

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Manusia memiliki berbagai kebutuhan untuk menunjang kehidupan, yaitu kebutuhan primer, kebutuhan sekunder, dan kebutuhan tersier. Kegiatan berbelanja telah berkembang pesat dan memiliki beberapa kelebihan misalnya berbelanja dengan handphone/gawai melalui *marketplace* yang bisa dilakukan dimana saja, tanpa memerlukan tenaga. *Marketplace* dalam era digital saat ini telah menjadi sarana utama bagi pelaku usaha dalam menjalankan aktivitas bisnis secara daring. Melalui platform ini, pelaku usaha dapat menawarkan barang dan/atau jasa secara lebih luas kepada konsumen tanpa batasan geografis. Melalui kemudahan tersebut, *marketplace* berperan sebagai perantara antara pelaku usaha dan konsumen yang memungkinkan terjadinya transaksi elektronik secara langsung. Konsumen hanya perlu memastikan nominal saldo cukup, kemudian membayar melalui *e-wallet*, *mbanking*, ataupun membayar secara tunai dengan fitur COD (*cash on delivery*).

COD merupakan fitur pembayaran secara tunai, konsumen dapat membayar kepada kurir dari jasa ekspedisi ketika barang diantarkan dan diterima oleh konsumen. Setelah pemesanan dan pembayaran telah dilakukan, konsumen hanya perlu menunggu barang pesanan untuk dikirimkan sesuai dengan alamat dan estimasi pengiriman. Namun transaksi pada *marketplace*, memiliki kekurangan, seperti rawannya penipuan dalam hal barang tidak sesuai dengan kualitas, yaitu, barang tidak dikirim, ataupun barang hancur ketika dalam pengiriman. Salah satu kejadian yang marak terjadi, yaitu barang yang diterima tidak sesuai perjanjian. Apalagi produk tidak dapat dilihat dan dipegang secara langsung. Fitur COD menyediakan kemudahan bagi konsumen yang tidak memiliki akses untuk melakukan pembayaran melalui layanan keuangan digital. Hal ini menjadi alternatif yang memudahkan konsumen, khususnya untuk daerah yang tidak memiliki fasilitas untuk mengisi saldo di *e-wallet*. Namun, kemudahan yang ditawarkan oleh fitur ini tidak lepas dari potensi penyalahgunaan, terutama ketika sistem verifikasi identitas pemesan belum sepenuhnya optimal, ketidaktepatan dalam pengelolaan data pribadi dan lemahnya kontrol atas pemesanan menimbulkan celah hukum yang berdampak langsung pada kerugian konsumen maupun pelaku usaha. Fitur COD juga memiliki potensi yang merugikan, seperti konsumen yang tidak mau membayar dengan alasan paket tidak sesuai, konsumen yang mengaku tidak memesan paket, ataupun pengembalian barang setelah paket dibuka. Hal ini rentan menimbulkan penurunan kualitas pada paket yang dikirim dan dapat merugikan pelaku usaha, termasuk juga kurir yang mengantarkan paket yang bersangkutan.¹

Pada pesanan fiktif tersebut terdapat identitas konsumen yang bersangkutan termasuk alamat yang dikirim. Akibatnya konsumen harus membayar paket fiktif itu walaupun konsumen tidak pernah membeli barang tersebut. Order fiktif merupakan tindakan penjual untuk melakukan pengelabuan dengan cara memalsukan transaksi penjualan yang sebenarnya tidak pernah

¹Chandra Israel Palar Sinaulan, Hendrik Pondaag dan Deasy Soeikromo, 2023, *Akibat Hukum Terhadap Konsumen Yang Tidak Melakukan Transaksi Sesuai Prosedur Cash On Delivery (COD) Ditinjau Dari Hukum Perdata*. Jurnal Hukum Lex Privatum. Volume 11 Nomor 5, Fakultas Hukum Universitas Sam Ratulangi, Manado, hlm. 5.

dilakukan oleh konsumen. Pihak penjual mengirimkan barang kepada konsumen sebagai barang yang telah terjual padahal sebenarnya konsumen tersebut tidak pernah melakukan pemesanan sebelumnya.² Oleh karena itu, sebagian konsumen yang tidak pernah memesan paket fiktif sebelumnya menghubungi nomor pengirim yang tertera di paket dan meminta perihal kejelasan paket yang dikirimkan ke alamat konsumen tanpa persetujuan konsumen, namun nomor pengirim paket fiktif tidak dapat dihubungi. Hal ini menimbulkan kerugian bagi konsumen karena adanya tagihan paket yang mengatasmakan dirinya, namun konsumen tidak pernah memesan paket fiktif tersebut. Pihak kurir juga tidak mampu memberikan kejelasan secara utuh mengenai asal-usul paket tersebut.

Dalam praktik pengiriman paket fiktif, konsumen terpaksa harus membayar karena paket tersebut telah diterima oleh kerabat atau keluarga sehingga tidak menimbulkan kecurigaan bagi penerima karena mengenal target penerima paket. Berdasarkan wawancara pada beberapa konsumen dan dari pihak Lion Parcel penulis mencatat ada 15 kasus paket COD fiktif yang terjadi sejak tahun 2021 sampai tahun 2024. Sebagai berikut:

*Tabel 1.1
Korban Pengiriman Pesanan Paket COD Fiktif*

No.	Nama	Jenis Barang	Harga	Marketplace	Tahun	Sumber Informasi
1.	DE	Baju	Rp.37.000	Shopee	2021	Data Lapangan
2.	GB	Baju, Sepatu & Skincare	Rp.97.000 Rp.213.000 Rp.77.000	Shopee	2021 & 2022	Data Lapangan
3.	LA	-	Rp.40.000	Lazada	2022	Jasa Ekspedisi
4.	AY	Mukena	Rp.64.000	TikTok Shop	2023	Data Lapangan
5.	AA	Produk Perawatan Rambut & Baju	Rp.285.000 Rp.70.000	Lazada Shopee	2023	Data Lapangan
6.	LC	Kacamata	Rp.48.000	Tokopedia	2023	Jasa Ekspedisi
7.	NS	Makanan	Rp.56.000	Shopee	2023	Data

² Aprilia indah sari, 2022, *Analisis Hukum Islam dan Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Kerugian Order Fiktif Atas Nama Lazada Menggunakan Sistem COD*, Skripsi, Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Ampel, hlm.14.

