bisa sembarangan karena ada beberapa tahapan yang harus di lalui agar hasilnya bagus. Adapun tahapan dalam pembuatan baju di konveksi Elvira Daily yaitu sebagai berikut:

1. Menyediakan Material Baju

Langkah pertama adalah bisa menyiapkan material baju seperti kancing, kain, benang, dan material lainnya. Material-material tersebut harus di sesuaikan dengan desain pakaian tersebut.

2. Mulai Membuat Pola

Langkah berikutnya dari proses konveksi baju adalah membuat pola atau desain pakaian. Proses ini membutuhkan waktu yang tidak sebentar karena desainnya harus menarik, dan sesuai dengan permintaan customer

3. Setting Aplikasi Konveksi

Setelah selesai membuat pola, langkah berikutnya adalah setting aplikasi konveksi. Untuk proses yang satu ini owner/pemilik menggunakan model bordir

4. Mulai Mengaplikasikan ke Pakaian

Langkah berikutnya adalah mulai mengaplikasikan model bordir ke pakaian. Untuk membantu proses ini akan menggunakan bantuan dari mesin jahit.

5. Mulai Menjahit

Proses berikutnya dari konveksi baju adalah mulai menjahit pakaian. Tidak bisa sembarangan dalam menerapkan pola menjahit karena harus sesuai dengan desain awal

6. Melakukan *Quality Control*

Proses *qualiti qontrol* maksudnya adalah mengecek apakah pakaian yang sudah selesai di jahit

⁶ Fira Maulida(ownwer/pemilik), diwawancarai oleh peneliti, 01 Juni 2023.

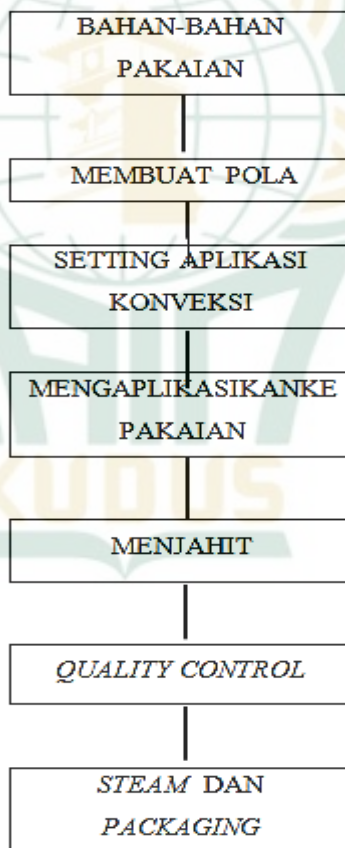
sesuai dengan permintaan *customer* atau tidak. Apabila ada kesalahan, maka kamu bisa mengulang dari awal atau memperbaikinya.

7. *Steam* dan *Packaging*

Jika pesanan sudah jadi dan tidak ada kesalahan maka bisa di lanjutkan ke proses *steam*. Proses *steam* adalah proses penyempurnaan pakaian secara keseluruhan. Setelah itu, baru bisa memulai *packaging* semua pakaian sesuai pesanan.

Berikut adalah proses pembuatan pakaian pada Konveksi *Elvira Daily* :

Gambar 4.2 Proses Pembuatan Pakaian



Itu adalah tabel proses pembuatan pakaian pada konveksi Elvira Daily.⁷

e. Biaya Operasional Yang Di Keluarkan Oleh Konveksi Elvira Daily

1. Modal Awal

Pada tahap awal wawancara owner/pemilik menjelaskan bahwa modal dan bahan kain untuk pembuatan pakaian yaitu 100 meter dengan motif berbeda-beda yang kemudian di jahit menjadi baju, celana, mukena dan lain-lain. Seiring berjalannya waktu banyak pesanan yang membludak dan banyak customer-customer yang request bermacam-macam model setiap harinya, maka jumlah modal awal yang di keluarkan sebesar 15.000.000,00-20.000.000,00 juta untuk modal awal pembuatan produksi dan untuk alat mesin jahitnya.

2. Biaya Produksi Pembuatan

Biaya-biaya untuk aktivitas yang di lakukan untuk menentukan dari saat proses pembuatan sampai jadi produk pakaian. Dimulai dari biaya pembelian bahan baku kain, benang, jarum yang di gunakan untuk menjahit. Untuk kain yang di produksi setiap harinya sekitar 200-300 meter dengan harga 5.000.000,00, jarum 2 pack dengan harga 150.000, dan benang 2 pack dengan harga 100.000 yang di buat langsung sekaligus dan menghasilkan bisa 50 baju dengan harga baju yang berbeda-beda sesuai permintaan model baju yang di buat.

Uang penjualan kebanyakan bersumber dari penjualan di aplikasi shopee dan whatsapp, dengan sistem Cash On Delivery(COD), para customer memesan melalui aplikasi dengan menyertakan ukuran badannya yaitu lebar dada, ukuran pinggang, dan tinggi badan. Dan di konveksi Elvira Daily juga bisa model baju sesuai permintaan customer, customer juga bisa langsung datang ke konveksi Elvira Daily

⁷ Fira Maulida(ownwer/pemilik), diwawancarai oleh peneliti, 01 Juni 2023.

langsung yang bertujuan untuk menghemat biaya ongkir.

Dengan sistem Cash On Delivery(COD) owner/pemilik memberikan uang kepada kurir tetapi owner/pemilik juga mendapatkan keuntungan/laba dari harga yang di tentukan, jadi meskipun kurir sudah di beri upah tetpi owner/pemilik masih aman karena juga mendapat keuntungan.

3. Biaya Karyawan

Biaya karyawan yang di dikeluarkan tidak setiap hari namun satu bulan sekali. Sistem penggajian untuk karyawan juga di berikan langsung oleh owner/pemiliknya jadi tidak bisa melakukan kecurangan di dalamnya. Gaji karyawan bagian menjahit dan bordir pun sama yaitu berkisar 1.500.000.00 perbulannya jadi perharinya karyawan mendapat upah 50.000.00, kecuali ada yang ijin jika satu hari maka gaji akan di potong 50.000.00.⁸

B. Deskripsi Data Penelitian

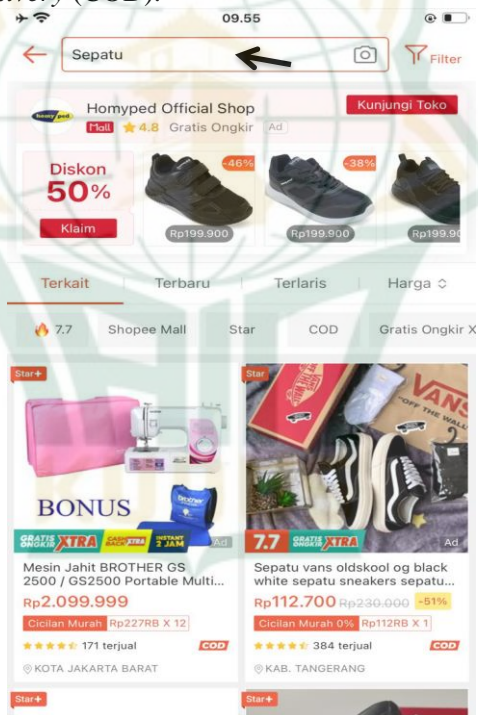
1. Data Praktik Jual Beli *Online* di Konveksi Elvira Daily dengan Sistem *Cash On Delivery* (COD) Serta Permasalahannya

Jual beli online semakin diminati oleh masyarakat karena kemudahannya dan metode pembayarannya yang menyediakan berbagai macam sehingga masyarakat bisa memilih metode pembayaran yang sesuai keinginan. Praktik jual beli online dengan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) bukan jual beli seperti biasanya, karena pelaku usaha dan konsumen berada pada jarak yang jauh bahkan tidak bisa ditentukan jaraknya, selain itu pada praktik jual beli online ini melibatkan beberapa pihak seperti pelakusaha, konsumen, kurir, dan platform Shopee tentunya. Praktik jual beli online metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD).

