

Perlindungan Hukum Penjual terhadap Pembatalan Sepihak oleh Pembeli pada Sistem *Cash on Delivery*

Yuli Eka Putri Ramadhani¹, Achmad Fitriani², Arief Wibisono³

¹ Universitas Jayabaya, Indonesia; yuliekaputri781@gmail.com

² Universitas Jayabaya, Indonesia; fitriani.achmad@gmail.com

³ Universitas Jayabaya, Indonesia; dr.arief.wibisono.sh.llm@gmail.com

Received: 31/07/2023

Revised: 11/10/2023

Accepted: 22/12/2023

Abstract

The rapid evolution of technology has significantly impacted commerce, transforming traditional buyer-seller interactions. New payment systems, notably Cash on Delivery (COD), have emerged, where buyers either prepay or settle upon delivery. However, COD has faced challenges, with some buyers exploiting loopholes by rejecting deliveries for various reasons. This study employs a juridical normative approach to investigate legal safeguards for sellers against unilateral cancellations within the COD system. Analyzing the ordering process and relevant regulations, the research asserts that issues in online purchases, including COD, arise only when either party breaches the agreement. A product return feature addresses discrepancies in received goods. The legal foundation for sellers' protection lies in Article 1243 of the Civil Code, reinforced by Articles 1320, 1338, 1313, and 1458. This framework provides certainty for businesses engaged in online transactions with COD, securing rights and obligations for both parties. The research emphasizes the importance of these legal measures to mitigate financial losses resulting from unjustified cancellations, ensuring a fair and regulated environment for online commerce.

Keywords

Buying and Selling; Unilateral Cancellation; Cash on Delivery

Corresponding Author

Yuli Eka Putri Ramadhani

Universitas Jayabaya, Indonesia; yuliekaputri781@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Hukum pada dasarnya bertujuan untuk melindungi kepentingan manusia. Dalam setiap hubungan hukum, haruslah mempertimbangkan kepentingan dari semua pihak yang terlibat dan memastikan tidak ada pihak yang lebih dominan atau dirugikan dalam hubungan tersebut (Iftitah, 2023b). Namun, seringkali terjadi ketidakpatuhan dari salah satu pihak terhadap perjanjian awal yang akhirnya merugikan pihak lainnya, seperti dalam kasus jual beli. Hukum yang mengatur perjanjian jual beli barang sebagian besar tercakup dalam Undang-Undang Jual Beli (*The Sale of Goods Act 1893*) yang mengatur kewajiban para pihak dan peralihan hak kepemilikan atas barang. Namun, beberapa hal lain seperti tawaran dan penerimaan, kinerja, dan akibat dari kesalahan hampir tidak diatur oleh undang-undang tersebut, melainkan diatur oleh hukum perjanjian umum yang telah dibahas dalam bagian 7



sampai 13, yang dianggap sebagai pengetahuan tentang hukum perjanjian. Untuk menyederhanakan penyebutan, Undang-Undang Jual Beli Barang 1893 dalam bagian ini dan seterusnya disebut sebagai undang-undang (Muhammad, 2013).

Mengingat hal tersebut di atas, perkembangan teknologi saat ini semakin beragam, terutama dalam dunia jual beli. Tradisi jual beli yang dulu identik dengan pertemuan langsung antara penjual dan pembeli, dengan metode pembayaran tunai, kini telah mengalami perubahan dengan munculnya berbagai sistem baru di platform digital (Muhajir, 2022). Konsep pembayaran juga telah mengalami transformasi, di mana pembeli harus membayar terlebih dahulu sebelum barang dikirim, atau barang dikirim terlebih dahulu dan pembeli membayar saat barang sampai di rumah (pembayaran di tempat), yang sering disebut sebagai *Cash on Delivery* (COD), di mana barang diantar menggunakan jasa kurir. Belanja online telah menjadi kebutuhan sehari-hari. Saat membutuhkan barang, kita hanya perlu mencarinya di *e-commerce* yang dipercaya dan dengan sekali klik, barang akan sampai di tempat tanpa harus datang langsung ke tempat penjual. Negosiasi yang dulunya dilakukan di pasar kini bisa dilakukan melalui telepon genggam, membuat segalanya menjadi lebih efisien, menghemat waktu, dan tenaga. Terlebih lagi, situasi pandemi yang terjadi pada tahun 2020-2022 mendorong masyarakat untuk lebih banyak memanfaatkan internet guna memenuhi kebutuhan sehari-hari dan menghindari penyebaran virus Covid-19 (Tektona, R. I., & Putra, 2021).