						Lapangan
8.	RU	Topi -	Rp. 37.000	Lazada & Shopee	2023	Data Lapangan
9.	RM	Kardus Tipis	Rp.108.000	Lazada	2023	Data Lapangan
10.	LB	Makanan Hewan	Rp.86.000	Lazada	2023	Data Lapangan
11.	LD	Jas Hujan	Rp.78.000	TikTok Shop	2023	Jasa Ekspedisi
12.	LE	Gelas	Rp.45.000	Shopee	2023	Jasa Ekspedisi
13.	HK	Kopi 1 <i>Sachet</i>	Rp.66.000	TikTok Shop	2024	Data Lapangan
14.	VH	Sandal & Kerudung	Rp.72.000 Rp.28.000	Shopee	2024	Data Lapangan
15.	CT	Kaos Kaki & <i>Tissue</i>	Rp.43.000 Rp.36.000	Lazada & Tiktok Shop	2024	Data Lapangan

Sumber: Data Primer, 2024.

Hal ini menyangkut mengenai hak pribadi yang juga merupakan sebagai hak asasi manusia yang diatur dalam Pasal 28 G Ayat (1) Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945, bahwa:

“Setiap orang berhak atas perlindungan diri pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda yang di bawah kekuasaannya, serta berhak atas rasa aman dan perlindungan dari ancaman ketakutan untuk berbuat atau tidak berbuat sesuatu yang merupakan hak asasi”

Dalam kasus ini juga bisa disimpulkan terjadi pencurian data pribadi dan penyalahgunaan data pribadi. Kasus ini telah melanggar ketentuan dalam Pasal 65 (1) dan (3) Undang – Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi (selanjutnya disingkat UU PDP), yaitu:

“Setiap orang dilarang secara melawan hukum memperoleh atau mengumpulkan data pribadi yang bukan miliknya dengan maksud untuk menguntungkan diri sendiri atau orang lain yang dapat mengakibatkan kerugian subjek data pribadi....”

Selanjutnya pada Pasal 64 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 80 tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (selanjutnya disingkat PP PMSE) mengatur bahwa dalam pengiriman barang melalui jasa kurir, pelaku usaha PMSE (online shop) harus memastikan keamanan, kelayakan, kerahasiaan, kesesuaian, dan ketepatan waktu pengiriman barang sesuai kesepakatan transaksi. Pelaku usaha tidak dapat membebani konsumen mengenai kewajiban membayar barang yang dikirim tanpa dasar kontrak.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis akan meneliti perlindungan data pribadi konsumen dan tanggung jawab *marketplace* terhadap kasus penyalahgunaan data pribadi konsumen.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah perlindungan data pribadi *marketplace* dalam hal pengiriman paket COD fiktif?
2. Bagaimana pertanggungjawaban *marketplace* terhadap penyalahgunaan data pribadi konsumen melalui pengiriman fiktif.

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan Penelitian, sebagai berikut:

- 1) Untuk menganalisis perlindungan data pribadi konsumen pada *marketplace* dalam hal pengiriman paket COD fiktif.
- 2) Untuk menganalisis pertanggungjawaban *marketplace* terhadap penyalahgunaan data pribadi konsumen melalui pengiriman paket COD fiktif.

Manfaat Penelitian, sebagai berikut:

- 1) Manfaat teoritis diharapkan dapat memberikan sumbangsih pemikiran dalam perkembangan hukum perdata.
- 2) Manfaat praktis diharapkan dapat memberikan masukan terkait penyelesaian masalah perlindungan data pribadi konsumen dalam pengiriman paket cod fiktif pada *marketplace*.

D. Orisinalitas Penelitian

Berdasarkan penelusuran penelitian yang dilakukan oleh penulis terhadap beberapa judul skripsi yang berkaitan dengan perlindungan data pribadi konsumen, antara lain :

Nama Penulis	: Nadya Nurhamdiah Purnamasari
Judul Tulisan	: Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Pengguna <i>Marketplace</i>
Kategori	: Skripsi
Tahun	: 2021
Perguruan Tinggi	: Universitas Hasanuddin