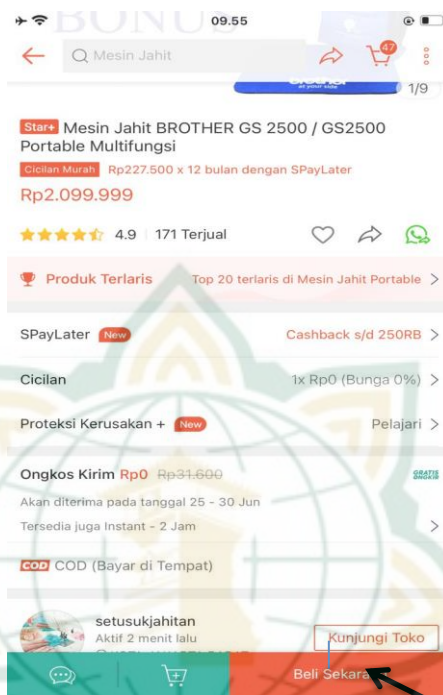
Melalui Shopee diawali dari konsumen yang membeli barang melalui Shopee, jika belum punya

⁸ Fira Maulida(ownwer/pemilik), diwawancarai oleh peneliti, 01 Juni 2023.

aplikasinya maka harus download terlebih dahulu, jika sudah mempunyai aplikasinya bisa langsung dilanjutkan dengan memilih barang yang diinginkan pada toko yang mengaktifkan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD), karena tidak semua toko mengaktifkan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD), selain itu konsumen juga perlu memastikan minimal belanja Rp. 50.000 dan maksimal Rp. 3.000.000 dan pastikan juga alamat pengiriman termasuk area jangkauan jasa kirim, karena perlu diperhatikan walaupun pengiriman Shopee ke seluruh Indonesia, namun pada beberapa daerah yang sangat terpencil tidak bisa menggunakan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD).⁹

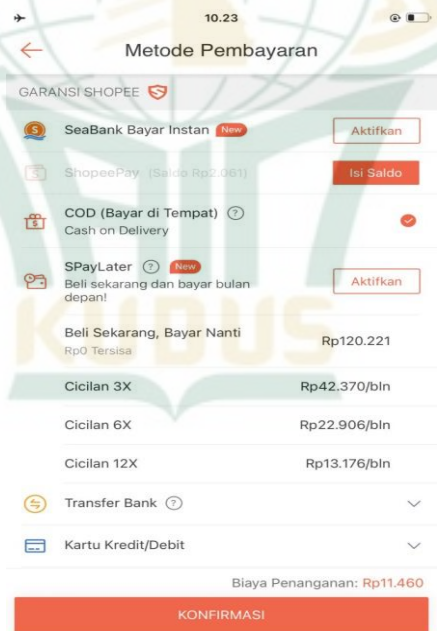


⁹ Fira Maulida, wawancara pribadi, selaku pemilik konveksi *Elvira Daily*, pada tanggal 02 Juni 2023.



Konsumen jika sudah menemukan barang yang ingin dibeli, bisa memasukannya terlebih dahulu ke keranjang, atau jika sudah yakin ingin membeli bisa dilanjutkan melakukan konfirmasi pembelian dengan menekan yang bertuliskan buat pesanan dan memilih jasa pengiriman dan metode pembayaran yang ingin dipakai, jika ingin menggunakan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) bisa memilihnya terlebih dahulu. Pastikan konsumen mengetahui kewajibannya jika menggunakan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD), jika sudah yakin bisa menekan yang bertuliskan konfirmasi, agar pesanan tersebut tersampaikan kepada pelaku usaha.¹⁰

¹⁰ Fira Maulida(ownwer/pemilik), diwawancarai oleh peneliti, 01 Juni 2023.



Pelaku usaha akan mendapatkan pemberitahuan terkait barang dagangannya yang dibeli, selanjutnya pelaku usaha menyiapkan barang yang dibeli tersebut dan mengirim dengan menggunakan jasa kirim ke alamat yang ditulis oleh konsumen, beberapa pelaku usaha sesuai hasil wawancara mengatakan sebelum barang dikirim terlebih dahulu pelaku usaha menghubungi konsumen mengenai barang sudah dikirim dan bersiap dirumah agar benar-benar bisa menerima barang tersebut. Kurir akan mengantarkan barang tersebut sesuai alamat, jika kurir bertemu dengan konsumen maka bisa langsung dilakukan pembayaran, Menurut hasil wawancara peneliti, kurir mengatakan pernah mengalami harus menunggu konsumen tersebut mengambil uang di ATM terlebih dahulu, karena kurir juga harus menerima uang tersebut ketika barang sudah sampai ditangan konsumen, maka kurir menunggu sampai konsumen selesai mengambil uang dan menyerahkannya kepada kurir. Oleh karena itu dalam metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) peran kurir sangat ditentukan pada keberhasilan transaksi jual beli online. Namun jika tidak bertemu dengan konsumen maka kurir akan mencoba menghubungi konsumen dan mencoba mendatangi alamat yang dituju kembali paling tidak tiga kali, jika tetapi tidak bertemu dengan konsumen dan konsumen tidak bisa dihubungi maka barang akan otomatis diretur kepada pelaku usaha tanpa mengabari pelaku usaha terlebih dahulu karena sudah menjadi ketentuan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD). Setelah pelaku usaha menerima barang tersebut biasanya pelaku usaha menghubungi jasa kirim menanyakan mengapa barang dikembalikan, lalu jasa kirim akan menjelaskan alasannya dengan bukti laporan sudah memaksimalkan datang tiga kali ke alamat yang dituju. Biaya pengiriman dan biaya retur ditanggung oleh Shopee. Jika barang tidak sampai ditangan konsumen dan juga tidak kembali ke tangan pelaku usaha, atau bisa dikatakan barang tersebut hilang di tangan kurir, menurut pihak Shopee maka barang tersebut dapat diproses penggantian melalui Shopee karena sudah termasuk asuransi.¹¹

¹¹ Fira Maulida (owner/pemilik), diwawancarai oleh peneliti, 01 Juni

Menurut ketentuan Shopee, konsumen yang melakukan penolakan pembayaran saat kurir mengirim paket 2 (dua) kali dalam 60 hari akan diblokir dari sistem pembayaran *Cash On Delivery* (COD), tetapi pemblokiran ini hanya sementara, karena akan diaktifkan kembali setelah 60 hari terhitung dari tanggal diblokir.¹²

Konsumen yang beritikad baik akan menunggu di rumah atau menitipkan kepada orang yang ada di rumah ketika sudah mengetahui barang yang dibeli hampir sampai ke alamat tujuan, setelah konsumen melakukan pembayaran kepada kurir, uang akan diserahkan kepada kantor jasa kirim, dan jasa kirim akan mengirimkannya ke Shopee, uang pembelian akan ditahan Shopee sampai konsumen mengirimkan konfirmasi telah menerima barangnya.¹³

Tiga pelaku usaha dan satu konsumen sesuai data wawancara peneliti, pelaku usaha tersebut yaitu owner/pemilik, karyawan bagian bordir, karyawan bagian jahit karyawan juga ikut berjualan dengan menjual barang yang di jahit milik owner/pemilik dan juga menggunakan shopee dengan sistem *Cash On Delivery* (COD) dan konsumen. Dari tiga pelaku usaha, tiga diantaranya pernah mengalami kerugian saat menjual barangnya dengan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD), dan satu pelaku usaha diantaranya mengaku tidak pernah mengalami masalah atau kerugian saat menjual barangnya dengan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) yaitu konsumen. Tiga pelaku yang melakukan jual beli online dengan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) mengemukakan pendapatnya sesuai pengalaman yang dialami terkait jual beli online metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD).¹⁴

- Pelaku usaha 1 (owner/pemilik): mengatakan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) seharusnya tidak

2023.

