

Perlindungan Hukum bagi Pelaku Usaha Akibat Pembatalan Sepihak oleh Konsumen dalam Jual Beli Online dengan Pembayaran *Cash on Delivery* (COD)

Rizky Nurfauzi Saputra *, Frency Siska

Prodi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Islam Bandung, Indonesia.

rizky.nurfauzi234@Gmail.com, frencysiska@unisba.ac.id

Abstract. This research examines the legal protection available for business actors against unilateral cancellation by consumers in online sales transactions using the *Cash On Delivery* (COD) payment method. The phenomenon of unilateral cancellation in COD transactions has become increasingly common, resulting in losses for business actors, both material, such as shipping costs and undelivered goods, and immaterial, including wasted time, effort, and business opportunities. The purpose of this study is to describe the legal perspective on unilateral cancellation by consumers in COD transactions and to analyze the forms of legal protection available to business actors. The research method employed is normative juridical with a statutory approach and literature review. The findings indicate that the legal relationship in COD-based online sales is reciprocal in nature and is regulated under the Indonesian Civil Code (KUHPerdata), Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection, and Law No. 1 of 2024 on Electronic Information and Transactions (ITE). Although business actors are entitled to claim compensation, terminate the agreement, or pursue legal action, there is still no explicit provision imposing liability or sanctions on consumers in cases of unilateral cancellation. Therefore, strengthening electronic contracts (*e-contracts*) and reformulating relevant regulations are necessary to ensure fair legal certainty for business actors.

Keywords: *Legal Protection, Cash On Delivery (COD), Unilateral Cancellation.*

Abstrak. Penelitian ini membahas perlindungan hukum bagi pelaku usaha terhadap praktik pembatalan sepihak oleh konsumen dalam transaksi jual beli online dengan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD). Fenomena pembatalan sepihak dalam transaksi COD semakin sering terjadi dan menimbulkan kerugian bagi pelaku usaha, baik berupa kerugian materiil seperti biaya pengiriman dan barang yang tidak diterima, maupun kerugian immateriil berupa waktu, tenaga, dan kesempatan usaha yang hilang. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan tinjauan hukum mengenai pembatalan sepihak oleh konsumen dalam transaksi COD serta menganalisis bentuk perlindungan hukum yang tersedia bagi pelaku usaha. Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan studi kepustakaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan hukum dalam jual beli online berbasis COD merupakan hubungan timbal balik yang diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE). Meskipun pelaku usaha memiliki hak untuk menuntut ganti rugi, membatalkan perjanjian, maupun menempuh jalur hukum, belum terdapat pengaturan yang secara tegas menetapkan tanggung jawab dan sanksi bagi konsumen dalam kasus pembatalan sepihak. Oleh karena itu, diperlukan penguatan kontrak elektronik (*e-contract*) dan reformulasi regulasi terkait guna menjamin kepastian hukum yang adil bagi pelaku usaha.

Kata Kunci: *Perlindungan Hukum, Jual Beli Online, Pembatalan Sepihak.*

A. Pendahuluan

Jual beli merupakan salah satu aktivitas hukum yang paling mendasar dan telah dikenal serta dipraktikkan sejak masa lampau sebagai bentuk pemenuhan kebutuhan manusia (Dewi & Acep, 2019). Dalam hukum positif Indonesia, perjanjian jual beli diatur dalam Pasal 1457 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yang menyatakan bahwa jual beli adalah suatu persetujuan di mana pihak penjual berjanji untuk menyerahkan suatu barang dan pihak pembeli berjanji untuk membayar harga yang telah disepakati. Hubungan hukum ini menciptakan hak dan kewajiban bagi para pihak yang semestinya dijalankan secara seimbang dan penuh tanggung jawab (Johanis, 2023). Seiring perkembangan teknologi, khususnya teknologi informasi dan komunikasi, bentuk interaksi dalam jual beli turut mengalami perubahan yang signifikan. Transaksi yang sebelumnya dilakukan secara langsung (konvensional) kini banyak beralih ke sistem jual beli melalui media elektronik atau dikenal sebagai *e-commerce* (Aulia, 2016). Perdagangan elektronik memfasilitasi hubungan antara penjual dan pembeli tanpa harus bertemu secara fisik, melainkan cukup melalui platform digital yang mempertemukan penawaran dan permintaan. Salah satu metode pembayaran yang umum digunakan dalam transaksi *e-commerce* adalah metode Cash On Delivery (COD), yakni sistem pembayaran yang dilakukan oleh pembeli setelah barang diterima di tempat tujuan (Sena, 2019).

Pemerintah telah menerbitkan peraturan terkait jual beli secara elektronik, yaitu Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Undang-undang ini merupakan perubahan kedua, setelah sebelumnya dilakukan perubahan pertama melalui Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Disamping itu, sebagai peraturan pelaksana, pemerintah juga menerbitkan Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

Kemudian pada tahun 2019, peraturan pemerintah tersebut dicabut dengan Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. Pada transaksi jual beli melalui internet, para pihak terkait di dalamnya melakukan hubungan hukum yang dituangkan dalam bentuk perjanjian atau kontrak yang dilakukan secara elektronik dan sesuai dengan Pasal 1 angka 17 Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik disebut sebagai kontrak elektronik yakni perjanjian yang dimuat dalam dokumen elektronik atau media elektronik lainnya. Dalam kontrak elektronik dikenal dua pelaku yaitu *merchant* atau penjual dan *buyer* atau pembeli (Aditya (dkk), 2017).

