

Konsep *Win-win Solution* dalam Penanganan Problem Transaksi *Cash On Delivery* Shopee Menurut Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah

*Aya Fitriana¹, Fatma Zahra²
ayafitriana2512@gmail.com

^{1, 2} Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, STAIN Bengkalis, Indonesia

ABSTRACT: *This research aims to provide a comprehensive understanding of the concept of a win-win solution in overcoming cash on delivery (COD) transaction problems at Shopee, with a focus on the economic principles of sharia law. This research is based on existing data and simplified to make it more accessible to the public. This study explores the implementation of the COD system on Shopee in Indonesia and the challenges that users face in understanding the system. The methodology used in current study is a descriptive approach, with the main aim as to provide a clear and concise description of the COD system on Shopee. The research findings highlight the importance of increasing digital literacy and the need for a more user-friendly approach to COD systems. The research method used is a normative research method. This normative method is used because this research describes existing problems, which are then discussed with studies based on legal theories and then linked to the applicable laws and regulations in legal practice.*

Keywords: *Win-Win Solution Concept, Shopee Cash on Delivery, Muamalah*

ABSTRAK: Penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman komprehensif mengenai konsep *win-win solution* dalam mengatasi permasalahan transaksi *Cash On Delivery* (COD) di Shopee, dengan fokus pada prinsip ekonomi hukum syariah. Penelitian ini didasarkan pada data yang ada dan disederhanakan agar lebih mudah diakses oleh masyarakat umum. Studi ini mengeksplorasi penerapan sistem COD di Shopee di Indonesia dan tantangan yang dihadapi pengguna dalam memahami sistem tersebut. Metodologi yang digunakan adalah pendekatan deskriptif, dengan tujuan utama memberikan gambaran yang jelas dan ringkas mengenai sistem COD di Shopee. Temuan ini menyoroti pentingnya meningkatkan literasi digital dan perlunya pendekatan sistem COD yang lebih ramah pengguna. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian normatif. Penggunaan metode normatif ini karena penelitian ini menguraikan permasalahan-permasalahan yang ada, untuk selanjutnya dibahas dengan kajian berdasarkan teori-teori hukum kemudian dikaitkan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam praktek hukum.

Kata kunci: Konsep Win-Win Solution, Cash on Delivery Shopee, Muamalah

PENDAHULUAN

Manusia dalam kehidupan memiliki kebutuhan yang beragam, dalam memenuhi kebutuhan tersebut, seseorang membutuhkan kerjasama dengan orang lain. Bermuamalah merupakan salah satu bentuk kemudahan bagi manusia untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan kebutuhan hidupnya. Perkembangan teknologi informasi telah merubah kebiasaan masyarakat dalam melakukan transaksi jual beli seperti kebiasaan masyarakat yang sebelumnya melakukan transaksi jual beli secara langsung atau dengan tatap muka, kini perlahan berubah menjadi sebuah gaya baru yaitu transaksi jual beli melalui internet/online.

Kegiatan perdagangan melalui online adalah segala bentuk transaksi perdagangan atau perniagaan barang atau jasa dengan menggunakan media elektronik/internet. Secara umum perdagangan secara Islam menjelaskan adanya transaksi yang bersifat fisik, dengan menghadirkan benda tersebut sewaktu transaksi, sedangkan situs jual beli online tidak seperti itu, dan permasalahannya juga tidaklah sesederhana itu (Fariz, 2022).

Perkembangan teknologi, memaksa manusia selalu melakukan inovasi, termasuk dalam hal jual beli. Saat ini, seiring menjamurnya penggunaan internet berimplikasi pada model jual beli baru. Salah satu bentuk jual beli yang lahir akibat munculnya jaringan internet diantaranya adalah jual beli Online. Jual Beli Online adalah Suatu kegiatan Jual Beli dimana penjual dan pembelinya tidak harus bertemu untuk melakukan negosiasi dan transaksi dan komunikasi yang digunakan oleh penjual dan pembeli bisa melalui alat komunikasi seperti chat, telepon, SMS, WhatsApp, dan sebagainya.