¹² Siswanto, wawancara pribadi, selaku kurir, diakses pada tanggal 02 Juni 2023.

¹³ Novalia Hassa, wawancara pribadi, selaku Konsumen Elvira Daily, diakses pada tanggal 03 Juni 2023.

¹⁴ Fira Maulida (owner/pemilik), diwawancarai oleh peneliti, 01 Juni 2023.

perlu ada di Shopee karena hanya menimbulkan kerugian kepada pelaku usaha, sedangkan jika owner/pelaku tidak mengaktifkan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) banyak konsumen yang menginginkan menggunakan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD), tetapi ketika pelaku usaha mengaktifkan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) menjumpai banyak konsumen yang tidak beritikad baik dalam membeli barang. Sampai saat ini Owner/pemilik sering mendapatkan pembelian barang dengan menggunakan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD), dan Owner/pemilik sering mengalami kerugian ketika barang sudah dikirim ke alamat sesuai keterangan dari konsumen, namun konsumen tidak menerimanya dengan alasan tidak ada di rumah, sehingga barang tersebut dikirim kembali kepada Owner/pemilik, namun beberapakali Owner/pemilik juga mengalami barang yang dikembalikan sudah rusak dan tidak bisa dipakai lagi karena pengembaliannya lama, sedangkan barang yang dijual adalah masker organik yang tidak bisa tahan lama. Owner/pemilik mengatakan ketika penjualan menggunakan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) namun konsumen tidak dapat menerima atau tidak ada di rumah, sebanyak kurang dari 10 kali barang tersebut kembali ke Owner/pemilik dengan keadaan seperti semula, dan lebih dari 10 kali barang tidak kembali dengan alasan kurir yang mengatakan barang tersebut hilang dan rusak. Owner/pemilik lebih mengeluhkan kepada kinerja kurir tetapi juga Owner/pemilik mengharapkan Shopee tidak perlu ada metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) karena hanya merugikan pelaku usaha saja. Untuk mengantisipasi terjadinya konsumen tidak ada di rumah saat barang sudah sampai, owner/pemilik mensiasati dengan cara menghubungi konsumen terlebih dahulu agar benar-benar menunggu dan menerima barang tersebut.¹⁵

¹⁵ Fira Maulida (owner/pemilik), diwawancarai oleh peneliti, 01 Juni 2023.

- Pelaku usaha 2 (karyawan bordir) : Karyawan bordir mengatakan sudah 2 tahun menggunakan Shopee, saat awal mengaktifkan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) mengalami kerugian atas konsumen yang tidak membayar ketika barang sudah sampai kealamat tujuan, karyawan bordir mengatakan kerugian yang dialami terkait waktu dan packing, jadi karyawan bordir tidak mengaktifkan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD). Setelah berjalan 1 tahun karyawan bagian bordir kembali mengaktifkan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD), namun karyawan bordir juga kembali mengalami kerugian tersebut, karyawan bordir mengatakan pernah mengalami retur kurang dari 10kali selama 1 tahun. Karyawan bordir tetap bertahan menggunakan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) agar lebih banyak pembeli, tetapi karyawan bordir mengatakan akan memblokir akun konsumen yang melakukan pembelian dengan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) namun tidak membayar.¹⁶
- Pelaku usaha 3 (karyawan jahit) : Karyawan bagian jahit mengatakan selama menjadi pelaku usaha jual online di Shopee ketika ada konsumen yang menggunakan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) sering karyawan bagian jahit menghubungi konsumen terlebih dahulu untuk memastikan barangnya dan memastikan konsumen bersiap menunggu barangnya datang, namun menurut karyawan jahit para konsumen seringkali membuat alasan ketika tidak menerima dan membayar barang yang dibeli menggunakan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD).karyawan jahit berpendapat metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) merupakan pembayaran alternatif bukan sekedar *Cash On Delivery* (COD) ketika tidak cocok lalu diretur. Sampai saat ini karyawan jahit pernah mengalami dirugikan saat metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) sebanyak 2 (dua) kali, semua barang kembali kepadapelaku usaha dengan keadaan seperti semula. Selanjutnya konsumen mengatakan

¹⁶ Rahmah Aisyah, wawancara pribadi, selaku Karyawan Bordir (pelaku usaha), di akses pada 03 Juni 2023

bahwasanya selama dia membeli dan memesan suatu barang dari aplikasi shopee dengan menggunakan sistem Cash On Delivery(COD) tidak ada kendala apapun.dan konsumen sering menggunakan shopeepay jika ingin membeli suatu barang.¹⁷

2. Data Perlindungan Hukum terhadap Penjual dalam Sistem *Cash On Delivery* (COD) Studi Kasus Konveksi Elvira Daily di Desa Bandungharjo Kecamatan Donorojo Kabupaten Jepara

Sistem Cash On Delivery pada Konveksi Elvira Daily sering mengalami beberapa permasalahan, dan konveksi Elvira Daily ini memiliki beberapa cara untuk mengatasinya yaitu:

a. Menerapkan Undang-Undang yang Sesuai dengan Permasalahan dan Diberi Sanksi.

Terjadi beberapa kasus yang menimbulkan kerugian yang dirasakan oleh pihak penjual dalam sebuah transaksi jual-beli dengan sistem *cash on delivery* (COD), antara lain : barang yang dikirim sesuai dengan pesanan dan pembeli tidak tanggung jawab dalam pembayaran melalui *Cash On Delivery* (COD) karena pembeli tidak dapat dihubungi atau tidak jujur dalam memberikan informasi tentang alamat pembeli, karena adanya wanprestasi dan penjual menanggung biaya pengiriman tersebut.

Terdapat banyak kerugian dan permasalahan yang di sebababkan oleh kecurangan konsyemen pada Konveksi Elvira Dairy yaitu :

1. *Cash On Delivery* (COD) jika diartikan adalah berarti membayar barang pada saat barang dikirimkan. Transaksi dengan sistem *Cash On Delivery* (COD) dilakukan pada saat konsumen dan penjual bertemu secara langsung di suatu tempat yang telah disepakati sebelumnya, sehingga pembeli mendapatkan keuntungan karena barang yang dipesan bisa diperiksa

¹⁷ Siska Maharani, wawancara Pribadi, selaku Karyawan Jahit (pelaku usaha), di akses pada 03 Juni 2023

terlebih dahulu sebelum melakukan pembayaran.¹⁸ Kenyataan terjadi beberapa kasus yang menimbulkan kerugian yang dirasakan oleh pihak penjual dalam sebuah transaksi jual-beli dengan sistem *cash on delivery* (COD), antara lain : barang yang dikirim sesuai dengan pesanan dan pembeli tidak tanggung jawab dalam pembayaran melalui *Cash On Delivery* (COD) karena pembeli tidak dapat dihubungi atau tidak jujur dalam memberikan informasi tentang alamat pembeli, karena adanya wanprestasi dan penjual menanggung biaya pengiriman tersebut.¹⁹ Untuk mengatasi masalah-masalah seperti wanprestasi tersebut ada beberapa cara sebagai berikut:

- a) kewajiban pembeli. Pembeli sebaiknya tetap Akun pembeli pada marketplace maka akan dilaporkan penjual segingga menyebabkan akun itu dibekukan;
- b) Perjanjian yang dibatalkan yang terjadi karena pembeli yang ceroboh atau wanprestasi tidak sah dan batal demi hukum;
- c) Dalam Pasal 1234 KUHP perdata kerugian berupa biaya yang diderita oleh penjual maka pembeli diwajibkan untuk membayar kerugian;
- d) Pasal 181 ayat (1) HIR pembeli wajib untuk menanggung biaya perkara jika nanti sampai diperkarakan di pengadilan akibat wanprestasi yang dilakukan pembeli. Oleh sebab itu, pembeli tidak dibenarkan untuk membatalkan sepihak maupun menolak membayar pesannya yang sudah diterima dan dibuka, karena itu merupakan membayar, lalu menggunakan fitur pengembalian barang yang tersedia pada marketplace.