Uraian	Penelitian Terdahulu	Penelitian Penulis
Isu dan Permasalahan	: 1) Apakah pengaturan hukum terhadap perlindungan data pribadi di Indonesia? 2) Apakah bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen apabila terjadi penyalahgunaan data pribadi?	1) Bagaimanakah perlindungan data pribadi konsumen pada <i>marketplace</i> dalam hal pengiriman paket COD fiktif? 2) Bagaimanakah pertanggungjawaban <i>marketplace</i> terhadap penyalahgunaan data pribadi konsumen melalui pengiriman paket COD fiktif?
Metode Penelitian	: Penelitian Hukum Normatif	Penelitian Hukum Empiris
Hasil dan Pembahasan	: 1) Di Indonesia terdapat beberapa aturan yang mengatur mengenai perlindungan data pribadi seperti Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang No. 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika No. 20 Tahun 2016 tentang Perlindungan Data Pribadi, dan Peraturan Pemerintah Nomor 71 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. Akan tetapi, regulasi tersebut masih belum optimal dalam melindungi kerahasiaan Data Pribadi pengguna <i>marketplace</i> 2) Bentuk perlindungan	1) Perlindungan data pribadi konsumen pada <i>marketplace</i> dalam hal pengiriman paket COD fiktif belum efektif. Walaupun <i>marketplace</i> telah menerapkan langkah keamanan, namun masih terdapat celah kebocoran data karena ketidakseragaman platform dalam menerapkan perlindungan data. Selain itu, keterlibatan pihak ketiga seperti jasa ekspedisi dalam proses pengiriman belum diikuti oleh sistem yang saling terkoneksi dengan konsumen untuk mengetahui proses pemesanan yang dilakukan oleh konsumen. Hal ini menunjukkan belum terpenuhinya prinsip perlindungan data pribadi sebagai hak asasi konsumen dalam

hukum terhadap konsumen apabila terjadi penyalahgunaan data pribadi yaitu secara preventif dan represif. Upaya preventif dalam perlindungan data pribadi konsumen yaitu perlindungan hukum yang bersifat pencegahan sebelum terjadinya kegagalan terhadap perlindungan data pribadi konsumen yang dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen. Sedangkan upaya perlindungan represif dalam perlindungan data pribadi konsumen dilakukan dengan melibatkan peran pemerintah dalam memberikan perlindungan hukum akibat adanya kerugian yang dialami oleh konsumen atas kegagalan perlindungan kerahasiaan data pribadi miliknya.	transaksi e-commerce. 2) <i>Marketplace</i> belum mampu memberikan pertanggungjawaban yang efektif atas kasus pengiriman paket COD fiktif melalui penyalahgunaan data pribadi. Shopee membuka kemungkinan pengembalian dana dengan persyaratan, antara lain, yaitu bukti nomor pesanan dan foto paket, namun hal ini sulit dipenuhi oleh konsumen yang tidak pernah merasa memesan barang. Selanjutnya di TikTok Shop jika konsumen sudah membayar tanpa melakukan verifikasi terlebih dahulu, maka tanggung jawab tidak sepenuhnya dapat diberikan kepada platform. Ketentuan ini menunjukkan bahwa bentuk pertanggungjawaban marketplace masih terbatas pada prosedur internal masing-masing.
---	---

Nama Penulis	: Aprilia Indah Sari
Judul Tulisan	: Analisis Hukum Islam dan Undang – Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Kerugian Order Fiktif Atas Nama Lazada Menggunakan Sistem COD
Kategori	: Skripsi

Tahun	: 2022	
Perguruan Tinggi	: Universitas Islam Negeri Sunan Ampel	
Uraian	Penelitian Terdahulu	Rencana Penulis
Isu dan Permasalahan	: 1) Bagaimana praktek order fiktif atas nama Lazada menggunakan sistem COD? 2) Bagaimana analisis hukum islam dan Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen terhadap kerugian order fiktif atas nama Lazada menggunakan sistem COD?	1) Bagaimanakah perlindungan data pribadi konsumen pada <i>marketplace</i> dalam hal pengiriman paket COD fiktif? 2) Bagaimanakah pertanggungjawaban <i>marketplace</i> terhadap penyalahgunaan data pribadi konsumen melalui pengiriman paket COD fiktif?
Metode Penelitian	: Penelitian Hukum Normatif	Penelitian Hukum Empiris
Hasil dan Pembahasan	: 1) Dalam praktek order fiktif lazada sistem COD terdapat kecurangan dari penjual untuk meningkatkan penjualanya dengan cara mengirim orderan fiktif kepada para konsumen dan dipaksa untuk membayarnya, padahal konsumen tidak merasa order apapun di lazada. 2) Berdasarkan analisis Hukum Islam praktek order fiktif di lazada sistem COD adalah transaksi yang tidak	1) Perlindungan data pribadi konsumen pada <i>marketplace</i> dalam hal pengiriman paket COD fiktif belum efektif. Walaupun <i>marketplace</i> telah menerapkan langkah keamanan, namun masih terdapat celah kebocoran data karena ketidak-seragaman platform dalam menerapkan perlindungan data. Selain itu, keterlibatan pihak ketiga seperti jasa ekspedisi dalam proses pengiriman belum diikuti oleh sistem yang saling

sah karena tidak memenuhi semua rukun dan syarat jual beli, dalam prakteknya seseorang tidak memesan barang apapun tiba-tiba dikirim suatu barang dan dipaksa untuk membayarnya. Dalam analisis Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 order fiktif Lazada telah melanggar pasal 7 huruf (a) dan (f) yaitu penjual tidak melakukan itikad baik.	terkoneksi dengan konsumen untuk mengetahui proses pemesanan yang dilakukan oleh konsumen. Hal ini menunjukkan belum terpenuhinya prinsip perlindungan data pribadi sebagai hak asasi konsumen dalam transaksi e-commerce. 2) <i>Marketplace</i> belum mampu memberikan pertanggungjawaban yang efektif atas kasus pengiriman paket COD fiktif melalui penyalahgunaan data pribadi. Shopee membuka kemungkinan pengembalian dana dengan persyaratan, antara lain, yaitu bukti nomor pesanan dan foto paket, namun hal ini sulit dipenuhi oleh konsumen yang tidak pernah merasa memesan barang. Selanjutnya di TikTok Shop jika konsumen sudah membayar tanpa melakukan verifikasi terlebih dahulu, maka tanggung jawab tidak sepenuhnya dapat diberikan kepada platform. Ketentuan ini menunjukkan bahwa bentuk pertanggungjawaban <i>marketplace</i> masih terbatas pada prosedur internal masing-masing.
--	---