Para pihak memiliki masing-masing kewajiban yang harus dilaksanakan. Kewajiban penjual antara lain menyerahkan barang yang menjadi objek jual beli dan menjamin tidak adanya kerusakan untuk barang yang dijual. Penjual juga harus menjamin terlindunginya pembeli dari campur tangan pihak lain. Di sisi lain pembeli mempunyai kewajiban yaitu membayar harga yang sudah disepakati dan sudah ditetapkan saat melakukan kesepakatan dalam jual beli *online* (Oktavia (dkk), 2024). Secara normatif, jual beli merupakan suatu perjanjian konsensual, sebagaimana diatur dalam Pasal 1458 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) yang menyatakan bahwa jual beli dianggap telah terjadi sejak para pihak mencapai kesepakatan mengenai barang dan harga, meskipun barang tersebut belum diserahkan maupun dibayar. Dalam hubungan hukum ini, baik pelaku usaha maupun konsumen memiliki hak dan kewajiban timbal balik yang harus dipenuhi.

Dalam praktik, pelanggaran terhadap perjanjian jual beli, termasuk yang dilakukan melalui transaksi elektronik, masih kerap terjadi. Salah satu bentuk pelanggaran yang dimaksud adalah wanprestasi, yaitu keadaan di mana salah satu pihak lalai atau tidak melaksanakan kewajibannya sebagaimana diperjanjikan. Pada transaksi *e-commerce*, wanprestasi dapat terjadi baik oleh pelaku usaha maupun konsumen. Pelanggaran oleh pelaku usaha, misalnya, berupa ketidaksesuaian barang dengan deskripsi atau informasi yang diberikan. Sedangkan pada pihak konsumen, pelanggaran dapat berupa tidak melunasi pembayaran sesuai metode yang telah disepakati, melakukan pembelian tanpa itikad baik, atau membatalkan pesanan secara sepihak setelah adanya kesepakatan. Kondisi ini berpotensi menimbulkan kerugian bagi pelaku usaha, khususnya pada transaksi dengan metode pembayaran *Cash on Delivery* (COD) (Halim, 2022).

Perlindungan hukum terhadap konsumen telah diatur secara tegas dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), khususnya pada Pasal 4 yang mengatur hak-hak konsumen, dan Pasal 7 yang mengatur kewajiban pelaku usaha. Namun, pengaturan yang secara khusus memberikan perlindungan hukum bagi pelaku usaha atas kerugian yang timbul

akibat tindakan konsumen belum diatur secara detail dalam undang-undang tersebut. Pengaturan terkait transaksi elektronik dapat ditemukan dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) sebagaimana diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024, antara lain Pasal 46 ayat (2) yang mengatur keabsahan kontrak elektronik apabila memenuhi syarat sah nya perjanjian sebagaimana diatur dalam KUHPdata, Pasal 47 ayat (2) yang mewajibkan para pihak untuk beritikad baik dalam melakukan transaksi elektronik, dan Pasal 49 ayat (1) yang menyatakan bahwa kontrak elektronik mengikat para pihak sebagaimana perjanjian pada umumnya.

Lebih lanjut, ketentuan teknis mengenai kontrak elektronik diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. Pasal 47 ayat (3) huruf e peraturan ini menyebutkan bahwa kontrak elektronik wajib memuat prosedur pembatalan oleh para pihak. Dalam implementasinya, masing-masing platform e-commerce merumuskan kebijakan internal terkait pembatalan pesanan, termasuk pada skema pembayaran Cash on Delivery (COD), yang disesuaikan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kebijakan ini umumnya menjadi pedoman bagi konsumen maupun pelaku usaha dalam melaksanakan atau membatalkan transaksi sesuai prosedur yang berlaku pada masing-masing platform.

Pada kasus yang dialami Second Stuff 312, yaitu salah satu penjual di platform marketplace Shopee yang memasarkan produk fesyen seperti pakaian dan sepatu, terjadi pembatalan sepihak oleh konsumen. Dalam salah satu penawaran produk yang dilakukan secara live di platform tersebut, seorang pembeli melakukan pemesanan dengan metode pembayaran COD. Barang kemudian dikirim oleh penjual melalui jasa pengiriman yang bekerja sama dengan Shopee. Namun, dalam proses pengiriman, pembeli membatalkan pesanan meskipun barang yang dikirim telah dipastikan sesuai dengan spesifikasi yang diminta, tidak rusak, dan tidak cacat. Pada saat barang tiba di alamat tujuan, pembeli menolak untuk melakukan pembayaran karena telah membatalkan pesanan. Kurir kemudian mengembalikan barang tersebut ke pihak jasa pengiriman untuk dikirim kembali kepada penjual. Atas peristiwa ini, penjual mengalami kerugian sebesar Rp150.000,- yang berasal dari biaya pembelian barang kepada pihak produsen (karena penjual merupakan pelaku usaha kedua), serta biaya lain seperti pengemasan (packaging), tenaga kerja, dan alokasi waktu. Berdasarkan keterangan awal dari penjual, kerugian yang dialami tidak hanya bersifat materiel, tetapi juga immateriel, termasuk hilangnya target keuntungan dan waktu kerja yang telah dialokasikan untuk transaksi tersebut.