¹⁸ Fira Maulida(ownwer/pemilik), diwawancarai oleh peneliti, 01 Juni 2023.

¹⁹ Fira Maulida(ownwer/pemilik), diwawancarai oleh peneliti, 01 Juni 2023.

C. Analisis Data Penelitian

1. Praktik Jual Beli *Online* di Konveksi Elvira Daily dengan Sistem *Cash On Delivery* (COD)

Jual beli online adalah transaksi yang di lakukan oleh para pihak dengan menggunakan jaringan internet. Dalam jual beli online terdapat beberapa marketplace yang banyak di gunakan masyarakat dengan bermacam cara pembayaran. Metode pembayaran yang banyak di pakai saat ini adalah sistem *Cash On Delivery* (COD). Namun cara ini membuat para penjual rugi banyak karena seringkali terjadinya wanprestasi atau masalah lainnya.

a. Praktik Pemesanan Sistem *Cash On Delivery* (COD) di Aplikasi Shopee Menggunakan Akad Salam

Pengertian jual beli salam adalah suatu benda yang disebutkan sifatnya dalam tanggungan atau memberi uang di depan secara tunai barangnya diserahkan kemudian hari atau waktu yang telah ditentukan.

Akad salam ialah akad penjualan barang dengan kriteria tertentu dan pembayaran di muka. Maka menjadi suatu keharusan apabila barang yang dipesan adalah barang yang dapat ditentukan melalui penyebutan kriteria. Penyebutan kriteria ini bertujuan untuk menentukan barang yang diinginkan oleh kedua belah pihak, seakan-akan barang yang dimaksud ada dihadapan mereka berdua. Dengan demikian, ketika jatuh tempo, diharapkan tidak terjadi percekcoan kedua belah pihak seputar barang yang dimaksud.²⁰

Hukum jual beli salam adalah diperbolehkan, sesuai dengan AlQur'an dan Hadis Rasulullah yang mengajarkan bahwa ketika melakukan jual beli salam harus memperhatikan kualitas, kualitas dan waktu yang tepat. Rukun jual beli salam yaitu Muslim (pembeli) adalah pihak yang membutuhkan dan memesan barang, muslim ilaih (penjual) adalah pihak yang memasok barang pesanan, modal atau uang, Ada pula yang menyebut harga (tsaman), muslan fiih adalah barang

²⁰ Al-Quran dan Terjemahnya. 2000. Depag RI. Jakarta : Gema Risalah Press. Djuwaini, Dimyauddin. 2010. Pengantar Fiqh Muamalah. Yogyakarta : Pustaka pelajar.

yang dijual belikan, shigat adalah ijab dan qabul. Sedangkan syarat jual beli salam menurut kesepakatan para ulama ada lima, yaitu jenis obyek jual beli salam harus jelas, sifat obyek jual beli salam harus jelas, kadar atau ukuran obyek jual beli salam harus jelas, jangka waktu pemesanan objek jualbeli salam harus jelas, asumsi modal yang dikeluarkan harus diketahui masing-masing pihak.

Jual beli salam adalah akad jual beli barang pesanan diantara pembeli jual beli salam adalah akad jual beli barang pesanan diantara pembeli denganpenjual. Spesifikasi dan harga barang pesanan harus sudah disepakati di awal akad, sedangkan pembayaran dilakukan di muka secara penuh. Ulama Syafi'iyah dan Hanabilah menjelaskan, salam adalah akad atas barang pesanan dengan spesifikasi tertentu yang ditangguhkan penyerahannya pada waktu tertentu, dimana pembayaran dilakukan secara tunai di majlis akad. Ulama malikiyyah menyatakan, salam adalah akad jual beli dimana modal (pembayaran) dilakukan secara tunai (di muka) dan objek pesanan diserahkan kemudian dengan jangka waktu tertentu.²¹

Penduduk Hijaz (Madinah) dinamakan dengan salam sedangkan menurut penduduk Irak diistilahkan dengan salaf. Secara bahasa salam atau salaf bermakana: “Menyegerakan modal dan mengemudikan barang”. Jadi jual beli salam merupakan “jual beli pesanan” yakni pembeli membeli barang dengan kriteria tertentu dengan cara menyerahkan uang terlebih dahulu, sementara itu barang diserahkan kemudian pada waktu tertentu.

1) Dasar Hukum Salam

Jual beli salam merupakan akad jual beli yang diperbolehkan, hal ini berdasarkan atas dalil-dalil yang terdapat dalam Alquran di antaranya

a) Surat Al-Baqarah: 282 yaitu:

“Wahai orang-orang yang beriman, apabila kamu berutang piutang untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu mencatatnya. Hendaklah seorang

21 Ghazaly, Abdul Rahman, dkk. 2012. Fiqh Muamalat. Jakarta : Kencana.

pencatat di antara kamu menuliskannya dengan benar. Janganlah pencatat menolak untuk menuliskannya sebagaimana Allah telah mengajarkan kepadanya. Hendaklah dia mencatat(-nya) dan orang yang berutang itu mendiktekan(-nya). Hendaklah dia bertakwa kepada Allah, Tuhannya, dan janganlah dia menguranginya sedikit pun. Jika yang berutang itu orang yang kurang akalinya, lemah (keadaannya), atau tidak mampu mendiktekan sendiri, hendaklah walinya mendiktekannya dengan benar. Mintalah kesaksian dua orang saksi laki-laki di antara kamu. Jika tidak ada (saksi) dua orang laki-laki, (boleh) seorang laki-laki dan dua orang perempuan di antara orang-orang yang kamu sukai dari para saksi (yang ada) sehingga jika salah seorang (saksi perempuan) lupa, yang lain mengingatkannya. Janganlah saksi-saksi itu menolak apabila dipanggil. Janganlah kamu bosan mencatatnya sampai batas waktunya, baik (utang itu) kecil maupun besar. Yang demikian itu lebih adil di sisi Allah, lebih dapat menguatkan kesaksian, dan lebih mendekatkan kamu pada ketidakraguan, kecuali jika hal itu merupakan perniagaan tunai yang kamu jalankan di antara kamu. Maka, tidak ada dosa bagi kamu jika kamu tidak mencatatnya. Ambillah saksi apabila kamu berjual beli dan janganlah pencatat mempersulit (atau dipersulit), begitu juga saksi. Jika kamu melakukan (yang demikian), sesungguhnya hal itu suatu kefasikan padamu. Bertakwalah kepada Allah, Allah memberikan pengajaran kepadamu dan Allah Maha Mengetahui segala sesuatu.

b) Hadis Jual Beli Salam

“Ibn Abbas menyatakan bahwa ketika Rasul datang ke Madinah, penduduk Madinah melakukan jual beli salam pada buah-buahan untuk jangka satu tahun atau dua tahun. Kemudian Rasul bersabda: Siapa yang melakukan salam hendaknya melakukannya dengan takaran yang jelas dan

timbangan yang jelas pula, sampai batas waktu tertentu". (Muslich, 2015: 243).

c) Ijma'

Kesepakatan ulama' (ijma') akan bolehnya jual beli salam dikutip dari pernyataan Ibnu Mundzir yang mengatakan bahwa semua ahli ilmu telah sepakat bahwa jual beli salam diperbolehkan, karena terdapat kebutuhan dan keperluan untuk memudahkan urusan manusia. Pemilik lahan pertanian, perkebunan ataupun perniagaan terkadang membutuhkan modal untuk mengelola usaha mereka hingga siap dipasarkan, maka jual beli salam diperbolehkan untuk mengakomodir kebutuhan mereka. Ketentuan ijma' ini secara jelas memberikan legalisasi praktik pembiayaan/jual beli salam.