Transaksi jual beli Online banyak diminati oleh masyarakat dikarenakan pembeli dan penjual tidak perlu repot-repot saling bertemu dan bisa dilakukan kapan pun dan dimana pun dengan hanya menggunakan media elektronik salah satunya seperti gadget. Beberapa perusahaan jual beli Online yang banyak diakses oleh masyarakat Indonesia antara lain seperti Lazada, Shopee, Tokopedia, BukaLapak, Zalora, dan masih banyak lagi (D. Defri, 2021).

E-Commerce merupakan suatu proses jual beli baik barang maupun jasa menggunakan media internet. Kegiatan jual beli seperti ini memiliki banyak manfaat di antaranya menjadikan lebih efektif dan efisien terhadap waktu, sehingga siapa pun bisa melakukan kegiatan ini di mana saja dan kapan saja.

Transaksi jual beli melalui internet ini dilakukan dengan tidak ada tatap muka antara penjual dan pembeli, hanya berdasarkan rasa kepercayaan di antara kedua belah pihak, sehingga untuk perjanjian jual belinya pun dilakukan secara elektronik. Saat bertransaksi melalui *e-commerce* penjual bisa bertambah bebas mencari, mengumpulkan dan membandingkan barang ataupun jasa yang mereka inginkan dari berbagai sumber informasi tanpa dibatasi oleh batas wilayah (Achmad Alfian Romadoni, 2022).

TINJAUAN LITERATUR

Dalam penelitian jurnal "Konsep *Win-Win Solution* dalam Penanganan Problem Transaksi *Cash On Delivery* Shopee Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah" dapat diperoleh kerangka atau orientasi dalam melakukan penelitian, serta dijelaskan secara singkat isu-isu yang terkait dalam penelitian ini.

Menurut dari Rahmat mengemukakan bahwa Istilah ini dikemukakan oleh Stephen R. Covey dalam buku yang sudah diterjemahkan ke dalam bahasa Indonesia, Tujuh Kebiasaan Orang-orang Efektif. Dalam arena kompetisi, falsafah yang berlaku adalah *win-lose*. Setiap orang berusaha mengalahkan orang lain. Orang lain dianggap sebagai musuh. Sebab, misi setiap orang adalah memperoleh keuntungan sebanyakbanyaknya dengan menguras habis kekayaan lawan.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini bersifat kajian syariah, dengan jenis penelitian deskriptif. Sehingga menggunakan kajian kepustakaan sebagai sumber data dalam penelitian. Penelitian ini dilakukan secara sistematis dengan runtut pengumpulan, pengolahan, dan penyimpulan data sesuai metode/teknik tertentu untuk menyelesaikan sebuah permasalahan yang dihadapi. Metode penelitian yang diterapkan dalam studi ini adalah pendekatan kualitatif dengan karakteristik deskriptif. Data yang akan diambil dalam penelitian ini adalah data primer yang berasal langsung dari objek penelitian serta data sekunder yang relevan, seperti sumber-sumber yang berkaitan dengan Al-Qur'an, hadis, fiqh muamalah, buku-buku, jurnal ilmiah, surat kabar *online*, dan sumber lainnya yang mendukung penelitian ini.

Dalam rangka mengurangi risiko kekalahan dana dalam transaksi COD, perusahaan dapat memastikan bahwa pembeli dan penjual menggunakan sistem pembayaran yang terlindungi hukum. Misalnya, perusahaan dapat memiliki sistem pembayaran yang memerlukan penggunaan kartu kredit yang memiliki sistem keamanan yang efektif, seperti sistem pengelolaan PIN yang dapat diubah secara berkala dan sistem pengelolaan CVV yang memerlukan kode unik yang berbeda untuk setiap transaksi.