Nama Penulis	: Rahman Sofian, Kurniawan dan Hirsanuddin
--------------	--

Judul Tulisan	: Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi <i>Cash On Delivery</i> (COD) <i>Online Marketplace</i> Atas Kasus “ <i>Ghosting Order</i> ”	
Kategori	: Jurnal	
Tahun	: 2024	
Perguruan Tinggi	: Universitas Mataram	
Uraian	Penelitian Terdahulu	Rencana Penulis
Isu dan Permasalahan	:1) Bagaimana bentuk perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan atas kasus <i>Ghosting Order</i> dengan sistem <i>Cash On Delivery</i> (COD) yang merugikan konsumen pada Platform <i>Online Marketplace</i> ? 2)Bagaimana tanggungjawab hukum pelaku usaha transaksi jual beli dengan sistem <i>Cash On Delivery</i> (COD) Pada Platform <i>Online Marketplace</i> atas kasus <i>Ghosting Order</i> ?	1) Bagaimanakah perlindungan data pribadi konsumen pada <i>marketplace</i> dalam hal pengiriman paket COD fiktif? 2) Bagaimanakah pertanggungjawaban <i>marketplace</i> terhadap penyalahgunaan data pribadi konsumen melalui pengiriman paket COD fiktif?
Metode Penelitian	: Penelitian Hukum Normatif	Penelitian Hukum Empiris
Hasil dan Pembahasan	: 1) Bentuk perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan dalam platform <i>marketplace</i> dibagi menjadi 2, yakni perlindungan hukum secara represif yang ditemukan dalam UUPK, UU ITE, UU Keamanan Data Pribadi, dan KUHP	1) Perlindungan data pribadi konsumen pada <i>marketplace</i> dalam hal pengiriman paket COD fiktif belum efektif. Walaupun <i>marketplace</i> telah menerapkan langkah keamanan, namun

(terkait dengan penipuan). Untuk perlindungan hukum secara preventif dilakukan dengan penerapan langkah pencegahan oleh <i>marketplace</i>, untuk pembeli mencakup memeriksa reputasi penjual, tidak mengirimkan informasi sensitif melalui email, tidak mengklik link yang dicurigai dan melaporkan kasus <i>ghosting order</i>. untuk penjual meliputi verifikasi penjual, penggunaan rating serta ulasan, proses verifikasi pesanan, pelaporan penipuan dan perlindungan data pribadi. 2) Jika kasus <i>ghosting order</i> terjadi karena adanya kelalaian oleh <i>marketplace</i> maka <i>marketplace</i> wajib bertanggungjawab. Akan tetapi, Pasal 15 ayat (3) UU ITE memberikan pengecualian bahwa sesungguhnya <i>marketplace</i> tidak bertanggungjawab jika kasus <i>ghosting order</i> terjadi karena adanya kelalaian dari pengguna, apabila kasus <i>ghosting order</i> terjadi namun bukan karena kelalaian <i>marketplace</i>, konsumen dapat melapor kasus <i>ghosting order</i> ini sebagai tindakan penipuan sesuai dengan ketentuan 378 KUHP.	masih terdapat celah kebocoran data karena ketidakseragaman platform dalam menerapkan perlindungan data. Selain itu, keterlibatan pihak ketiga seperti jasa ekspedisi dalam proses pengiriman belum diikuti oleh sistem yang saling terkoneksi dengan konsumen untuk mengetahui proses pemesanan yang dilakukan oleh konsumen. Hal ini menunjukkan belum terpenuhinya prinsip perlindungan data pribadi sebagai hak asasi konsumen dalam transaksi e-commerce. 2) <i>Marketplace</i> belum mampu memberikan pertanggungjawaban yang efektif atas kasus pengiriman paket COD fiktif melalui penyalahgunaan data pribadi. Shopee membuka kemungkinan pengembalian dana dengan persyaratan, antara lain, yaitu bukti nomor pesanan dan foto paket, namun hal ini sulit dipenuhi oleh konsumen yang tidak pernah merasa memesan barang. Selanjutnya di TikTok Shop jika konsumen sudah membayar tanpa melakukan verifikasi terlebih
---	---

	dahulu, maka tanggung jawab tidak sepenuhnya dapat diberikan kepada platform. Ketentuan ini menunjukkan bahwa bentuk pertanggungjawaban <i>marketplace</i> masih terbatas pada prosedur internal masing-masing.
--	---

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini memiliki perbedaan signifikan dengan tiga penelitian sebelumnya, baik dari segi metode penelitian, fokus kajian, maupun objek penelitian. Penelitian ini memiliki kebaruan melalui penelitian empiris yang khusus pada penyalahgunaan data pribadi dalam skema paket COD fiktif. Tanggung jawab hukum *marketplace* serta kondisi aktual di lapangan memberikan tambahan data dan informasi terkait perlindungan data pribadi dalam transaksi *e-commerce*. Oleh karena itu, orisinalitas dan keaslian penelitian ini dapat dipertanggungjawabkan dari segi penelitian, objek, dan fokus kajian.