2) Rukun salam

Menurut Sulaiman Rasjid dalam bukunya berjudul Fiqh Islam, rukun jual beli salam adalah sebagai berikut:

- a) Muslim (pembeli) adalah pihak yang membutuhkan dan memesan barang.
- b) Muslim ilaih (penjual) adalah pihak yang memasok barang pesanan.
- c) Modal atau uang. Ada pula yang menyebut harga (tsaman).
- d) Muslan fiih adalah barang yang dijual belikan.
- e) Shigat adalah ijab dan qabul.

3) Syarat-syarat Salam

- a) Unganya hendaklah dibayar di tempat akad. Berarti pembayaran dilakukan terlebih dahulu. Barangnya menjadi hutang bagi si penjual.²²
- b) Barangnya dapat diberikan sesuai waktu yang dijanjikan. Berarti pada waktu yang dijanjikan barang itu harus sudah ada. Oleh sebab itu

²² Karim, Adiwarman. 2015. Riba, Gharar dan Kaidah-kaidah Ekonomi Syariah Analisis Fiqih & Fiqh. Jakarta: Rajawali Pers. Hal189

memesan buah-buahan yang waktunya ditentukan bukan pada musimnya tidak sah.

- c) Barang tersebut hendaklah jelas ukurannya, baik takaran, timbangan, ukuran ataupun bilangannya, menurut kebiasaan cara menjual barang semacam itu.
- d) Begitu Disebutkan tempat menerimanya, kalau tempat akad tidak layak buat menerima barang tersebut. Akad salam harus terus, berarti tidak ada khiyar syarat.

4) Etika dalam Jual Beli Salam

Diantara etika dalam jual beli salam, ialah:

- a) Masing-masing hendaklah bersikap jujur dan tulus ikhlas serta hendaklah amanah dalam perjanjian-perjanjian yang telah dibuat;
- b) Penjual hendaklah berusaha memenuhi syarat-syarat yang telah ditetapkan itu;
- c) Pembeli janganlah coba menolak barang-barang yang telah dijanjikan itu dengan membuat berbagai-bagai alasan palsu;
- d) Sekiranya barang yang dibawa itu berkurang sedikit dari pada syarat-syarat yang telah dibuat, masing-masing hendaklah bertolak ansur dan mencari keputusan yang sebaik-baiknya.

Pemesanan dengan sistem *Cash On Delivery* (COD) menggunakan akad salam melalui Shopee diawali dari konsumen yang membeli barang melalui Shopee, dengan mendownload aplikasi terlebih dahulu, jika sudah mempunyai aplikasinya bisa langsung dilanjutkan dengan memilih barang yang diinginkan pada toko yang mengaktifkan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD), karena tidak semua toko mengaktifkan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD), selain itu konsumen juga perlu memastikan minimal belanja Rp. 50.000 dan maksimal Rp. 3.000.000 dan pastikan juga alamat pengiriman termasuk area jangkauan jasa kirim, karena perlu diperhatikan walaupun pengiriman Shopee ke seluruh Indonesia, namun pada beberapa daerah yang sangat terpencil tidak bisa menggunakan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD).

Barangnya menjadi utang atau tanggungan bagi penjual. Dengan demikian, barang pesanan yang telah menjadi tanggungan pihak penjual, keberadaannya tidak boleh diserahkan kepada pihak lain. Rasulullah SAW bersabda. Artinya: “Barang siapa mengadakan salam terhadap sesuatu, maka janganlah ia memberikannya kepada orang lain”.

Komoditinya harus dengan sifat-sifat yang jelas, misalnya dengan disebutkan jenis, warna, ciri-ciri, macam dan ukurannya. Hal ini dilakukan agar tidak terjadi konflik antara seorang Muslim dengan saudaranya yang menyebabkan dendam dan permusuhan di antara keduanya.

Adapun cara jual beli menggunakan akad salam yakni:

- 1) Barang yang dipesan harus selalu tersedia di pasaran sejak akad berlangsung sampai tiba waktu penyerahan. Aturan ini ditetapkan guna menjamin sebuah kepastian dapat diberikannya barang tersebut tepat pada waktunya.
- 2) Barang yang dipesan dalam akad salam harus berupa al-misliyat, yakni barang yang banyak padanannya di pasaran yang kuantitasnya dapat dinyatakan melalui hitungan, takaran atau timbangan. Pendapat ini menurut Ulama' Hanafiyah, Syafi'iyah dan Hanabilah. Sedangkan menurut Malikiyah, akad salam dibolehkan atas barang al-qimiyyah yaitu yang dapat dinyatakan dengan kriteria tertentu.
- 3) Penyerahan barang dilakukan dikemudian hari.20 Barangnya dapat diberikan sesuai dengan waktu yang dijanjikan (pendapat ulama Hanafiyah, Malikiyah, dan Hanabilah). Akan tetapi, ulama Syafi'iyah menyatakan bahwa dalam jual beli pesanan boleh saja barang diserahkan waktu akad, sebagaimana dibolehkan penyerahannya pada waktu yang disepakati bersama, sehingga memperkecil kemungkinan terjadi penipuan.
- 4) Disebutkan tempat penyerahan barang pesannya. Konsumen jika sudah menemukan barang yang ingin dibeli, bisa memasukannya terlebih dahulu ke keranjang, atau jika sudah yakin ingin membeli bisa

dilanjutkan melakukan konfirmasi pembelian dengan menekanyang bertuliskan buat pesanan dan memilih jasa pengiriman dan metode pembayaran yang ingin dipakai, jika ingin menggunakan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) bisa memilihnya terlebih dahulu. Pastikan konsumen mengetahui kewajibannya jika menggunakan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD), jika sudah yakin bisa menekan yang bertuliskan konfirmasi, agar pesanan tersebut tersampaikan kepada pelaku usaha.