Pelaku usaha dalam transaksi jual beli online kerap menghadapi kerugian akibat pembatalan sepihak oleh konsumen, meskipun pelaku usaha telah memenuhi kewajibannya secara patut, seperti mengirimkan barang sesuai spesifikasi yang dipesan dan dalam kondisi baik. Pada sistem Cash On Delivery (COD), barang dikirimkan terlebih dahulu dan pembayaran dilakukan ketika barang telah sampai kepada konsumen. Dalam praktik, terdapat kasus di mana pembeli membatalkan pesanan ketika barang sudah berada dalam proses pengiriman atau saat barang telah tiba di alamat tujuan. Keadaan ini dapat menimbulkan kerugian bagi pelaku usaha, baik kerugian materiel seperti ongkos kirim, biaya pengemasan, dan risiko kerusakan barang, maupun kerugian immateriel seperti hilangnya waktu dan peluang penjualan. Dengan demikian, praktik pembatalan secara sepihak oleh konsumen dalam transaksi jual beli daring dengan metode pembayaran Cash on Delivery (COD) memunculkan pertanyaan terkait sejauh mana regulasi yang berlaku mampu memberikan perlindungan yang memadai bagi pelaku usaha.

Dari uraian latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan beberapa identifikasi masalah sebagai berikut: (1) bagaimana pembatalan sepihak oleh konsumen dalam jual beli online dengan pembayaran Cash On Delivery (COD) dihubungkan dengan UU ITE dan KUHPdata? (2) bagaimana upaya perlindungan hukum dalam kasus pembatalan sepihak oleh konsumen dalam jual beli online dengan pembayaran Cash On Delivery (COD) dihubungkan dengan UU ITE dan KUHPdata?. Sesuai dengan identifikasi masalah tersebut, maka yang menjadi tujuan dari penelitian ini antara lain: (1) untuk mengetahui pembatalan sepihak oleh konsumen dalam jual beli online dengan pembayaran Cash On Delivery (COD) dihubungkan dengan UU ITE dan KUHPdata. (2) untuk mengetahui upaya perlindungan hukum dalam kasus pembatalan sepihak jual beli sistem Cash On Delivery (COD) dihubungkan dengan UU ITE dan KUHPdata.

B. Metode

Tuliskan metode ilmiah yang dipergunakan pada penelitian. Mulai dari metode pengumpulan data, metode pengolahan data, maupun metode analisis data dan pembahasan. Jelaskan cara atau langkah-langkah dalam mengumpulkan data maupun fakta yang akan digunakan dalam proses pengolahan dan pembuatan analisis. Misalnya jika cara mengumpulkan data dengan kuesioner atau wawancara, maka tuliskan sampel yang digunakan. Jika pengumpulan data diperoleh dari data sekunder, tuliskan sumber data dan jumlah variabel atau instrumen yang dipergunakan. Waktu pengumpulan data juga dapat dituliskan pada bagian ini.

Penelitian ini merupakan penelitian yuridis normatif, yaitu suatu metode yang dilakukan berdasarkan bahan hukum utama dengan cara menelaah teori-teori, konsep-konsep, asas-asas hukum serta peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan penelitian ini (Soerjono & Sri (dkk), 1994). Menurut Peter Mahmud Marzuki, Penelitian hukum normatif adalah suatu proses untuk menemukan suatu aturan hukum, prinsip-prinsip hukum, maupun doktrin-doktrin hukum guna menjawab isu hukum yang dihadapi (Marzuki, 2007). Dengan demikian penelitian ini menelaah teori-teori, konsep-konsep, asas-asas hukum serta peraturan perundang-undangan mengenai jual beli online dengan sistem Cash On Delivery dan berkaitan dengan perlindungan hukum bagi penjual, untuk menjawab isu hukum yang berkaitan dengan pembatalan pemesanan barang di perjalanan dalam jual beli online. Adapun pendekatan yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan peraturan perundang-undangan (Statute Approach) dan kasus (Case Approach).

Spesifikasi penelitian ini adalah deskriptif analitis, Deskriptif Analitis merupakan pengembangan dari metode deskriptif, yaitu metode yang mendeskripsikan gagasan manusia tanpa suatu analitis yang bersifat kritis. Sedangkan penelitian deskriptif analitis menggambarkan peraturan perundang-undangan yang dikaitkan dengan teori-teori hukum dan praktik pelaksanaan hukum positif yang menyangkut permasalahan yang dihadapi (Ronny, 1982). Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu berupa data sekunder, menurut Sugiyono adalah sumber data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diterima dan dicatat oleh pihak lain). Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip. Data sekunder didapatkan dari sumber yang dapat mendukung penelitian antara lain dari dokumentasi dan literatur (Sugiyono, 2019). Data sekunder terdiri atas bahan hukum primer berupa bahan hukum yang bersifat autoritatif artinya mempunyai otoritas, terdiri dari perundang undangan, catatan-catatan resmi atau risalah dalam pembuatan perundang-undangan dan putusan hakim, bahan hukum sekunder berupa bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, seperti rancangan Undang-Undang, buku teks, hasil-hasil penelitian dalam jurnal dan majalah atau pendapat para pakar di bidang hukum, dan bahan hukum tersier berupa bahan hukum yang member penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder (rancangan undang-undang, kamus hukum dan ensiklopedia).