E. Landasan Teori/Konseptual

Perlindungan data pribadi pengguna *marketplace* menjadi isu penting ketika melakukan transaksi digital. Keamanan data pribadi dan informasi pengguna merupakan tanggung jawab *marketplace* agar tidak terjadi penyalahgunaan data oleh oknum yang tidak bertanggung jawab. Penelitian ini mengacu pada beberapa teori sebagai landasan *marketplace* dan jasa ekspedisi mengelola data pribadi pengguna dalam transaksi metode pembayaran COD, sebagai berikut:

1) Teori Kepastian Hukum

Gustav Radbruch, seorang filsuf hukum asal Jerman mengemukakan bahwa tujuan hukum ditekankan pada tiga nilai dasar, yaitu keadilan, kepastian hukum, dan kemanfaatan.³ Kepastian hukum menjadi salah satu dasar yang relevan dalam penelitian ini, menurut Radbruch kepastian hukum merujuk pada suatu keadaan dimana hukum memiliki peran sebagai aturan yang wajib untuk dipatuhi. Fungsi utama hukum adalah menciptakan ketertiban dalam masyarakat dengan memberikan kepastian dalam penerapannya.⁴ Menurut Sudikno Mertokusumo kepastian hukum merupakan sebuah jaminan bahwa hukum dijalankan, pihak yang memiliki hak berdasarkan hukum dapat memperoleh haknya, serta keputusan hukum dapat dijalankan dengan semestinya.⁵ Pada *marketplace*, kepastian hukum memiliki peran penting dalam

³ M. Muslih, 2013, *Negara Hukum Indonesia Dalam Perspektif Teori Hukum Gustav Radbruch (Tiga Nilai Dasar)*, Jurnal Hukum Legalitas, Volume 4 Nomor 1, hlm.143.

⁴ Siti Halilah, 2021, *Asas Kepastian Hukum Menurut Para Ahli*, Jurnal Siyasah, Volume 4 Nomor 2, Program Studi Hukum Tata Negara Sekolah Tinggi Agama Islam An-Nadwah Kuala Tungkal, Jambi, hlm. 60.

⁵ Sudikno Mertokusumo, 2007, *"Mengenal Hukum Suatu Pegantar"*, Liberty: Yogyakarta, hlm. 160.

hal menjamin perlindungan hak konsumen, terutama terkait keamanan dan perlindungan data pribadi. Bentuk penerapan kepastian hukum dalam dunia digital, yaitu dengan adanya regulasi yang mengatur perlindungan data pribadi yakni, UU PDP. Kepastian hukum memberikan jaminan perlindungan bagi konsumen bahwa hak-haknya terlindungi dari kemungkinan penyalahgunaan data pribadi dan tanggung jawab hukum yang jelas apabila terjadi pelanggaran dalam transaksi digital yang dilakukan dalam sistem *marketplace*, khususnya dalam metode pembayaran COD.

2) Teori Perlindungan Hukum

Sajipto Rahardjo menyatakan bahwa perlindungan hukum merupakan upaya untuk melindungi hak asasi manusia (HAM) agar tidak dirugikan oleh pihak lain. Perlindungan ini ditujukan kepada masyarakat agar mereka dapat memperoleh dan menggunakan sepenuhnya hak-hak yang dijamin oleh hukum. Menurutnya, hukum tidak hanya berfungsi secara adaptif dan fleksibel terhadap perubahan zaman, tetapi juga harus mampu bersifat antisipatif dan prediktif. Hukum memiliki peran penting dalam memberikan keadilan sosial, khususnya bagi kelompok masyarakat yang lemah secara ekonomi, sosial, dan politik.⁶

M. Isnaeni mengemukakan bahwa perlindungan hukum jika dianalisis sumbernya terbagi menjadi 2, yakni perlindungan hukum internal dan perlindungan hukum eksternal. Pada hakikatnya yang dimaksud dengan perlindungan hukum internal adalah perlindungan yang diolah oleh pihak yang membuat suatu perjanjian, para pihak memiliki tujuan agar kepentingannya yang didasari dengan konsensus dapat diakomodasi. Atas dasar konsensus, berbagai macam resiko diusahakan agar dapat dihindari dalam penyusunan pasal-pasal agar para pihak mendapatkan perlindungan hukum yang setara atas dasar persetujuan bersama.

Perlindungan hukum internal baru dapat diterapkan jika para pihak mempunyai kedudukan yang relatif sederajat dengan artian para pihak memiliki posisi tawar yang relatif berimbang. Instruksi ini dibuat sebagai dasar untuk para pihak dalam menata ketentuan pasal – pasal dalam perjanjian, agar perlindungan hukum dari para pihak bisa direalisasikan secara transparan atas dasar inisiatif dari para pihak. Perlindungan hukum eksternal yang ditentukan oleh pemerintah dalam bentuk peraturan bagi keperluan dan kepentingan pihak yang lemah, seperti yang telah ditulis dari ketentuan peraturan yang tidak bisa bersifat berat sebelah atau memihak, secara setara memiliki kewajiban untuk memberikan perlindungan hukum yang adil kepada pihak yang lain.⁷

Menurut Muchsin perlindungan hukum dibagi menjadi 2 yaitu perlindungan hukum secara preventif dan perlindungan hukum secara represif. Perlindungan yang diberikan dari pemerintah yang memiliki tujuan untuk mencegah terjadinya pelanggaran merupakan perlindungan hukum secara preventif yang tercantum di peraturan perundang – undangan. Perlindungan yang sifatnya telah terjadi disebut sebagai perlindungan hukum represif yang berupa sanksi penjara, denda, dan jika

⁶ Syamsul Arifin, 2012, *Pengantar Hukum Indonesia*, Medan: Medan Area University Press, hlm. 5-6.