Terkait berkembangnya transaksi online, pemerintah juga mengeluarkan terkait hal tersebut, di antaranya Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, menimbang bahwasannya pembangunan nasional adalah suatu mekanisme berkepanjangan yang harus responsif dalam perkembangan masyarakat, bahwa dengan berkembangnya Ilmu Pengetahuan dan Teknologi menjadikan Indonesia berada dalam baigiain itu dan diharuskan dibuat aturan tentang hal tersebut secara nasional, dengan begitu Pembangunan Teknologi Informasi bisa berjalan optimal dan menyeluruh kepada masyarakat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Konsep *Win-Win Solution* dalam Penanganan Problem Transaksi *Cash On Delivery* Shopee Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah

1. Konsep *Win-Win Solution*

Win-win solution merupakan sebuah pendekatan yang menujuk pada pendekatan di mana setiap pihak yang terlibat dalam suatu transaksi atau negosiasi dapat mengambil bagian dalam kemenangan tersebut. Konsep ini mendorong kolaborasi, kemitraan, dan kesepakatan yang adil antara semua pihak terlibat. *Win-win solution* mengutuk bahwa dalam setiap transaksi bisnis, salah satu pihak tidak harus merugi atau mengorbankan keuntungannya demi pihak lain.

Dalam bisnis, *Win-win solution* dapat diterapkan dalam berbagai aspek, seperti proses kerjasama dengan pemasok atau distributor, manajemen yang efisien, dan pemecahan konflik. *Win-win solution* dapat mencapai keuntungan atau keberhasilan bagi semua pihak yang terlibat.

Untuk menerapkan *Win-win solution*, para negosiator yang terlibat harus mengutamakan perbedaan, mencari kesamaan, hindari posisi yang kaku, berkomunikasi dengan efektif, hindari perilaku yang tidak jujur atau manipulatif, dan berkomitmen untuk memenuhi janji yang telah dibuat.

Contoh penerapan *Win-win solution* dalam bisnis adalah menerapkan sistem manajemen yang efisien, memahami sudut pandang orang lain, dan mencari solusi yang dapat memenuhi kebutuhan dan kepentingan kedua belah pihak.

Win-win solution dapat juga diterapkan dalam hubungan pribadi, seperti dalam hubungan keluarga, persahabatan, dan kesempatan. Dengan menerapkan teknik ini, kita dapat menciptakan hubungan yang harmonis dan membangun kepercayaan antar pihak (Achmad Alfian Romadoni, 2022).

Win-win solution adalah kerangka pikir dan hati yang selalu berusaha memperoleh

keuntungan bersama dalam setiap interaksi manusia. *Win-win solution* berarti penyelesaian yang menguntungkan dan memuaskan semua pihak. Dengan pemecahan *win-win*, semua pihak merasa enak dengan keputusan. *Win-win* melihat hidup bukan sebagai arena kompetisi melainkan arena kerja sama.

Menurut dari Rahmat mengemukakan bahwa Istilah ini dikemukakan oleh Stephen R. Covey dalam buku yang sudah diterjemahkan ke dalam Bahasa Indonesia, Tujuh Kebiasaan Orang-orang Efektif. Dalam arena kompetisi, falsafah yang berlaku adalah *win-lose*. Setiap orang berusaha mengalahkan orang lain. Orang lain dianggap sebagai musuh. Sebab, misi setiap orang adalah memperoleh keuntungan sebanyak-banyaknya dengan menguras habis kekayaan lawan.

Dalam syarat-syarat *Win-win solution* ini, Seperti diungkap pada bagian yang lalu. *Win-win solution* memandang kehidupan sebagai arena kerja sama. Namun, suatu kerja sama tak akan berarti tanpa ada *the common enemy* musuh bersama. Oleh karena itu, untuk menyelamatkan kelangsungan hidup manusia di planet bumi ini, peradaban-peradaban besar perlu menentukan musuh bersama tersebut.

Para peminat studi perdamaian telah mengajukan bahwa musuh bersama yang dihadapi umat manusia adalah kemiskinan, kebodohan, wabah penyakit, dan kerusakan lingkungan. Memusuhi hal-hal tersebut secara bersama-sama, praktis akan membuat peradaban-peradaban besar bahumembahu bekerja sama, masing-masing pihak memandang satu sama lain bukan sebagai musuh melainkan sebagai rekan.