Analisis data menggunakan metode kualitatif, yaitu Analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode analisis yang bersifat kualitatif yaitu dengan cara melakukan interpretasi (penafsiran) terhadap bahan-bahan hukum yang telah diolah. Penggunaan metode interpretasi (penafsiran) ini bertujuan untuk menafsirkan hukum, apakah terhadap bahan hukum tersebut khususnya bahan hukum primer terdapat kekosongan norma hukum, antinomi norma hukum dan norma hukum yang kabur (pengaturan yang tidak jelas).

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pembatalan Sepihak Oleh Konsumen Dalam Jual Beli Online Dengan Pembayaran Cash On Delivery (COD) Dihubungkan Dengan UU ITE dan KUHPdata

Perkembangan teknologi informasi membawa perubahan signifikan dalam pola transaksi masyarakat, salah satunya melalui jual beli online. Kegiatan ini menawarkan kemudahan berupa fleksibilitas waktu, kemudahan akses, serta beragam pilihan pembayaran. Konsumen dapat membandingkan harga dan memilih produk yang sesuai tanpa batasan waktu dan tempat. Namun, jual beli online juga memiliki kelemahan, terutama terkait aspek keamanan karena pelaku usaha dan konsumen tidak bertatap muka secara langsung sehingga hubungan hukum di antara mereka sepenuhnya bergantung pada asas kepercayaan.

Dalam konteks pembayaran dengan sistem Cash on Delivery (COD), masalah yang sering muncul adalah pembatalan sepihak oleh konsumen saat barang sudah dikirimkan. Tindakan ini tidak

hanya merugikan penjual dari sisi materiil berupa biaya pengemasan dan ongkos kirim, tetapi juga dapat menimbulkan kerugian immateriil berupa hilangnya kepercayaan dalam hubungan hukum jual beli online. Jika dikaitkan dengan KUHPerdata, pembatalan sepihak tersebut bertentangan dengan asas pacta sunt servanda yang mengikat para pihak untuk melaksanakan perjanjian. Sementara itu, dalam perspektif UU ITE, perbuatan tersebut dapat dipandang sebagai pelanggaran atas kewajiban konsumen untuk beritikad baik dalam melakukan transaksi elektronik.

Dalam praktiknya, jual beli online mengandung unsur perjanjian sebagaimana diatur dalam hukum perdata. Menurut Wirjono Prodjodikoro, perjanjian adalah suatu perbuatan hukum mengenai harta kekayaan antara dua pihak, di mana satu pihak berjanji melakukan sesuatu atau tidak melakukan sesuatu, sementara pihak lainnya memiliki hak menuntut pelaksanaan janji tersebut. Pada jual beli online, kesepakatan lahir melalui tindakan konsumen menekan tombol “checkout”, yang secara hukum dianggap sebagai bentuk penerimaan penawaran dari pelaku usaha.

Untuk menilai kekuatan hukum jual beli online, asas perjanjian menjadi dasar utama. Asas kebebasan berkontrak tercermin dari kebebasan para pihak dalam menentukan mekanisme transaksi, metode pembayaran, serta pengiriman. Asas konsensualisme terlihat dari lahirnya kesepakatan sejak adanya persesuaian kehendak antara pelaku usaha dan konsumen. Asas kepribadian juga berlaku, meskipun penerapannya menghadapi tantangan karena transaksi dilakukan melalui akun yang tidak selalu digunakan oleh pemilik sah. Selanjutnya, asas keseimbangan menuntut terpenuhinya hak dan kewajiban secara adil oleh kedua belah pihak. Dengan demikian, asas-asas hukum perjanjian dapat tetap diimplementasikan dalam konteks jual beli online melalui platform digital.

Jual beli online dikategorikan sebagai transaksi elektronik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 mengenai Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). Pasal 1 ayat (2) UU ITE menyebutkan bahwa transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, atau media elektronik lainnya. Hubungan hukum yang timbul dalam praktik jual beli online dituangkan dalam kontrak elektronik sebagaimana Pasal 1 angka 17 UU ITE, yang menyatakan bahwa kontrak elektronik adalah perjanjian yang dibuat oleh para pihak melalui sistem elektronik.

Kontrak dianggap sah sejak konsumen menyelesaikan checkout, yang berarti telah menyatakan persetujuan atas isi perjanjian. Salah satu metode pembayaran yang populer adalah Cash On Delivery (COD), yaitu pembayaran yang dilakukan saat barang tiba di alamat konsumen. Sistem ini memberi rasa aman bagi konsumen karena pembayaran baru dilakukan setelah barang diterima, namun juga menimbulkan risiko kerugian bagi pelaku usaha ketika konsumen membatalkan pesanan secara sepihak. Hal tersebut berdampak pada kerugian biaya logistik, tenaga, dan waktu yang sudah dikeluarkan.

Hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen dalam transaksi COD memenuhi unsur-unsur perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 1457 KUH Perdata, yakni adanya kesepakatan, objek berupa barang, serta kewajiban membayar harga yang disepakati. Pasal 1474 KUH Perdata menegaskan kewajiban utama penjual adalah menyerahkan barang dan menanggungnya, sedangkan Pasal 1513 KUH Perdata mewajibkan pembeli membayar harga sesuai waktu dan tempat yang ditentukan. Secara yuridis, hubungan hukum ini bersifat bersegi dua (bilateral), karena kedua belah pihak memiliki hak dan kewajiban yang saling berhadapan. Penjual berhak menerima pembayaran sekaligus berkewajiban menyerahkan barang, sementara pembeli berhak menerima barang dan berkewajiban membayar sesuai perjanjian. Hubungan hukum ini menunjukkan adanya keseimbangan meskipun dalam praktiknya sering kali muncul sengketa, terutama dalam sistem COD, di mana konsumen membatalkan transaksi saat barang tiba.

Dalam praktik jual beli online, terdapat empat pihak yang berperan, yaitu Shopee sebagai penyedia platform, pelaku usaha sebagai penjual, konsumen sebagai pembeli, dan kurir sebagai pengantar barang sekaligus penerima pembayaran COD. Walaupun demikian, hubungan hukum utama hanya terjadi antara pelaku usaha dan konsumen, karena merekalah yang terikat dalam kontrak jual beli. Shopee hanya bertindak sebagai fasilitator yang menyediakan sistem elektronik, sementara hubungan hukum Shopee dengan pelaku usaha timbul dari perjanjian keanggotaan saat penjual mendaftarkan toko di platform.

Dengan demikian, apabila terjadi wanprestasi dalam transaksi, seperti keterlambatan pengiriman, barang tidak sesuai, atau pembayaran yang bermasalah, maka tanggung jawab utama tetap berada pada pelaku usaha terhadap konsumen. Shopee hanya dapat dimintai

pertanggungjawaban sebatas pada kelalaiannya sebagai penyedia platform, misalnya apabila sistem elektronik mengalami gangguan yang mengakibatkan kerugian bagi pengguna. Sedangkan peran kurir dalam skema COD lebih bersifat administratif sebagai pihak perantara, bukan subjek hukum utama dalam kontrak jual beli.

Sementara itu, kurir tidak memiliki hubungan hukum langsung dengan konsumen dalam perjanjian jual beli, melainkan hanya berperan sebagai perantara dalam pengiriman barang dan penerimaan pembayaran. Oleh karena itu, sengketa yang timbul dalam transaksi COD pada dasarnya hanya menjadi tanggung jawab pelaku usaha dan konsumen. Selain mengacu pada KUH Perdata, transaksi jual beli online juga harus memperhatikan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-undang ini menegaskan kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik dalam menjalankan usahanya, memberikan informasi yang benar, jujur, dan jelas, menjamin mutu produk sesuai standar, serta memberikan kompensasi atau ganti rugi atas kerugian yang dialami konsumen. Dengan demikian, regulasi tersebut memberikan perlindungan yang seimbang antara pelaku usaha dan konsumen. Namun demikian, sistem COD tetap menimbulkan persoalan yuridis ketika konsumen membatalkan pesanan, karena kerugian yang timbul lebih banyak dirasakan oleh pelaku usaha dibandingkan konsumen.

Berdasarkan konstruksi hukum yang ada, dapat disimpulkan bahwa transaksi jual beli online melalui platform Shopee dengan metode pembayaran COD merupakan bentuk hubungan hukum perdata yang sah, karena memenuhi unsur-unsur perjanjian. Hubungan hukum ini bersifat bilateral, di mana kedua belah pihak memiliki hak dan kewajiban yang saling berhadapan. Meskipun sistem COD memberi rasa aman bagi konsumen, mekanisme ini juga menimbulkan kerugian bagi pelaku usaha. Oleh karena itu, pemahaman terhadap dasar hukum dan perlindungan konsumen menjadi sangat penting, agar penyelesaian sengketa yang timbul dapat dilakukan secara tepat dan adil sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Upaya Perlindungan Hukum dalam Kasus Pembatalan Sepihak oleh Konsumen dalam Jual Beli Online dengan Pembayaran *Cash On Delivery* (COD) dihubungkan dengan UU ITE dan KUHPerdata

Transaksi jual beli merupakan salah satu bentuk perjanjian yang diatur dalam Pasal 1457 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata) yang menegaskan bahwa jual beli adalah suatu perjanjian di mana satu pihak berkewajiban menyerahkan barang, sementara pihak lainnya berkewajiban membayar harga yang telah disepakati. Dengan adanya kesepakatan tersebut, maka lahirlah suatu perjanjian yang sah menurut hukum. Dalam konteks transaksi modern, praktik jual beli secara online melalui platform e-commerce seperti Shopee juga harus memenuhi syarat sah perjanjian sebagaimana ditentukan Pasal 1320 KUH Perdata, yang mencakup adanya kesepakatan, kecakapan hukum, objek tertentu, dan sebab yang halal. Namun, dalam praktik transaksi elektronik, sulit memastikan kecakapan para pihak, meskipun secara prinsip, selama tidak ada pihak yang dirugikan, perjanjian tersebut tetap sah dan mengikat secara hukum.