Pelaku usaha akan mendapatkan pemberitahuan terkait barang dagangannya yang dibeli, selanjutnya pelaku usaha menyiapkan barang yang dibeli tersebut dan mengirim dengan menggunakan jasa kirim ke alamat yang ditulis oleh konsumen, beberapa pelaku usaha sesuai hasil wawancara mengatakan sebelum barang dikirim terlebih dahulu pelaku usaha menghubungi konsumen mengenai barang sudah dikirim dan bersiap dirumah agar benar-benar bisa menerima barang tersebut. Kurir akan mengantarkan barang tersebut sesuai alamat, jika kurir bertemu dengan konsumen maka bisa langsung dilakukan pembayaran, Menurut hasil wawancara peneliti, kurir mengatakan pernah mengalami harus menunggu konsumen tersebut mengambil uang di ATM terlebih dahulu, karena kurir juga harus menerima uang tersebut ketika barang sudah sampai ditangan konsumen, maka kurir menunggu sampai konsumen selesai mengambil uang dan menyerahkannya kepada kurir. Oleh karena itu dalam metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) peran kurir sangat ditentukan pada keberhasilan transaksi jual beli online. Namun jika tidak bertemu dengan konsumen maka kurir akan mencoba menghubungi konsumen dan mencoba mendatangi alamat yang dituju kembali paling tidak tiga kali, jika tetapti dakbertemu dengan konsumen dan konsumen tidak bisa dihubungi maka barang akan otomatis diretur kepada pelaku usaha tanpa mengabari pelaku usaha terlebih dahulu karena sudah menjadi ketentuan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD). Setelah pelaku usaha menerima barang tersebut biasanya pelaku usaha

menghubungi jasa kirim menanyakan mengapa barang dikembalikan, lalu jasa kirim akan menjelaskan alasannya dengan bukti laporan sudah memaksimalkan datang tiga kali ke alamat yang dituju. Biaya pengiriman dan biaya retur ditanggung oleh Shopee. Jika barang tidak sampai di tangan konsumen dan juga tidak kembali ke tangan pelaku usaha, atau bisa dikatakan barang tersebut hilang di tangan kurir, menurut pihak Shopee makabarang tersebut dapat diproses penggantian melalui Shopee karena sudah termasuk asuransi.

b. Upaya Penyelesaian Permasalahan yang Terjadi pada Konveksi Elvira Daily pada Sistem *Cash On Delivery* (COD)

Tujuan owner/pemilik Konveksi Elvira Daily menggunakan sistem *Cash On Delivery* adalah untuk memperluas produksi Konveksinya agar di kenal seluruh penjuru dunia dan dengan cara itu akan banyak peminatnya. Dan seringkali ada permasalahan yang terjadi seperti wanprestasi, tidak mau membayar, dan lainnya. Dan untuk mengatasi permasalahan seperti itu ada cara yang harus di lakukan penjual yaitu:

1. Akun pembeli pada marketplace maka akan dilaporkan penjual segingga menyebabkan akun itu dibekukan;
2. Perjanjian yang dibatalkan yang terjadi karena pembeli yang ceroboh atau wanprestasi tidak sah dan batal demi hukum;
3. Pasal 181 ayat (1) pembeli wajib untuk menanggung biaya perkara jika nanti sampai diperkarakan di pengadilan akibat wanprestasi yang dilakukan pembeli. Oleh sebab itu, pembeli tidak dibenarkan untuk membatalkan sepihak maupun menolak membayar pesannya yang sudah diterima dan dibuka, karena itu merupakan kewajiban pembeli. Pembeli sebaiknya tetap membayar, lalu menggunakan fitur pengembalian barang yang tersedia pada marketplace.

Dengan begitu permasalahan semacam itu akan terminimalisir dan penjual pun bisa kembali menjual produksinya.

2. Perlindungan Hukum terhadap Penjual dalam Sistem *Cash On Delivery* (COD) Studi Kasus Koveksi Elvira Daily di Desa Bandungharjo, Kecamatan Donorojo, Kabupaten Jepara

Pengertian jual beli terdapat pada pasal 1457 KUH Perdata, jual beli adalah suatu persetujuan dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu barang, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang dijanjikan. Dengan adanya persetujuan yang mengikat maka adanya perjanjian. Berdasarkan penelitian yang di lakukan peneliti, perjanjian jual beli *online* yang di lakukan pelaku usaha dan konsumen melalui aplikasi adalah sah karena memenuhi syarat sahnya perjanjian yang diatur dalam dalam pasal 1320 KUH Perdata yang isinya yaitu ada peretujuan kehendak antara pihak-pihak untuk membuat perjanjian (sepakat), ada kecakapan pihak-pihak untuk membuat perjanjian, ada sesuatu hal tertentu, dan ada sesuatu sebab yang halal. Namun, syarat sahnya perjanjian tersebut belum terpenuhi secara utuh, terutama dalam syarat kecakapan, karena sulit untuk mengetahui para pihak jual beli *online* sudah cakap untukmelakukan perbuatan hukum atau belum, tetapi selama transaksi jual beli *online* tidak merugikan kedua belah pihak, maka transaksi tersebut dianggap sah. Dalam perjanjian terdapat dokumen elektronik yang menjadi bukti kontrak elektronik, dokumen ini dibuat oleh aplikasi yaitu shopee yang berisi aturan yang harus di patuhi. Aturan tersebut berisi tata cara melakukan transaksi jual beli *online* melalui aplikasi *shopee*. Aturan tersebut di pakai sebagai perlindungan hukum.²³

Terdapat beberapa tindakan yang terjadi di Konveksi Elvira Daily, konsumen yang menyebabkan kerugian pada pelaku usaha diantaranya adalah melakukan *hit and run* (calon pembeli yang telah melakukan konfirmasi untuk membeli suatu produk, tetapi tidak melakukan pembayaran saat pesanan telah selesai diproses oleh pelaku usaha), memalsukan bukti pembayaran, melakukan pembatalan pesanan secara sepihak, memblokir akses yang

²³ Shoedharyo soimin, *kitab Undang-Undang Hukum Perdata* (Kudus,08 juli 2023).hlm.356.

dapat dihubungi oleh pelaku usaha, dan lain sebagainya. Owner/pemilik Konveksi Elvira daily Salah juga mengalami kasus yaitu mendapatkan orderan fiktif dari seseorang konsumen yang bernama lafiful karomah. Lafiful karomah memesan beberapa barang dan ia mengatakan telah melakukan transfer ke rekening penjual. Namun ternyata bukti transfer tersebut telah dipalsukan. Saat penjual menghubungi nomor telephonnya ternyata tidak bisa dihubungi dan alamat yang diberikan oleh lafiful karomah tersebut merupakan alamat yang tidak benar.²⁴

Dalam hal ini perlindungan hukum untuk pelaku usaha/penjual terutama di tekankan pada pembayaran, hampir seluruhnya pembayaran dilakukan pada awal, setelah itu dilakukan pengiriman barang yang di pesan, dengan begitu pelaku usaha/penjual lebih terlindungi. Hanya satu metode pembayaran yang pembayarannya dilakukan ketika konsumen sudah menerima barang tersebut, yaitu metode pembayaran Cash On Delivery (COD). Dalam metode pembayaran ini pelaku usaha/penjual lemah karena menyerahkan barangnya terlebih dahulu sebelum menerima pembayaran. Namun, pelaku usaha/penjual tetap mendapat perlindungan berupa di berikannya asuransi oleh aplikasi pada barang yang di perjual belikan melalui metode pembayaran Cash On Delivery (COD). Asuransi hanya dapat di berikan ketika barang yang di perdagangkan hilang.²⁵

Menurut ketentuan pasal 1338 KUH Perdata, perjanjian yang di buat secara sah memenuhi syarat-syarat yang tercantum dalam pasal 1320 KUH Perdata, berlaku sebagai undang-undang bagi siapa saja mereka yang membuatnya, tidak dapat di tarik kembali tanpa persetujuan dari kedua belah pihak, jika salah satu pihak ingin membatalkan perjanjian maka harus mendapat persetujuan dari pihak lainnya, atau adanya alasan yang cukup menurut undang-undang. Oleh karena itu, dalam hal ini pelaku

²⁴ Chory Ayu Sugesti, “Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Online Shop Yang Mengalami Kerugian Yang Disebabkan Oleh Konsumen Di Kota Singaraja”. (2020). 13 Juli 2023.