⁷ Dwi Armeilia, 2021, *Perlindungan Hukum dan Hak Memperoleh Keselamatan Kerja Bagi Tenaga Kesehatan Akibat Pandemi COVID-19*, Jurnal Hukum Al' Adl, Volume 13 Nomor 2, Universitas Singaperbangsa, Karawang, hlm. 312.

sudah terjadi suatu pelanggaran dapat ditambah hukum tambahan.⁸ Menurut Happy Susanto, jaminan hukum merupakan bentuk perlindungan terhadap subjek hukum yang dapat bersifat preventif maupun represif, baik dalam aturan tertulis maupun tidak tertulis, yang bertujuan untuk menegakkan serta memastikan berjalannya ketentuan hukum.⁹

Philipus M. Hadjon mengemukakan perlindungan hukum merupakan perlindungan hukum akan martabat dan harkat disertai dengan pengakuan yang dimiliki oleh subyek hukum, yakni hak – hak asasi manusia yang berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenangan sebagai kaidah atau kumpulan peraturan yang dapat melindungi suatu hal dari hal lainnya. Philipus M. Hadjon juga membagi perlindungan hukum menjadi 2, yaitu perlindungan hukum preventif dimana subyek hukum diberikan kesempatan untuk mengajukan pendapat atau keberatannya sebelum suatu keputusan dari pemerintah mendapatkan bentuk yang definitif.

Perlindungan hukum preventif bertujuan mencegah terjadinya sengketa, terutama pada tindakan pemerintahan yang didasarkan pada kebebasan bertindak, sehingga mendorong kehati-hatian dalam penggunaan diskresi. Sementara itu, perlindungan hukum represif bertujuan menyelesaikan sengketa melalui mekanisme peradilan umum maupun administrasi di Indonesia.¹⁰ Ahmadi Miru membagi perlindungan hukum menjadi 2, yaitu perlindungan hukum secara preventif dan represif. Salah satu tujuan perlindungan hukum preventif, adalah untuk mencegah timbulnya permasalahan yang mengarah kepada pemerintah yang berkuasa untuk berhati-hati dalam pengambilan kebijakan atau keputusan yang mengarah pada diskresi.

Terkait hal ini dicantumkan pada peraturan perundang-undangan yang bertujuan mencegah terjadinya pelanggaran dan menyampaikan batasan-batasan atau rambu-rambu dalam memenuhi suatu kewajiban. Selain itu, tujuan perlindungan represif adalah menyelesaikan permasalahan sengketa yang muncul, perlindungan ini diselesaikan melalui pengadilan umum dan pengadilan administrasi di Indonesia. Perlindungan hukum represif merupakan pemberian sanksi berupa denda, penjara, dan hukuman tambahan yang dijatuhi atas permasalahan yang muncul karena dilanggarnya suatu peraturan.¹¹

Dalam hal ini, peran hukum tidak seharusnya terbatas pada upaya penyelesaian setelah terjadi pelanggaran (represif), melainkan juga perlu berfungsi secara preventif dengan mencegah terjadinya penyalahgunaan sejak awal melalui pengaturan yang tegas dan sistem pengawasan yang efektif. Tindakan penyalahgunaan data pribadi dalam aktivitas digital, seperti kasus pengiriman paket COD fiktif, merupakan bentuk pelanggaran terhadap hak individu yang dilindungi oleh hukum. Oleh karena itu, perlindungan hukum atas data pribadi harus diterapkan secara menyeluruh oleh seluruh pihak yang terlibat, baik pemerintah, penyelenggara platform elektronik seperti *marketplace*, maupun pihak ketiga seperti jasa ekspedisi, agar tercipta rasa aman dan keadilan bagi masyarakat dalam melakukan aktivitas di ranah digital.

3) Teori Pengiriman

⁸ Muchsin, 2003, *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia*, Tesis, Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret, hlm.14.

⁹ Happy Susanto, 2008, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Jakarta: Visimedia, hlm. 4

¹⁰ Philipus M. Hadjon 2007, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia*, Surabaya : Penerbit Peradaban, hlm. 2-5.

¹¹ Ahmadi Miru, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT Raja Grafindo, hlm.1-22.

Burgerlijk Wetboek (selanjutnya disingkat BW) tidak secara eksplisit mengatur mengenai kapan tepatnya suatu kontrak dianggap telah terjadi. Pada Pasal 1320 BW hanya menyebutkan bahwa terbentuknya perjanjian cukup didasarkan pada adanya kesepakatan antara para pihak.¹² Berdasarkan teori pengiriman (*Verzendtheorie*), suatu kesepakatan dianggap terjadi pada saat pihak penerima penawaran mengirimkan balasan, misalnya melalui telegram. Namun, teori ini menuai kritik karena menimbulkan pertanyaan mengenai kepastian komunikasi, bagaimana pihak pemberi penawaran dapat mengetahui bahwa balasan telah dikirim.

Terdapat kemungkinan bahwa walaupun pesan telah dikirim, pihak yang menawarkan tidak mengetahuinya. Selain itu, teori ini dianggap terlalu teoretis karena mengasumsikan bahwa kesepakatan terjadi secara otomatis tanpa mempertimbangkan kepastian penerimaan oleh pihak lain.¹³ Sistem COD sering kali disalahgunakan karena adanya asumsi bahwa barang dikirim atas dasar kontrak yang sah, padahal dalam beberapa kasus, penerima (konsumen) sama sekali tidak menyetujui transaksi tersebut. Berdasarkan teori pengiriman, validitas kontrak sangat bergantung pada bukti bahwa penerimaan telah dikirim oleh penerima penawaran, yang dalam kasus ini tidak terjadi. Dalam transaksi berbasis *marketplace*, catatan digital mengenai pemesanan, pembayaran, dan pengiriman sangat penting untuk membuktikan adanya kontrak. Jika pihak *marketplace* atau penjual tidak dapat membuktikan adanya persetujuan dari konsumen, maka berdasarkan teori pengiriman, tidak bisa dikatakan bahwa telah terjadi perjanjian yang sah.