Akan tetapi, adanya common enemy saja belum cukup tanpa munculnya kesadaran *common denominator* (penurunan nominasi, target, bersama). Syarat ini sama persis dengan syarat demokrasi. Sebab dalam demokrasi, setiap pihak tidak dapat merealisasikan keinginan secara utuh. Masing-masing, pihak hanya dapat mewujudkan keinginannya secara parsial.

Di samping itu, yang menjadi syarat *Win-win solution* juga adalah pandangan *unity of mankind*, yang berarti pandangan bahwa pada hakikatnya manusia adalah satu. Pandangan ini bermakna bahwa manusia dari latar belakang apapun memiliki derajat yang sama. Karena itu tak perlu ada praktek eksploitatif satu umat atas umat yang lain (A. Sobarna, 2002).

Dalam bidang ekonomi terdapat konsep-konsep yang dapat ditransfer untuk dijadikan bahan pertimbangan bidang hukum agar produk perangkat peraturannya mampu mendukung perekonomian Indonesia menuju sistem perdagangan bebas dunia. Konsep-konsep tersebut meliputi maksimalisasi (*maximaliation*), keseimbangan (*equilibrium*), dan efisiensi (*efficiency*).

Berdasarkan konsep-konsep tersebut bidang hukum harus mampu memaksimalkan maupun menyeimbangkan potensi yang ada untuk memberikan jaminan dan kepastian hukum, tanpa meninggalkan konsep efisiensi. Suatu proses dapat dikatakan mencapai efisiensi apabila proses tersebut menghasilkan *output* yang maksimal dengan input minimal. Hal ini yang perlu diterapkan oleh pranata hukum agar mampu menunjang ekonomi pasar yang *efisien* (A.Y. Hernoko, 2001).

Cash On Delivery (COD) ialah suatu sistem pembayaran produk dibayar tunai saat produk sampai di tangan pembeli. Pembayaran metode *Cash On delivery* (COD) akan menguntungkan pihak pembeli karena produknya dijamin aman tiba di tempat. Keunggulan sistem pembayaran ini salah satunya lebih dipercaya.

Pembeli yang baru berkecimpung di dunia perdagangan online akan merasa lebih percaya dan tidak khawatir lagi terhadap barang yang dipesannya sudah dikirim atau belum setelah ia mentransfer uang atau kualitas barang yang diterima sudah sesuai atau belum dengan apa yang dijanjikan.

Secara konsep sistem pembayaran *Cash On Delivery* (COD) adalah salah satu solusi alternatif, karena pembeli akan membayar apabila barang yang diterima sampai

dengan selamat dengan kondisi yang baik sesuai dengan apa yang dijanjikan. *Cash On Delivery* (COD) mampu menambah rasa kepercayaan pembeli atau konsumen terhadap penjual dalam berbelanja online.

Akan tetapi, tetap saja banyak menimbulkan perselisihan antara penjual dan pembeli. Pada umumnya, pembeli lebih banyak terpublikasi sebagai korban dari wanprestasi penjual. Padahal penjual pun banyak yang menjadi korban dari akibat wanprestasi pembeli (Putu Sri Bintang Sidhi Adnyani, 2021).

Dalam penyelesaian sengketa bisnis diantara mereka maka penyelesaian yang terbaik dan ideal adalah pola penyelesaian win-win solution, yaitu melalui *Alternative Dispute Resolution* (ADR). Pola ADR ini dipandang sebagai alternatif terbaik bagi para pihak. Melalui wadah ini keberadaan para pihak sarna-sarna terlindungi. Kredibilitas maupun bonafiditas para pihak tetap terjaga, selain itu mengapa ADR dipandang sebagai pilihan terbaik (*the best choice*), adalah:

1. Bersifat "inormafif".
2. Penyelesaian secara "kooperatif" oleh para pihak yang bersengketa.
3. Biaya "murah" (*nominal cost* atau *eroot*).
4. Penyelesaian "cepat" (*quick*).
5. Menyelesaikan sengketa serta memperbaiki hubungan.
6. Penyelesaian secara "kompromi" (*compromise*).