Dalam transaksi jual beli online, dokumen elektronik berfungsi sebagai alat bukti kontrak yang sah. Hal ini ditegaskan dalam Pasal 47 ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PSTE) serta Pasal 5 ayat (1) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), yang mengakui informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik sebagai alat bukti yang memiliki kekuatan hukum yang sah. Keabsahan kontrak elektronik ini menjadi dasar penting dalam menjamin perlindungan hukum bagi pelaku usaha maupun konsumen.

Dalam praktik transaksi jual beli online di Shopee, metode pembayaran yang sering digunakan adalah *Cash On Delivery* (COD). Mekanisme ini mensyaratkan konsumen membayar secara tunai kepada kurir sebelum menerima barang. Akan tetapi, realitasnya banyak konsumen yang tidak melaksanakan kewajiban tersebut, misalnya menolak barang dengan berbagai alasan atau tidak hadir di alamat pengiriman, sehingga menimbulkan kerugian bagi pelaku usaha. Kondisi ini dapat dikualifikasikan sebagai wanprestasi, yaitu tidak dipenuhinya kewajiban sesuai kesepakatan. Menurut Subekti, wanprestasi dapat berbentuk tidak melaksanakan apa yang telah dijanjikan, melaksanakan dengan cara yang tidak sesuai, terlambat memenuhi kewajiban, atau melakukan sesuatu yang dilarang dalam perjanjian.

Dasar hukum wanprestasi terdapat dalam Pasal 1338 KUH Perdata yang menegaskan bahwa perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi para pihak dan harus dilaksanakan dengan itikad baik. Ketentuan ini diperkuat oleh beberapa pasal lainnya, antara lain Pasal 1243 KUH Perdata tentang ganti rugi, Pasal 1267 KUH Perdata tentang hak pihak yang dirugikan untuk menuntut pembatalan perjanjian dan ganti rugi, serta Pasal 1237 ayat (2) KUH Perdata mengenai peralihan risiko akibat wanprestasi. Dengan demikian, setiap tindakan konsumen yang tidak memenuhi kewajiban pembayaran dalam sistem COD dapat menimbulkan akibat hukum yang nyata.

Shopee sebagai penyelenggara platform telah berupaya mengurangi risiko wanprestasi konsumen dengan menetapkan kebijakan penonaktifan fitur COD apabila konsumen melakukan pembatalan pesanan lebih dari dua kali dalam jangka waktu 60 hari. Namun kebijakan ini belum cukup efektif menimbulkan efek jera, sehingga wanprestasi konsumen masih sering terjadi. Hal ini menunjukkan perlunya perlindungan hukum yang lebih kuat bagi pelaku usaha, mengingat posisi mereka rentan menanggung kerugian finansial, waktu, dan tenaga. Dalam kerangka hukum positif, hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pasal 5 undang-undang tersebut menegaskan kewajiban konsumen untuk membayar sesuai nilai yang disepakati dan beritikad baik, sedangkan Pasal 6 memberikan hak kepada pelaku usaha untuk menerima pembayaran, memperoleh perlindungan dari konsumen yang tidak beritikad baik, serta mendapatkan pemulihan nama baik dalam penyelesaian sengketa. Dengan demikian, wanprestasi konsumen berupa penolakan pembayaran jelas melanggar kewajiban hukum dan memberi dasar bagi pelaku usaha untuk menuntut ganti rugi.

Akibat hukum dari wanprestasi konsumen dalam transaksi jual beli online melalui COD mencakup empat bentuk utama, yakni kewajiban membayar ganti rugi, pembatalan perjanjian, peralihan risiko, serta kewajiban membayar biaya perkara. Ketentuan Pasal 1243 dan Pasal 1244 KUH Perdata secara tegas mengatur bahwa debitur yang lalai tetap diwajibkan mengganti kerugian kecuali dapat membuktikan adanya keadaan memaksa yang tidak dapat dipertanggungjawabkan kepadanya. Pasal 1266 dan Pasal 1267 KUH Perdata memberi hak bagi kreditur untuk menuntut pembatalan perjanjian beserta ganti rugi.

Pasal 1460 KUH Perdata menetapkan bahwa risiko dalam jual beli beralih sejak tercapainya kesepakatan meski barang belum diserahkan. Sementara itu, apabila sengketa dibawa ke pengadilan, Pasal 181 ayat (2) *Herziene Indonesisch Reglement* (HIR) menentukan pihak wanprestasi menanggung biaya perkara. Dengan demikian, secara hukum, pelaku usaha memiliki dasar kuat untuk menuntut konsumen yang melakukan wanprestasi dalam transaksi COD.