Teori pengiriman menimbulkan pemahaman yang ambigu karena mengasumsikan bahwa kesepakatan telah terbentuk secara otomatis begitu penerimaan dikirimkan, tanpa adanya kepastian bahwa penerimaan tersebut benar-benar diterima dan diketahui oleh pihak yang menawarkan. Dalam kasus COD fiktif, hal ini menjadi persoalan karena membuka peluang bagi pihak yang tidak bertanggung jawab untuk merekayasa transaksi seolah-olah telah terjadi kesepakatan, padahal kenyataannya tidak ada persetujuan dari konsumen.

4) Teori Pertanggungjawaban Hukum

Dalam perlindungan data pribadi, teori tanggung jawab hukum menjadi dasar penting untuk menilai akibat hukum dari suatu perbuatan yang melanggar atau menimbulkan kerugian. Menurut Abdulkadir Muhammad, salah satu bentuk tanggung jawab hukum adalah *intentional tort liability*, yaitu tanggung jawab atas perbuatan yang dilakukan dengan sengaja, di mana pelaku menyadari bahwa tindakannya dapat merugikan pihak lain. Selanjutnya ada tanggung jawab akibat perbuatan melanggar hukum yang terjadi karena kelalaian (*negligence tort liability*) teori ini didasari oleh konsep kesalahan (*concept of fault*) yang menjelaskan bahwa seseorang atau suatu pihak dapat dimintai pertanggungjawaban hukum jika terbukti melakukan perbuatan yang salah, baik secara moral maupun hukum yang sudah bercampur baur (*interminglend*). Kemudian ada tanggung jawab mutlak akibat perbuatan melanggar hukum tanpa mempertanyakan perihal kesalahan tersebut (*strict liability*) yang didasari pada perbuatan baik secara sengaja ataupun tidak sengaja, dan tetap bertanggungjawab atas kerugian walaupun itu perbuatan itu bukan

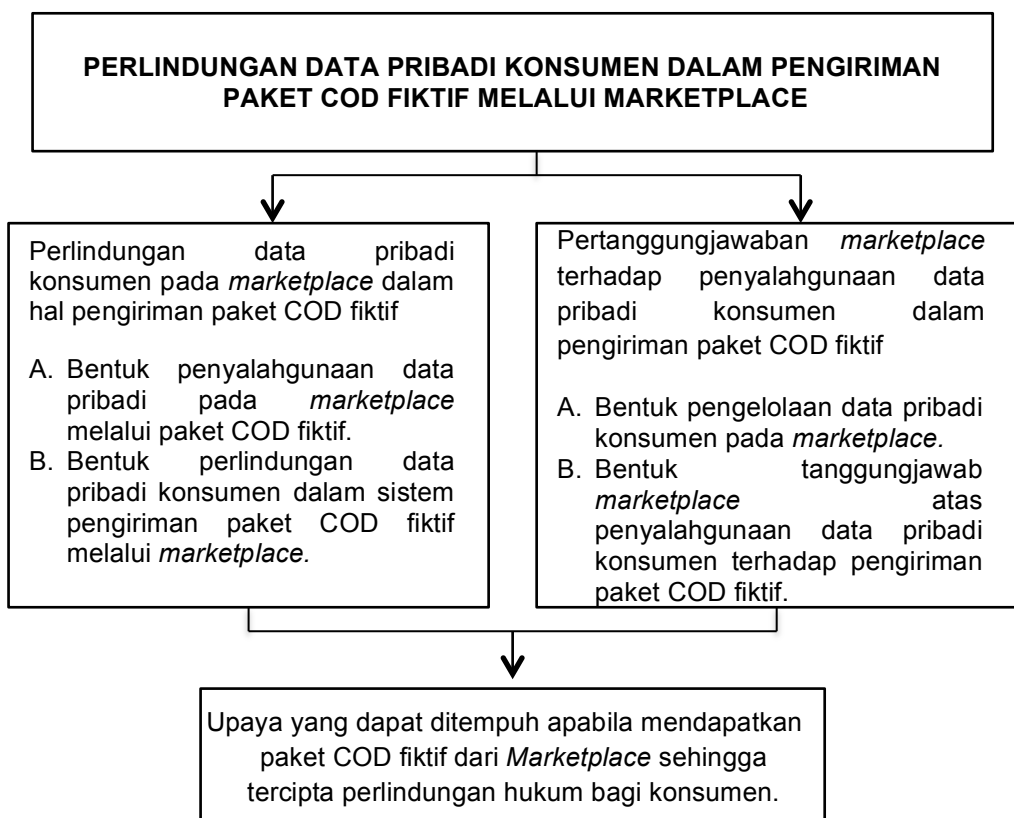
¹² Vollmar, H.F.A., 1989, *Pengantar Studi Hukum Perdata Jilid I Diterjemahkan oleh I.S. Adiwimarta*. Jakarta: Rajawali Pers, hlm. 133.