Pasal 1332 dari Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) memberikan panduan mengenai kebebasan pihak untuk membuat perjanjian, asalkan perjanjian tersebut berkaitan dengan objek perjanjian. Menurut Pasal 1332 KUHPerdata, pihak tidak bebas untuk memperjanjikan barang apa pun. Pasal ini membatasi bahwa hanya barang-barang yang memiliki nilai ekonomis saja yang dapat dijadikan objek perjanjian. Selain itu, Pasal 1338 ayat (3) menetapkan pentingnya itikad baik dalam pelaksanaan perjanjian. Dengan demikian, dalam dunia hukum perdata, terdapat batasan tentang objek perjanjian yang dapat dilakukan oleh pihak-pihak yang terlibat. Barang-barang yang memiliki nilai ekonomis dapat dijadikan objek perjanjian, namun barang-barang lain yang tidak memiliki nilai ekonomis tidak dapat diatur melalui perjanjian. Selain itu, untuk memastikan pelaksanaan perjanjian berjalan dengan baik, prinsip itikad baik juga menjadi hal yang sangat penting diperhatikan dalam prosesnya. Perlu dicatat bahwa KUHPerdata memiliki peran penting dalam mengatur hubungan antar individu dan badan hukum dalam masyarakat. Pasal-pasal di dalamnya memastikan bahwa hak dan kewajiban setiap pihak dihormati dan dilindungi, serta mengatur tentang tata cara pelaksanaan perjanjian agar tercipta keadilan dan kepastian hukum dalam setiap transaksi (Khairandy, 2013).

Pembatalan sepihak atas suatu perjanjian dapat diartikan sebagai tindakan salah satu pihak yang tidak bersedia memenuhi kewajiban atau prestasi yang telah disepakati oleh kedua belah pihak dalam

perjanjian tersebut. Sementara itu, pihak lainnya masih memiliki niat untuk melaksanakan prestasi yang telah dijanjikan dan berharap untuk tetap menerima prestasi balasan dari pihak pertama. Sebagai catatan, perjanjian yang sah, artinya memenuhi persyaratan sah menurut undang-undang, berlaku sebagai hukum bagi para pihak yang terlibat dalam pembuatannya (Weydekamp, 2013). Seperti yang tercantum dalam pasal 1338 (1) KUH Perdata. Sedangkan pada ayat (2) menyebutkan persetujuan itu tidak dapat ditarik kembali selain dengan sepakatan kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang oleh undang-undang dinyatakan cukup untuk itu (Pasal 1338 KUHPer (Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, 1847)).

Dalam era saat ini, jual beli *online* telah menjadi kegiatan yang hampir dilakukan oleh semua orang, terutama mereka yang tinggal di perkotaan. Dengan hanya duduk santai di rumah (Isnawati, LC., 2018) dan memiliki akses data serta aplikasi jual beli online seperti Tokopedia, Shopee, Buka Lapak, Lazada, dan lain-lain, seseorang dapat memenuhi segala kebutuhan hidupnya tanpa harus keluar rumah atau kantor. Sistem pembayaran *cash on delivery* (COD) menjadi pilihan bagi mereka yang kesulitan melakukan transaksi digital atau hanya memiliki uang tunai. Namun, dalam sistem COD, seringkali pembeli menjadi korban, contohnya ketika barang yang dibeli tidak sesuai dengan foto atau deskripsi yang diunggah, namun pembeli tetap harus membayar harga yang telah disepakati saat proses *checkout*. Kurir juga seringkali menjadi sasaran kemarahan dari pembeli yang merasa tidak puas dengan barang yang diterimanya, padahal kurir hanya bertugas mengantarkan tanpa mengetahui kondisi atau jenis barang yang diangkut.

Fenomena penolakan pembayaran COD semakin meningkat, menyebabkan terjadinya wanprestasi oleh pembeli terhadap penjual. Terdapat video-video yang menunjukkan barang yang telah dibeli dikembalikan oleh kurir ke tempat penjual dalam jumlah besar karena barang tersebut mengalami penumpukan selama berminggu-minggu saat dalam perjalanan ekspedisi. Kendati demikian, perlu dicatat bahwa pembelian barang secara *online* melibatkan tahapan atau prosedur tertentu yang harus diikuti dengan sadar oleh pembeli.