Dalam kerangka kontrak "*win-win solution*", maka sejak awal pembuatan kontrak sampai pelaksanaannya, serta apabila kemungkinan terjadi sengketa di antara para pihak hendaknya senantiasa dihindari hal-hal yang dapat merusak pola kermitraan yang terbingkai dalam kontrak. Sehingga upaya penyelesaian sengketa yang terjadi di antara para pihak juga diarahkan pada pola penyelesaian "*win-win solution*" (Putu Sri Bintang Sidhi Adnyani, 2021).

b. *Cash On Delivery* Shopee (COD)

Dalam konsep *win-win solution* dalam penanganan problem transaksi *Cash on delivery* (COD) di Shopee dapat diterapkan dengan berbagai cara. Salah satu cara adalah melakukan penggunaan sistem pembayaran yang aman dan terlindungi hukum. Bank dan perusahaan perbankan dapat mengatur kebijakan yang berbeda-beda terkait penanganan dana dan proses transfer. Misalnya, penggunaan kartu kredit dapat diatur untuk tidak bisa digunakan untuk transaksi COD jika ada risiko kartu kredit ditolak atau kartu kredit tidak bisa untuk transaksi karena alasan lainnya.

Lainnya, perusahaan dapat memastikan transaksi COD dilakukan melalui platform yang terlindungi hukum ekonomi Syariah. Hal ini dapat dilakukan dengan memastikan bahwa perusahaan memiliki sistem keuangan yang terlindungi hukum Syariah, seperti sistem pengelolaan dana yang berbasis Syariah, sistem pengelolaan risiko yang berbasis Syariah, dan sistem pengelolaan kewajiban yang berbasis Syariah.

Perusahaan juga dapat melakukan penggunaan sistem pengelolaan keluhan yang baik. Misalnya, perusahaan dapat memiliki proses penanganan keluhan yang transparan dan efisien, seperti memiliki sistem pengelolaan keluhan yang dapat diakses online, menggunakan sistem pengelolaan keluhan yang terintegrasi dengan sistem pendukung kualitas, dan memiliki tim internal yang mengelola laporan keluhan.

Selain itu, perusahaan dapat melakukan penggunaan sistem pengelolaan keamanan yang efektif. Misalnya, perusahaan dapat memiliki sistem pengelolaan keamanan yang berbasis teknologi, seperti sistem pengelolaan identitas yang menggunakan teknologi biometrika, sistem pengelolaan transaksi yang menggunakan teknologi kriptografi, dan sistem pengelolaan penggunaan kartu kredit yang menggunakan teknologi EMV.

Dalam rangka mengurangi risiko kekalahan dana dalam transaksi COD, perusahaan

dapat memastikan bahwa pembeli dan penjual menggunakan sistem pembayaran yang terlindungi hukum. Misalnya, perusahaan dapat memiliki sistem pembayaran yang memerlukan penggunaan kartu kredit yang memiliki sistem keamanan yang efektif, seperti sistem pengelolaan PIN yang dapat diubah secara berkala dan sistem pengelolaan CVV yang memerlukan kode unik yang berbeda untuk setiap transaksi.

Perusahaan juga dapat melakukan penggunaan sistem pengelolaan kualitas yang efektif. Misalnya, perusahaan dapat memiliki sistem pengelolaan kualitas yang berbasis data, seperti sistem pengelolaan data konsumen yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi risiko kekalahan dana, sistem pengelolaan data transaksi yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi transaksi yang tidak sesuai dengan kebijakan perusahaan, dan sistem pengelolaan data penggunaan kartu kredit yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi penggunaan kartu kredit yang tidak sesuai dengan kebijakan perusahaan.