¹³ Salim H.S., S.H., M.S., 2019, "*Hukum Kontrak : Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*, Penerbit Sinar Grafika, Jakarta, hlm. 40.

kesalahannya.¹⁴

Dalam kasus paket COD fiktif, teori pertanggungjawaban hukum digunakan untuk menilai apakah *marketplace* dan pihak terkait dapat dimintai tanggung jawab atas kerugian konsumen. Berdasarkan Pasal 15 ayat (2) Undang – Undang tentang Informasi dan Transaksi Elektronik 2016 (selanjutnya disingkat UU ITE), *marketplace* wajib menyelenggarakan sistem yang andal dan aman. Jika terjadi pelanggaran akibat kelalaian sistem, *marketplace* dapat dimintai tanggung jawab. Namun, Pasal 15 ayat 3 memberi pengecualian jika kerugian timbul akibat kesalahan pengguna. Di sisi lain, UU PDP mengatur bahwa pihak yang mengelola data pribadi wajib menjaganya dari penyalahgunaan. Jika *marketplace* atau ekspedisi lalai menjaga data dan menimbulkan kerugian, mereka dapat dikenai sanksi perdata, administratif, maupun pidana. Dengan demikian, *marketplace* harus menjamin keamanan sistem dan data konsumen guna mencegah penyalahgunaan seperti kasus pengiriman paket COD fiktif.

F. Kerangka Pikir



¹⁴ Abdulkadir Muhammad, 2010, *Hukum Perusahaan Indonesia*, Citra Aditya Bakti hlm. 503.

BAB II

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum empiris, yang merupakan metode penelitian hukum yang mendalami ketentuan hukum yang berlaku dan apa yang sebenarnya terjadi di dalam masyarakat. Tujuan dari penelitian empiris adalah untuk menemukan fakta yang nantinya bisa digunakan sebagai data penelitian untuk dianalisis dan diidentifikasi sehingga menjawab isu/permasalahan pertanyaan yang diteliti.¹⁵

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Kota Makassar dengan pertimbangan terdapat beberapa permasalahan konsumen dan jasa ekspedisi pengiriman yang berada di Makassar yang mengirim paket COD fiktif.

C. Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan subyek hukum yang memiliki karakteristik tertentu dan ditetapkan untuk diteliti. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang mengalami kerugian terkait penyalahgunaan data pribadi dalam pengiriman paket COD fiktif, kurir di jasa ekspedisi pengiriman paket, dan *marketplace*.

Sampel adalah bagian populasi yang masih memiliki ciri-ciri utama dari populasi dan ditetapkan untuk menjadi responden penelitian. Metode penentuan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*, yaitu pengambilan sampel yang dipilih berdasarkan pertimbangan atau penelitian subyektif dari peneliti. Adapun sampel pada penelitian ini, antara lain:

- 1) 11 (sebelas) konsumen yang mengalami kerugian.
- 2) 2 (dua) pihak jasa ekspedisi.
- 3) 2 (dua) *marketplace*.

D. Jenis dan Sumber Data

1. Data primer merupakan data utama yang penulis peroleh dari hasil wawancara langsung dengan para pihak terkait, antara lain:

1. Responden DE.
2. Responden GB.
3. Responden AY.
4. Responden AA.
5. Responden NS.
6. Responden RU.
7. Responden RM.
8. Responden LB.

¹⁵ K. Benuf dan Muhammad Azhar, 2020, *Metode Penelitian Hukum sebagai Instrumen Mengurai Permasalahan Hukum Kontemporer*, Jurnal Gema Keadilan, Volume 7 Nomor 1 Fakultas Hukum Dipenogoro, Semarang, hlm. 27.

9. Responden HK.
 10. Responden VH.
 11. Responden CT.
 12. Narasumber dari Jasa Ekspedisi Kurir FH.
 13. Narasumber dari Jasa Ekspedisi Ibu LP.
 14. Narasumber dari *Marketplace* Shopee.
 15. Narasumber dari *Marketplace* TikTok Shop.
2. Data sekunder merupakan data yang bersumber dari peraturan perundang-undangan dan literatur atau bahan bacaan terkait yang dapat menunjang penulisan skripsi, antara lain:
1. Deklarasi Universal Hak Asasi Manusia (Universal Declaration of Human Rights / UDHR), 1948.
 2. Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 5/PUU-VIII/2010.
 3. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP).
 4. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE), beserta perubahannya dalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016.
 5. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).
 6. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgerlijk Wetboek / BW)
 7. Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PP PMSE).
 8. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP PSTE).
 9. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2016 tentang Perlindungan Data Pribadi dalam Sistem Elektronik.

E. Teknik Pengumpulan Data

- 1) Studi lapangan, yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan metode kuesioner, wawancara (*interview*) dengan metode tanya jawab secara langsung atau secara daring (*Whatsapp, Direct Messages* aplikasi X, ZOOM, atau media telepon) antara peneliti dengan narasumber dan responden berdasarkan daftar pertanyaan yang telah disiapkan untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan
- 2) Studi Kepustakaan, yaitu pengumpulan data melalui penelusuran dokumen dengan mengkaji peraturan perundang-undangan, buku-buku, makalah ilmiah, jurnal, kamus, dokumen-dokumen, dan artikel yang berkaitan dengan permasalahan penelitian.

F. Analisis Data

Keseluruhan data yang diperoleh baik data primer maupun data sekunder diolah, kemudian dianalisis sesuai secara kualitatif. Analisis data kualitatif merupakan suatu proses analisis yang bersumber dari wawancara, dan kajian dokumen (pustaka). Kemudian disajikan secara deskriptif, yaitu menjelaskan, memaparkan, menguraikan, dan menggambarkan permasalahan yang erat kaitannya dengan penelitian ini.