Artikel ini menyoroti pentingnya kesadaran dan tanggung jawab pembeli dalam proses pembelian *online*, serta kesadaran penjual terhadap risiko yang terkait dengan fitur COD. Pengembalian atau penukaran barang jika barang yang diterima tidak sesuai dengan yang dipesan sebagaimana yang dijelaskan dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam hal ganti kerugian yang dilakukan oleh penjual kepada konsumen (Zaki Attirmidzi, M., 2022) memang legal, namun pembatalan sepihak sering dilakukan baik oleh pembeli maupun penjual, tetapi jika dilakukan tanpa alasan yang jelas, maka dapat dikategorikan sebagai tindakan wanprestasi. Oleh karena itu, dalam penelitian ini akan dibahas proses pemesanan barang dalam sistem *Cash on Delivery* (COD) dan perlindungan hukum yang dapat diberikan kepada penjual dalam menghadapi pembatalan

sepihak oleh pembeli pada sistem *Cash on Delivery* (COD).

2. METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum yuridis normatif, yang merujuk pada berbagai sumber hukum, termasuk kaidah-kaidah hukum, asas-asas hukum, peraturan perundang-undangan, doktrin, ajaran-ajaran hukum, literatur-literatur hukum, dan teori-teori hukum (Iftitah, 2023a). Sumber hukum (*legal sources*) dalam penelitian ini berasal dari bahan-bahan hukum seperti undang-undang, asas hukum, peraturan perundang-undangan, doktrin hukum, literatur hukum, dan teori-teori hukum (Tan, 2021). Teknik analisis bahan penelitian hukum dilakukan dengan pendekatan perundang-undangan (*statue approach*) dan pendekatan analisis (*analytical approach*) (Dyah, O, S., & A'an, 2015). Pendekatan perundang-undangan melibatkan pemeriksaan dan interpretasi mendalam terhadap ketentuan hukum, undang-undang, dan peraturan yang mengatur sistem *Cash on Delivery* (COD). Fokusnya adalah memahami kerangka hukum yang menangani pembatalan sepihak oleh pembeli. Pendekatan analisis melibatkan analisis komprehensif terhadap perlindungan hukum yang tersedia bagi penjual dalam sistem COD. Ini mencakup pemeriksaan doktrin hukum, asas-asas, dan teori-teori untuk memberikan pemahaman mendalam tentang implikasi dan aplikasi hukum dalam menangani isu-isu terkait pembatalan sepihak oleh pembeli.

Penelitian ini mensintesis informasi dari sumber-sumber hukum dengan menggunakan kedua pendekatan ini untuk menjelajahi dan menjelaskan mekanisme perlindungan hukum terhadap pembatalan sepihak. Dengan menggabungkan pendekatan perundang-undangan untuk memahami ketentuan hukum dan pendekatan analisis untuk analisis yang mendalam, penelitian ini bertujuan memberikan eksplorasi yang komprehensif dan mendalam terkait kerangka hukum seputar sistem COD, khususnya dalam konteks pembatalan sepihak oleh pembeli dan langkah-langkah perlindungan yang tersedia bagi penjual.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Proses Pemesanan Barang dalam Sistem Cash on delivery (COD)

Sistem *Cash on Delivery* (COD) atau yang biasa disebut dengan sistem bayar di tempat banyak digandrungi oleh masyarakat karena hal tersebut dianggap mempermudah cara pembayaran dalam berbelanja *online*, saat ini platform digital sudah banyak yang menggunakan sistem tersebut, sehingga pembeli yang tadinya tidak tertarik belanja secara online karena masalah pembayaran yang begitu rumit sekarang semua kalangan dari anak-anak sampai dengan ibu rumah tangga sudah banyak bermunculan, bahkan lebih memilih belanja *online* daripada harus ke pasar. Berikut gambaran umum tahapan pemesanan barang sistem COD.

1. Memilih Produk

Langkah pertama adalah memilih produk yang ingin dibeli melalui aplikasi belanja, seperti Shopee. Cukup gunakan fitur Pencarian untuk mencari produk yang diinginkan dan pilih dari hasil pencarian. Pastikan toko penjual telah menyediakan metode pembayaran COD.

2. Menambahkan ke Keranjang

Setelah menemukan produk yang diinginkan, klik ikon "Keranjang" pada halaman produk untuk memasukkan produk ke keranjang belanja, atau klik "Beli Sekarang" untuk langsung membuat pesanan.