Oleh karena itu, konsep *win-win solution* dalam penanganan problem transaksi COD di Shopee dapat diterapkan dengan berbagai cara, mulai dari penggunaan sistem pembayaran yang aman dan terlindungi hukum, penggunaan sistem pengelolaan keluhan yang baik, penggunaan sistem pengelolaan keamanan yang efektif, hingga penggunaan sistem pengelolaan kualitas yang efektif. Perusahaan dapat melakukan penggunaan sistem ini untuk memastikan bahwa transaksi COD dilakukan dengan cepat, aman, dan terlindungi hukum (Putu Sri Bintang Sidhi Adnyani, 2021).

c. *E-Commerce*

Pada mekanisme bisnis *e-commerce* tidak bisa lepas dari adanya empat komponen penting. Adapun ke empat komponen penting dalam bisnis *e-commerce* ini adalah:

1. Adanya Penjual, pihak penjual dapat berupa pemilik toko online bersangkutan atau sejumlah pelaku usaha (apabila *ECommerce* dalam bentuk multi toko di dalamnya atau multi kepemilikan).
2. Ada Konsumen, dia merupakan pihak yang memiliki peran penting di dalam jalannya *e-commerce*, konsumen adalah raja, tanpa konsumen apalah artinya sebuah bisnis, termasuk *ecommerce*.
3. Teknologi, mencakup semua teknologi informasi terkini yang digunakan di dalam jalannya *e-commerce*. Dimulai dari teknologi web, aplikasi mobile, keamanan transaksi, dukungan *cloud computing*, dukungan kurs mata uang dan bahasa seluruh dunia dan sebagainya.
4. Jaringan Komputer (Internet), ketersediaan jaringan komputer khususnya internet merupakan hal yang penting di dalam bisnis *e-commerce*, dengan internet maka dapat melayani pengguna seluruh dunia. Cukup dengan sebuah komputer dan koneksi internet, siapapun dapat menjadi penjual maupun pembeli serta melakukan transaksi jual beli dengan cepat, mudah, murah dan lebih efisien waktu dan tenaga.

Cara kerja *E-Commerce* sama dengan pasar di dunia fisik dan proses transaksi di dunia nyata (fisik), yang membedakannya adalah kegiatannya dilakukan secara online dan digital (tanpa melibatkan tatap muka langsung antara penjual dan pembeli) serta sedikit perbedaan pada proses bisnis di dalamnya. Alur mekanisme perjalanan *e-commerce* dapat dimulai dari konsumen yang sama-sama terhubung ke server layanan dan aplikasi *e-commerce* melalui koneksi jaringan internet dan menggunakan aplikasi perantara, misalkan aplikasi web browser.

Kemudian pembeli atau konsumen login ke dalam system untuk melakukan pendaftaran terlebih dahulu. Sistem di dalam *ecommerce* akan melakukan penyimpanan data pendaftaran dan verifikasi pendaftaran. Selanjutnya setelah informasi mengenai pembeli diperoleh oleh sistem, kemudian pembeli melakukan proses pencarian barang atau produk

yang diinginkannya pada katalog online yang disediakan oleh toko online. Disediakan keranjang belanja virtual untuk membantu pembeli online di dalam memilih dan meletakkan produk yang diinginkannya. Di balik layanan ini, teknologi Anti Fraud menjaga agar tidak terjadi kecurangan di dalam proses belanja.

Hal ini hampir sama dengan pengawasan yang dilakukan oleh beberapa pegawai toko terhadap para pengunjung dan pembeli di swalayan pada kehidupan nyata. Selanjutnya dilakukan proses pembayaran secara elektronik oleh pembeli kepada sistem yang menangani masalah pembayaran pada website *E-Commerce* ini. Kemudian dilakukan kontak dengan layanan yang diberikan oleh Bank (yang digunakan oleh pembeli untuk melakukan pembayaran).