Selain melalui jalur litigasi, penyelesaian sengketa juga dapat ditempuh melalui alternatif penyelesaian sengketa (non-litigasi) sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Alternatif tersebut dapat berupa konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau penilaian ahli, yang pada prinsipnya lebih efisien dibandingkan proses pengadilan. Undang-Undang ITE juga menegaskan bahwa setiap orang berhak mengajukan gugatan apabila dirugikan akibat penyelenggaraan sistem elektronik, baik secara individu maupun secara kolektif, sehingga memberikan ruang bagi pelaku usaha untuk menuntut perlindungan hukum atas kerugian akibat wanprestasi konsumen. Dalam konteks transaksi COD di Shopee, dokumen elektronik, seperti bukti pesanan dan rekam jejak digital, dapat dijadikan alat bukti sah dalam persidangan sebagaimana diatur dalam Pasal 5 ayat (1) UU ITE.

Dengan adanya berbagai dasar hukum tersebut, perlindungan hukum bagi pelaku usaha dalam transaksi jual beli online, khususnya dengan metode COD di Shopee, memiliki legitimasi yang kuat. Perjanjian elektronik yang sah, kewajiban konsumen menurut UU Perlindungan Konsumen, konsekuensi wanprestasi dalam KUH Perdata, serta pengakuan dokumen elektronik sebagai alat bukti dalam UU ITE, semuanya menunjukkan adanya kerangka hukum yang komprehensif. Namun, efektivitas perlindungan hukum sangat bergantung pada pelaksanaan prinsip itikad baik, transparansi, akuntabilitas, dan keadilan sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 46 PP No. 82 Tahun 2012. Oleh karena itu, diperlukan sinergi antara kebijakan platform, penegakan hukum, serta kesadaran konsumen untuk menjaga keberlangsungan transaksi yang adil dan berkeadilan. Perlindungan hukum yang kuat terhadap pelaku usaha tidak hanya penting untuk menjaga kepercayaan dalam transaksi elektronik, tetapi juga untuk memastikan keberlangsungan ekosistem perdagangan digital di Indonesia.

Di sisi lain, perlindungan hukum terhadap pelaku usaha tidak boleh mengabaikan hak-hak konsumen sebagai pihak yang juga rentan dirugikan. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menegaskan bahwa konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang maupun jasa. Artinya, meskipun konsumen dapat dinyatakan wanprestasi, pelaku usaha tetap berkewajiban menjamin bahwa produk yang diperjualbelikan memenuhi standar kualitas dan tidak menimbulkan kerugian bagi konsumen. Keseimbangan antara kepentingan pelaku usaha dan konsumen inilah yang menjadi kunci agar hubungan hukum dalam transaksi jual beli online, khususnya metode COD, berjalan secara sehat dan berkelanjutan.

Lebih jauh lagi, perkembangan teknologi digital menuntut adanya pembaruan regulasi yang adaptif dengan dinamika perdagangan elektronik. Pemerintah bersama penyelenggara platform e-commerce seperti Shopee perlu membangun mekanisme penyelesaian sengketa internal yang cepat, efisien, dan transparan, sehingga tidak semua kasus harus dibawa ke pengadilan. Hal ini dapat berupa fitur pengaduan digital, sistem mediasi daring, atau peraturan internal yang tegas mengenai konsekuensi wanprestasi konsumen maupun pelaku usaha. Dengan demikian, ekosistem perdagangan digital di Indonesia dapat berkembang secara lebih sehat, berkeadilan, dan tetap menjamin perlindungan hukum yang seimbang bagi kedua belah pihak.

D. Kesimpulan

Penelitian ini mengkaji perlindungan hukum bagi pelaku usaha akibat pembatalan sepihak oleh konsumen dalam transaksi jual beli online dengan metode pembayaran Cash On Delivery (COD). Berdasarkan hasil kajian dari latar belakang, rumusan masalah, hingga pembahasan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

Pembatalan sepihak oleh pembeli dalam transaksi COD, khususnya ketika barang telah dikirim, merupakan pelanggaran terhadap asas kesepakatan dan itikad baik sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 dan Pasal 1338 KUHPdata, serta melanggar ketentuan kontrak elektronik dalam UU Nomor 11 Tahun 2008 tentang ITE jo. UU Nomor 1 Tahun 2024 dan Pasal 47 ayat (3) huruf e PP Nomor 71 Tahun 2019. Tindakan ini tidak hanya merugikan secara ekonomi, tetapi juga dapat dikualifikasikan sebagai wanprestasi yang memberi hak kepada penjual untuk menuntut ganti rugi sesuai ketentuan hukum yang berlaku.

Perlindungan hukum bagi pelaku usaha dalam kasus pembatalan sepihak oleh konsumen pada transaksi COD telah diatur secara normatif melalui Pasal 6 UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang memberi hak atas perlindungan dari perilaku konsumen yang tidak beritikad baik, serta diperkuat dengan ketentuan KUHPdata seperti Pasal 1243, 1244, 1266, 1267, dan 1460 mengenai wanprestasi dan akibat hukumnya. Dalam konteks transaksi elektronik, Pasal 47 ayat (3) huruf e PP Nomor 71 Tahun 2019 jo. UU Nomor 11 Tahun 2008 tentang ITE jo. UU Nomor 1 Tahun 2024 mewajibkan kontrak elektronik memuat prosedur pembatalan yang adil bagi para pihak. Namun, belum terdapat aturan yang secara eksplisit mengatur tanggung jawab konsumen dalam pembatalan sepihak sistem COD, sehingga diperlukan penguatan regulasi untuk mencegah kerugian berulang bagi pelaku usaha.