²⁵ Shoedharyo Soimin, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata* (Kudus, 08 Juli 2023). hlm. 356.

usaha/prnjual dan konsumen harus sama-sama di dasarkan dengan i'tikad baik pada saat jual beli terutama pada saat jual beli *online*. Jika salah satu pihak ada yang tidak menaati perjanjian, maka ia dianggap melanggar undang-undang yang mempunyai akibat hukum tertentu yaitu sanksi hukum.²⁶

Pada konveksi Elvira Daily ini yang sering terjadi yaitu kasus Wanprestasi atau ingkar janji, owner/ pemilik Elvira Daily sering mendapati kerugian yang di lakukan konsumen karena dengan tiba-tiba membatalkan secara sepihak, tidak ada di rumah saat kurir datang dan beralasan konsumen sedang tidak ada dirumah.

Padahal sudah diterangkan bahwa syarat-syarat perjanjian yang telah ditetapkan dalam pasal-pasal yaitu sebagai berikut:

1. Pasal 1320 KUH Perdata dapat di ketahui bahwa:
 - a. Adanya kesepakatan kedua belah pihak;
 - b. Kecakapan untuk melakukan perbuatan hukum;
 - c. Adanya objek atau suatu hal tertentu;
 - d. Adanya kausa/sebab yang halal.

Segala sesuatu yang di perjanjikan haruslah sesuatu yang jelas dan halnya tertentu. Sehingga dalam pelaksanaannya ada pedoman agar tudak terjadi kesalah pahaman antara kedua belah pihak yang berjanji. Oleh karena itu, segala sesuatunya harus di perhatikan atas prosedur yang berlaku.

2. Pasal 1365 KUH Perdata menyebutkan bahwa:

Tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut. Kerugian tersebut muncul sebagai akibat dari ingkar janji (wanprestasi) yang di lakukan oleh salah satu pihak yaitu tidak memenuhi atau lalai melaksanakan kwajiban sebagaimana yang telah ditentukan dalam perjanjian yang telah disepakati.²⁷

²⁶ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perikatan* (Bandung: Alumni, 1982), hlm. 96-97. 08 juli 2023

²⁷ M. Yahya Harahap, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata* (Bandung: Alumni, 1982), hlm. 96-97. 08 Juli 2023.

3. Pada pasal 1243 KUH Perdata, yang menyatakan bahwa : penggantian biaya, rugi dan bunga karena tidak terpenuhinya suatu perikatan , barulah mulai diwajibkan, apabila si berutang setelah di nyatakan lalai memenuhi perikatannya, tetap melalaikannya, atau jika sesuatu yang harus di berikan atau dibuatnya, hanya dapat di berikan atau dibuat dalam tenggang waktu yang telah di lampaukannya.²⁸

Di dalam bukunya Yahman (Yahman, 2014) menggolongkan unsur-unsur tindak pidana penipuan yang diatur dalam Pasal 378 KUHP menjadi dua unsur pokok yaitu :

- a. Unsur-unsur objektif yaitu membujuk/menggerakkan orang lain dengan alat pembujuk/penggerak :
 - 1) Memakai nama palsu;
 - 2) Martabat/keadaan palsu;
 - 3) Rangkaian kata bohong, tipu muslihat;
 - 4) Menyerahkan sesuatu barang;
 - 5) Membuat utang;
 - 6) Menghapuskan piutang.²⁹
- b. Unsur-unsur subjektif yang terdiri dari :
 - 1) Dengan maksud untuk menguntungkan diri sendiri atau orang lain;
 - 2) Dengan melawan hukum Tindakan konsumen yang memberikan alamat serta nomor handphone palsu serta memalsukan bukti transaksi berupa bukti transefer ATM kepada pihak pelaku usaha telah memenuhi unsur-unsur dari tindak pidana penipuan.³⁰

Di jelaskan juga dalam agama di firman allah Q.S Al-Baqarah Ayat 282 yang berbunyi :

²⁸ M. Yahya Harahap, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata* (Bandung: Alumni, 1982), hlm. 96-97. 08 Juli 2023.

²⁹ Chory Ayu Sugesti, “Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Online Shop Yang Mengalami Kerugian Yang Disebabkan Oleh Konsumen Di Kota Singaraja”. (2020).13 Juli 2023.

³⁰ Chory Ayu Sugesti, “Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Online Shop Yang Mengalami Kerugian Yang Disebabkan Oleh Konsumen Di Kota Singaraja”. (2020).13 Juli 2023.

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِذَا تَدَايَنْتُمْ بِدِينٍ إِلَىٰ أَجَلٍ مُّسَمًّى
فَأَكْتُبُوهُ

Yang artinya: “Hai orang-orang yang beriman, apabila kamu bermu’amalah secara tidak tunai untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya”.

Setiap perjanjian wajib melakukan dengan baik dan jujur serta bersih dari unsur penipuan, pemalsuan, dan pelanggaran, sehingga praktek muamalah dalam islam menjadi jalan terang yang jauh dari hal yang cacat setelah di buatnya suatu perjanjian.³¹

a. Akibat Hukum terhadap Konsumen yang tidak Melakukan Itikad Baik Berupa tidak Melakukan Pembayaran terhadap Barang yang Sudah di Pesan dalam Sistem Cash On Delivery (COD)

Akibat hukum adalah suatu akibat yang ditimbulkan oleh hukum terhadap suatu perbuatan yang dilakukan oleh subjek hukum. Akibat hukum merupakan suatu akibat dari tindakan yang dilakukan, untuk memperoleh suatu akibat yang diharapkan oleh pelaku hukum. Akibat yang dimaksud adalah akibat yang diatur oleh hukum, sedangkan tindakan yang dilakukan merupakan tindakan hukum yaitu tindakan yang sesuai dengan hukum yang berlaku.³²

Perjanjian dalam transaksi jual beli baik secara konvensional maupun online akan selalu menimbulkan akibat hukum diantara para pihak. Akibat hukum yang timbul berupa hak dan kewajiban. Hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha diatur secara jelas di dalam UUPK. UUPK ini diciptakan guna melindungi para pihak dalam melakukan transaksi. Beritikad baik sangatlah penting dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Apabila suatu transaksi dilaksanakan dengan dasar beritikad baik baik dari pihak pelaku usaha

³¹ Dina Rosyada, *Al-Qur'an Q.S Al-Baqarah* ayat 282.kudus, 09 Juli 2023.

³² Soeroso, “Akibat Hukum Terhadap Konsumen yang Tidak Melakukan Itikad Baik” (2006: 295).14 Juli 2023.

maupun konsumen, tentu terjadinya tindak pidana penipuan dalam suatu transaksi jual beli online akan minimalisir kemungkinannya. Itikad baik mempunyai 2 (dua) arti, antara lain:

1. Arti objektif, bahwa perjanjian yang dibuat itu harus dilaksanakan dengan memperhatikan norma-norma kepatutan dan kesusilaan; Maksudnya dalam suatu transaksi jual beli terdapat suatu keharusan yang harus dipenuhi oleh para pihak untuk tidak melakukan segala sesuatu yang tidak masuk akal sehat, yaitu tidak bertentangan dengan norma kepatutan dan kesusilaan, dengan harapan untuk dapat menimbulkan keadilan bagi para pihak dan tidak menimbulkan kerugian bagi salah satu pihak.
2. Arti subjektif, yaitu pengertian itikad baik yang terletak dalam sikap batin seseorang. Maksudnya guna mencegah terjadinya wanprestasi dalam melakukan transaksi jual beli online yang mana para pihaknya tidak bertemu secara langsung maka prinsip dari itikad baik yang terletak dalam sikap batin seseorang sangat diperlukan.³³

b. Sanksi Hukum Perdata terhadap Konsumen yang tidak Melakukan Transaksi *Cash On Delivery* (COD) dalam Jual Beli *Online*