Pada proses pembayaran elektronik ini, di belakang layar diaktifkan sejumlah teknologi keamanan (misalkan *Secure Socket Layer*), untuk menjamin agar proses pembayaran berlangsung dengan aman dan nyaman. Setelah pembayaran usai dilakukan (berserta dengan data pengiriman atau alamat tujuan pengiriman), maka proses berbelanja online sudah dapat dikatakan selesai dengan baik. Pembeli dan penjual sama-sama memiliki bukti digital untuk transaksi yang telah disepakati tersebut, untuk menjaga kepercayaan, keamanan, dan kenyamanan masing-masing (S.R. Aryani, 2011).

Terkait berkembangnya transaksi online, pemerintah juga mengeluarkan terkait hal tersebut, di antaranya Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, menimbang bahwasannya pembangunan nasional adalah suatu mekanisme berkepanjangan yang harus responsif dalam perkembangan masyarakat, bahwa dengan berkembangnya Ilmu Pengetahuan dan Teknologi menjadikan Indonesia berada dalam bagian itu dan diharuskan dibuat aturan tentang hal tersebut secara nasional, dengan begitu Pembangunan Teknologi Informasi bisa berjalan optimal dan menyeluruh kepada masyarakat dengan tujuan meningkatkan kecerdasan bangsa, yang mana dengan berkembangnya teknologi kegiatan kehidupan manusia juga mengalami perubahan dalam segala bidang.

Kemajuan teknologi harus dikembangkan dan dimanfaatkan agar persatuan dan kesatuan Nasional bisa terjaga dan terpelihara. Sesuai dengan aturan undang-undang, dalam pertumbuhan perekonomian nasional dan perdagangan penting sekali memanfaatkan teknologi informasi guna terwujud kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu dalam mengembangkan teknologi informasi perlu dukungan pemerintah menggunakan prasarana hukum dan pengaturannya sehingga dalam memanfaatkan teknologi informasi tercipta keamanan dan mengantisipasi timbulnya penyalahgunaan dengan tetap memandang nilai-nilai agama dan sosial budaya masyarakat Indonesia (S.R. Aryani, 2011).

Kegiatan transaksi elektronik diwajibkan memiliki kekuatan hukum seperti dalam kontrak konvensional. Kontrak yang dimaksud dalam ketentuan Pasal 1 Ayat (17) UU ITE adalah kontrak elektronik yang merupakan perjanjian yang disusun oleh para pihak melalui sistem elektronik. Transaksi elektronik dapat dilaksanakan dalam ranah privat maupun publik yang wajib menggunakan itikad baik dalam hal interaksi dan/atau pertukaran informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik selama terjadinya transaksi, ketentuan lebih lanjut berkaitan dengan penyelenggaraan transaksi elektronik diatur dalam Peraturan Pemerintah.

Itikad baik sebagai salah satu hal yang wajib dalam kontrak elektronik dan tidak dapat dipisahkan dari asas itikad baik yang tertuang dalam ketentuan Pasal 1338 Ayat (3) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (selanjutnya disebut “KUH Perdata”) bahwa suatu perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik. Secara tegas asas ini mewajibkan para pihak dalam membuat perjanjian adalah berlandaskan itikad baik dan kepatutan yang memiliki pengertian pembuatan perjanjian antar para pihak harus didasarkan pada kejujuran untuk mencapai suatu tujuan bersama, selanjutnya perjanjian yang dibuat harus dilaksanakan dengan mengacu pada kepatutan yang ada dalam kehidupan bermasyarakat.

Terkait ketentuan tersebut bahwa dalam setiap perjanjian yang dibuat oleh para

pihak untuk suatu tujuan bersama selalu dilakukan dengan asas itikad baik untuk menghindari terjadinya hal-hal yang mengakibatkan kerugian bagi para pihak. Subekti menjelaskan mengenai itikad baik berdasarkan Pasal 1338 Ayat (3) KUHPerdata merupakan satu dari beberapa sendi yang terpenting dari hukum kontrak, yang memberikan kekuasaan kepada hakim untuk mengawasi pelaksanaan suatu kontrak, agar tidak melanggar kepatutan dan keadilan.