Selain itu, upaya perlindungan hukum tidak hanya cukup pada aspek normatif, tetapi juga perlu diimplementasikan melalui pengawasan yang efektif dari pemerintah dan kebijakan internal platform e-commerce. Shopee sebagai penyedia layanan memiliki kewajiban moral dan tanggung jawab sosial untuk menghadirkan mekanisme penyelesaian sengketa yang adil antara konsumen dan pelaku usaha, misalnya dengan menerapkan sistem penalti bagi konsumen yang membatalkan pesanan tanpa alasan yang sah. Dengan demikian, keberadaan regulasi yang jelas, penegakan hukum yang konsisten, serta dukungan platform akan menciptakan ekosistem perdagangan digital yang lebih berkeadilan, seimbang, dan berkelanjutan.

Ucapan Terimakasih

Puji dan syukur sudah sepatutnya kita panjatkan kepada Allah SWT karena berkat rahmah dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian ini. Dalam penyusunan penelitian ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis dengan tulus dan senang hati ingin menyampaikan terimakasih kepada kedua

orang tua, adik dan keluarga yang telah banyak memberikan semangat, doa dan motivasi.

Kepada yang terhormat Bapak/Ibu Rektor Universitas Islam Bandung, Bapak/Ibu Dekan dan Wakil Dekan, Ibu Frency Siska S.H., M.H selaku pembimbing yang telah memberikan nasihat serta masukan-masukan selama penyusunan penelitian ini, Bapak/Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Islam Bandung, teman-teman kampus dan seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu oleh penulis.

Daftar Pustaka

- Fira Audia Kusnadi. (2022). Tinjauan Hukum dan Ekonomi Islam terhadap Jual Beli Hasil Panen Secara Ijon. *Jurnal Riset Ilmu Hukum*, 12–17.
<https://doi.org/10.29313/jrih.v2i1.654>
- Furi, S. A., & Ruddy, M. R. (2024). Perjanjian Pengikatan Jual Beli dengan Objek yang Sama Dihubungkan dengan Tanggung Jawab Notaris. *Jurnal Riset Ilmu Hukum*, 4(1), 37–44.
<https://doi.org/10.29313/jrih.v4i1.4526>
- Nurrulia Sherena, Z., & Sri Imaniyati, N. (2023). *Tanggung Jawab Pelaku Usaha terhadap Kerugian Konsumen Akibat Iklan yang Memuat Informasi Tidak Benar Atas Produk Skincare yang Diperdagangkan melalui E-Commerce* (Vol. 01).
<https://journal.sbpublisher.com/index.php/LOL>
- Soerdjono dan Sri, (Dkk). Pengantar Metode Penelitian Hukum. (Raja Grafindo persada, 1994)
- Peter Mahmud Marzuki. Penelitian Hukum. (Kencana Prenada Group. Jakarta. 2007)
- Ronny Hanitijo Soemitro. *Metodologi Penelitian Hukum*. (Ghalia Indonesia, Jakarta, 1982)
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. (Alphabet, Bandung, 2019)
- RR Dewi Anggraeni dan Acep Heri Rizal. *Pelaksanaan perjanjian jual beli melalui internet (E-commerce) ditinjau dari aspek hukum perdataan*. (2019)
- Johanis F. Mondoringin. *Tinjauan Hukum Tentang Hak dan Kewajiban Penjual dan Pembeli Dalam Perjanjian Jual Beli Menurut KUH-Perdata*. (Jurnal Fakultas Hukum Universitas Sam Ratulangi Lex Privatum, Vol.XII, No.3, November 2023)
- Cindy Aulia Khotimah Jeumpa Crisan Chairunnisa. *Perlindungan Hukum bagi konsumen dalam transaksi jual beli online (E-commerce)*. (2016)
- Sena Lingga Saputra. *Status Kekuatan Hukum Terhadap Perjanjian Dalam Jual Beli Online Yang Dilakukan Oleh Anak Di Bawah Umur*. (Jurnal Wawasan Yuridika, Vol. 3 No.2, 2019)
- Aditya Ayu Hakiki, (dkk). *Perlindungan Hukum Bagi Pembeli Dalam Sengketa Jual Beli Online*. (Justitia Jurnal Hukum, Vol. 1, No.1, April 2017)
- Oktavia Cahyaningtyas, (dkk). *Perlindungan Hukum Akibat Pembatalan Sepihak Dalam Perjanjian Jual Beli Online*. (EKOMAN, Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Manajemen, Vol. 2, No. 1, April 2024)

- Rahman, A. (2023). *Wanprestasi dalam transaksi jual beli online melalui fitur Cash On Delivery pada aplikasi marketplace*. *Supremasi Hukum: Jurnal Penelitian Hukum*, 31(2), 110–128. <https://doi.org/10.33369/jsh.31.2.110-128> Ejournal Universitas Bengkulu
- Ridwan, A. F. (2025). *Analisis tanggung jawab hukum pembeli atas wanprestasi dalam transaksi e-commerce dengan metode pembayaran Cash On Delivery (COD)*. *Media Hukum Indonesia*, 2(5), 270–278.