3. Memilih Varian dan Jumlah Barang

Jika produk memiliki variasi seperti ukuran, jenis, warna, dan model, pilih opsi yang diinginkan setelah menambahkan ke keranjang atau saat membuat pesanan.

4. Konfirmasi Pemesanan

Pada halaman *checkout*, pastikan alamat pengiriman telah benar dan pilih layanan pengiriman yang diinginkan.

5. Memilih Metode Pembayaran

Pilih metode pembayaran yang diinginkan, dengan opsi COD (*Cash On Delivery*) atau bayar di tempat, lalu klik "Konfirmasi".

6. Membuat Pesanan

Periksa kembali alamat pengiriman dan produk yang dipilih. Jika semuanya sudah benar, klik "Buat Pesanan". Setelah pesanan berhasil dilakukan dan dikonfirmasi, status pesanan dapat dilacak melalui fitur "Pesanan Saya" di aplikasi.

7. Pembayaran saat Menerima Barang

Ketika kurir mengantarkan pesanan, pembeli harus membayar sebelum menerima dan membuka paket. Jika ada masalah dengan produk yang diterima, pembeli dapat mengajukan permintaan pengembalian barang atau pengembalian dana melalui aplikasi dengan menyertakan alasan dan bukti yang sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku (Ramdhani, 2023).

Pada proses pemesanan barang melalui berbagai platform, terdapat variasi tahapan yang perlu dijalani oleh pembeli. Tidak cukup hanya dengan sekali klik, melainkan melalui beberapa tahapan yang bertujuan untuk memperjelas keinginan dan preferensi dari pembeli terhadap barang yang akan dibeli. Dengan demikian, pembeli tidak memiliki alasan untuk menolak barang tersebut saat barang telah sampai, asalkan pembelian tersebut didasari oleh itikad baik. Prinsip ini sejalan dengan yang diatur dalam Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata, yang menyatakan bahwa perjanjian yang sah, yang memenuhi persyaratan sah menurut undang-undang, akan berlaku sebagai undang-undang bagi para pihak yang

membuatnya. Ayat (2) Pasal tersebut menegaskan bahwa persetujuan tidak dapat dicabut kecuali dengan persetujuan kedua belah pihak atau berdasarkan alasan-alasan yang diakui oleh undang-undang. Ayat (3) Pasal 1338 menyatakan bahwa setiap perjanjian harus didasarkan pada itikad baik, yang berarti niat dari salah satu pihak dalam perjanjian untuk tidak merugikan mitra kontraknya maupun kepentingan umum.

Konsep itikad baik dalam perjanjian menjadi penting karena mencerminkan kesungguhan dan kejujuran para pihak dalam melaksanakan kesepakatan tersebut. Itikad baik mengimplikasikan bahwa setiap pihak harus bertindak dengan jujur dan saling menghormati hak dan kewajiban yang telah disepakati. Dengan memastikan itikad baik dalam perjanjian, diharapkan bahwa kerjasama antara para pihak dapat berjalan secara adil dan seimbang, serta menghindari terjadinya penolakan atau pembatalan sepihak yang dapat menyebabkan kerugian bagi pihak lainnya. Oleh karena itu, penting bagi pembeli dan penjual untuk saling memahami dan menghormati ketentuan dalam perjanjian serta berkomitmen untuk melaksanakannya dengan itikad baik demi terciptanya hubungan bisnis yang berkualitas dan berkelanjutan.

Dalam konteks perjanjian jual beli melalui sistem COD, itikad baik menjadi kunci utama dalam mencegah terjadinya penolakan pembayaran atau pembatalan sepihak oleh pembeli. Pembeli yang memiliki itikad baik akan melaksanakan pembayaran tepat waktu sesuai kesepakatan, sementara penjual yang memiliki itikad baik akan menyediakan produk yang sesuai dengan deskripsi dan kualitas yang dijanjikan. Jika kedua belah pihak menjunjung tinggi prinsip itikad baik ini, maka diharapkan transaksi jual beli dapat berjalan dengan lancar dan saling menguntungkan bagi semua pihak yang terlibat. Oleh karena itu, kesadaran akan pentingnya itikad baik dalam perjanjian harus ditanamkan dalam setiap pelaku usaha maupun konsumen agar dapat menciptakan lingkungan bisnis yang sehat dan bermartabat dalam era perdagangan digital yang semakin berkembang (Sjahdeini, 1993).