Ini berarti bahwa hakim memiliki kewenangan apabila pelaksanaan kontrak melanggar perasaan keadilan (*rechtgevoel*) di antara para pihak. Pasal 1338 Ayat (1) KUHPerdata adalah menuntut adanya kepastian hukum dalam artian syarat dan norma hukum dalam kontrak itu harus sesuai dengan Pasal 1338 Ayat (3) KUHPerdata yang bersifat dinamis melingkupi keseluruhan proses kontrak tersebut (A. Ainur and Others, 2022).

KESIMPULAN

Win-win solution merupakan sebuah pendekatan yang menunjuk pada pendekatan di mana setiap pihak yang terlibat dalam suatu transaksi atau negosiasi dapat mengambil bagian dalam kemenangan tersebut. Konsep ini mendorong kolaborasi, kemitraan, dan kesepakatan yang adil antara semua pihak terlibat. *Win-win solution* mengutuk bahwa dalam setiap transaksi bisnis, salah satu pihak tidak harus merugi atau mengorbankan keuntungannya demi pihak lain.

Dalam konsep *win-win solution* dalam penanganan problem transaksi *Cash On Delivery* (COD) di Shopee dapat diterapkan dengan berbagai cara. Salah satu cara adalah melakukan penggunaan sistem pembayaran yang aman dan terlindungi hukum. Bank dan perusahaan perbankan dapat mengatur kebijakan yang berbeda-beda terkait penanganan dana dan proses transfer. Misalnya, penggunaan kartu kredit dapat diatur untuk tidak bisa digunakan untuk transaksi COD jika ada risiko kartu kredit ditolak atau kartu kredit tidak bisa untuk transaksi karena alasan lainnya.

Lebih efisien waktu dan tenaga. Cara kerja *E-Commerce* sama dengan pasar di dunia fisik dan proses transaksi di dunia nyata (fisik), yang membedakannya adalah kegiatannya dilakukan secara online dan digital (tanpa melibatkan tatap muka langsung antara penjual dan pembeli) serta sedikit perbedaan pada proses bisnis di dalamnya. Alur mekanisme perjalanan *e-commerce* dapat dimulai dari konsumen yang sama-sama terhubung ke server layanan dan aplikasi *e-commerce* melalui koneksi jaringan internet dan menggunakan aplikasi perantara, misalkan aplikasi web browser.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Alfian Romadoni. (2022). *Perjanjian E-Commerce dalam Hukum Positif Perspektif Hukum Islam*. Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember: Fakultas Syariah.
- Ainur, A.A. Rezky, P. Tanda, and A. Dewi. (2022). Penyelesaian Sengketa Sistem Pembayaran Cash On Delivery pada Media E-Commerce. *Jurnal Bina Mulia Hukum*.
- Aryani, S.R. (2011). *Mediasi untuk Bisnis E-Commerce*. Tp.
- Defri, D. (2021). Jual Beli Online Sistem *Cash On Delivery* (COD) dalam Perpektif Muamalah (Tinjauan terhadap Keberdaan Khiyar). *Artikel*. repository.ar-raniry.ac.id.
- Fariz, R.D.P. (2022). Tinjauan Hukum Islam dan Hukum Positif Tentang Penyelesaian Sengketa dalam Pengiriman Barang pada Jual Beli Online Shopee. *Artikel*. repository.radenintan.ac.id.
- Hernoko, A.Y., and M.H.Sh. (2001). Pengembangan Konsep *Win-Win Solution* dalam Kontrak Bisnis (Upaya Mencari Model Kontrak yang Menunjang Kegiatan Dunia.

Artikel. repository.unair.ac.id.

Putu Sri Bintang Sidhi Adnyani. (2021). Akibat Hukum Wanprestasi dalam Transaksi Online dengan Metode *Cash On Delivery* pada Aplikasi Shopee. *Jurnal Kertha Semaya*, Vol. 9 No. 9.

Sobarna, A. (2002). Pendekatan Win-Win Solution dalam Mengatasi Terorisme Internasional: Tantangan dan Peluang. *Artikel.* download.garuda.kemdikbud.go.id.