Definisi sanksi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah suatu langkah hukum yang dijatuhkan oleh Negara atau kelompok tertentu karena terjadi pelanggaran yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok. Sanksi adalah sesuatu yang sangat familiar dilingkungan kita sebagai akibat dari pelanggaran yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok. Sanksi yang dikenakan juga bermacam-macam bentuknya seperti sanksi pidana, sanksi social, sanksi administrasi, sanksi adat dan sebagainya. Pertanyaan adalah kenapa ada sanksi dan kenapa harus dikenakan sanksi. Jadi, kenapa ada sanksi, itu karena terjadi pelanggaran atas

³³ Dananjaya, “4. Akibat Hukum Terhadap Konsumen yang Tidak Melakukan Itikad Baik Berupa Tidak Melakukan Pembayaran Terhadap Barang yang Sudah di Pesan Dalam Sistem Cash On Delivery. (2018), 14 Juli 2023.

kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya, sehingga ketika terjadi pelanggaran maka pihak-pihak yang melanggar akan dikenakan sanksi.³⁴ Kenapa dikenakan sanksi, apa tidak ada cara lain supaya tidak dikenakan sanksi? Sanksi dikenakan karena dianggap langkah yang paling efektif untuk melakukan perbaikan atas pelanggaran pihak-pihak yang terkait dalam suatu peraturan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya. Akibat-akibat hukum yang dapat diterima oleh konsumen seperti yang Peneliti telah paparkan sebelumnya pada bagian atas, yaitu dikategorikan sebagai wanprestasi, Akibat hukum lain yang dapat diterima konsumen yaitu dapat digugat atas dasar melanggar hak pelaku usaha dalam Pasal 6 UU Perlindungan Konsumen serta melanggar karena tidak memenuhi kewajibannya sebagai konsumen yang terkandung Pasal 5 UU Perlindungan Konsumen, dan juga dapat digugat dalam beberapa Pasal dalam KUHPerduta, bahkan dapat digugat juga dalam KUHP, dari berbagai gugatan-gugatan yang dapat diberikan apa saja sanksi yang dapat diterima oleh konsumen? berikut penjelasannya. Beberapa pelanggaran yang dapat digugat antara lain kategori wanprestasi (ingkar janji).

Pengertian perjanjian berdasarkan Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (yang selanjutnya disebut KUHPerduta) adalah perbuatan hukum oleh seorang yang berjanji kepada orang lain atau kedua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan prestasi. Selanjutnya keabsahan perjanjian pada prinsipnya telah diatur di Pasal 1320 yakni harus terpenuhinya syarat kesepakatan, kecakapan, objek yang spesifik, dan sebab yang halal sebagaimana terurai di pasal tersebut. Dengan mengetahui pengertian perjanjian dan syarat keabsahan perjanjian, para pihak akan mempunyai acuan atau

³⁴ Regina Lumentut, Wulanmas APG Frederik, Revi Korah., "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen atas Pengiriman Barang tidak Sesuai Pesanan dalam Transaksi Jual Beli Online Melalui Aplikasi Tiktok Shop" (2023), 14 Juli 2023.

gambaran bentuk dari perjanjian yang merupakan unsur yang dapat memicu terjadinya wanprestasi.³⁵

Menurut Profesor R. Soebekti yang merupakan ahli hukum perdata berpendapat wanprestasi artinya apabila si berhutang tidak melakukan apa yang dijanjikannya, maka dikatakan ia melakukan wanprestasi. Selanjutnya tidak dipenuhinya prestasi terdapat dua kemungkinan yaitu kesalahan debitur yang dapat berupa suatu kesengajaan atau kelalaian dan karena suatu keadaan memaksa.

Akibat-akibat hukum lainnya yang dapat digugat kepada konsumen yaitu kategori wanprestasi karena perbuatan pembeli yang membatalkan sepihak pesannya, penjual dapat menuntut ganti rugi atau pembatalan pembelian sebagaimana diatur dalam KUHPerdata. Selain itu gugatan didasari Pasal 1243 KUHPerdata, yang mana timbul wanprestasi dari perjanjian (agreement) diperkuat dengan penjelasan Pasal 1320, dan 1458 KUHPerdata. Sanksi hukum yang pembeli dapatkan ketika melakukan wanprestasi, yakni:

1. Akun pembeli pada platform e-commerce akan dilaporkan oleh penjual sehingga akun tersebut terblokir, platform e-commerce perlakukan kebijakan-kebijakan baru untuk mengatasi kendala dan hambatan tersebut, untuk sekarang ini kebijakan yang sudah diberikan oleh pihak-pihak platform ecommerce untuk melindungi pelaku usaha ialah berupa pemblokiran akun konsumen jika telah melakukan pembatalan pesanan sebanyak 2 kali dalam 60 hari, namun akun tersebut akan diaktifkan kembali setelah 60 hari terhitung dari tanggal dinonaktifkan.
2. Pembatalan perjanjian berdasarkan Pasal 1266 KUHPer atau menggunakan Pasal 1338 ayat (2);
3. Membayar ganti rugi yang diderita oleh kreditur terdapat dalam Pasal 1243 KUHPerdata. Pertama adalah membayar ganti rugi yang diderita oleh

³⁵ Chandra Israel Parel Sinaulan, "Akibat Hukum Terhadap Konsumen Yang Tidak Melakukan Transaksi Sesuai Prosedur Cash On Delivery (COD) Ditinjau Dari Hukum Perdata,(2020). 14 Juli 2023.

kreditur berdasarkan Pasal 1243, ganti rugi dapat dimintakan oleh kreditur berdasarkan:

- a. Semua biaya yang telah dikeluarkan oleh kreditur sejak terjadi wanprestasi
 - b. Kerugian yang timbul karena adanya kerusakan terhadap barang
 - c. Bunga berupa hilangnya keuntungan yang telah direncanakan oleh kreditur karena wanprestasi. Namun terdapat dua batasan permintaan ganti rugi yaitu kerugian yang dapat diduga ketika perjanjian dibuat dan kerugian sebagai akibat penipuan sebagai akibat langsung dari wanprestasi.³⁶
4. Pembayaran biaya perkara; Sanksi ini hanya dapat dimintakan ketika sudah terbukti di muka hakim dengan adanya penetapan dari hakim sehingga debitur dapat membayar ganti rugi berupa uang yang timbul karena perselisihan dalam menyelesaikan sengketa.

Sanksi hukum kepada pihak yang melakukan wanprestasi yang dapat dimintakan adalah pemenuhan perjanjian, pemenuhan perjanjian ditambah ganti rugi, ganti rugi saja, serta pembatalan perjanjian dan pembatalan perjanjian ditambah ganti rugi. Oleh sebab itu, pembeli tidak dibenarkan untuk membatalkan sepihak maupun menolak membayar pesanannya yang sudah diterima dan dibuka, karena itu merupakan kewajiban pembeli. Pembeli sebaiknya tetap membayar, lalu menggunakan fitur pengembalian barang yang tersedia pada platform e-commerce.³⁷

³⁶ R. Soebekti, yang merupakan ahli hukum perdata, diakses pada tanggal 03 Juni 2023.

³⁷ Chandra Israel Parel Sinaulan, "Akibat Hukum Terhadap Konsumen Yang Tidak Melakukan Transaksi Sesuai Prosedur Cash On Delivery (COD) Ditinjau Dari Hukum Perdata, (2020). 14 Juli 2023.