3.2. Perlindungan Hukum terhadap Penjual Akibat Pembatalan Sepihak oleh Pembeli pada Sistem Cash on Delivery (COD)

Pasal 1338 ayat (2) KUHPerduta menetapkan bahwa perjanjian tidak dapat dibatalkan sepihak, mengindikasikan pentingnya menghormati dan memenuhi perjanjian yang telah disepakati oleh kedua belah pihak. Pembatalan tanpa persetujuan pihak lain membuat perjanjian tersebut tidak berlaku lagi diantara mereka. Aturan terkait pembatalan akibat wanprestasi diatur dalam Pasal 1266 dan 1267 KUHPerduta. Wanprestasi terjadi saat salah satu pihak tidak memenuhi kewajibannya sesuai dengan kesepakatan dalam perjanjian. Dengan demikian, Pasal 1338 ayat (2) KUHPerduta menjelaskan bahwa pembatalan perjanjian harus melibatkan persetujuan kedua belah pihak, dan ketentuan mengenai pembatalan akibat wanprestasi diatur dengan jelas dalam Pasal 1266 dan 1267 KUHPerduta (Weydekamp, 2013). Dalam situasi ini, pihak yang merasa dirugikan dapat meminta pembatalan

perjanjian kepada pengadilan. Pengadilan akan memeriksa kasus tersebut dan menentukan apakah ada alasan yang cukup untuk membatalkan perjanjian karena wanprestasi. Pembatalan perjanjian melalui pengadilan bertujuan untuk mencegah adanya pembatalan sepihak yang dapat merugikan salah satu pihak. Dengan mengajukan permohonan ke pengadilan, maka keputusan pembatalan akan diambil berdasarkan pertimbangan hukum dan keadilan. Hal ini penting untuk menjaga kestabilan dan kepastian dalam hubungan hukum antara para pihak yang terlibat dalam perjanjian. Pengaturan mengenai pembatalan perjanjian karena wanprestasi ini memiliki peran penting dalam memberikan kepastian hukum bagi para pihak yang terlibat dalam transaksi bisnis. Dengan adanya aturan yang jelas tentang pembatalan perjanjian karena wanprestasi, maka para pihak akan lebih berhati-hati dalam melaksanakan kewajibannya dan memastikan bahwa perjanjian yang dibuat akan terpenuhi dengan baik. Selain itu, aturan ini juga melindungi kepentingan para pihak agar tidak dirugikan oleh tindakan sepihak dari pihak lainnya. Oleh karena itu, peraturan mengenai pembatalan perjanjian karena wanprestasi di dalam KUHPdata merupakan aspek penting dalam menjaga keadilan dan kepastian hukum dalam transaksi bisnis (Weydekamp, 2013).

Selaras dengan hal tersebut di atas, Indonesia mempunyai peraturan-peraturan hukum dalam kerangka perlindungan hukum terhadap penjual akibat pembatalan sepihak oleh pembeli pada sistem COD sebagai konsekuensi asas legalitas dari negara hukum sebagaimana dikemukakan oleh Prof. Sudargo Gautama, dimana menurut Lon L. Fuller, asas legalitas tersebut harus memenuhi dan mewujudkan delapan nilai-nilai sebagai prinsip legalitas. *Pertama*, harus ada peraturan-peraturan terlebih dahulu, tidak boleh ada keputusan atau tindakan yang bersifat sewenang-wenang atau arbitrer. *Kedua*, peraturan-peraturan tersebut harus diumumkan secara tepat dan jelas. *Ketiga*, peraturan tidak boleh berlaku surut, artinya tidak dapat dikenakan ke belakang untuk tindakan yang telah dilakukan sebelumnya. *Keempat*, perumusan peraturan harus jelas, terperinci, dan dapat dimengerti oleh seluruh rakyat. *Kelima*, hukum tidak boleh meminta penerapan hal-hal yang tidak mungkin atau tidak dapat dipenuhi. *Keenam*, antara satu peraturan dengan peraturan lainnya tidak boleh saling bertentangan. *Ketujuh*, peraturan harus tetap dan stabil, tidak boleh sering diubah-ubah. Dan terakhir, harus ada kesesuaian antara tindakan para pejabat hukum dengan peraturan-peraturan yang telah dibuat. Dengan adanya asas legalitas dan prinsip-prinsipnya, negara hukum dapat berfungsi dengan baik dan memberikan kepastian hukum bagi masyarakat (Iftitah, 2018).

Berikut peraturan-peraturan hukum dalam kerangka perlindungan hukum terhadap penjual akibat pembatalan sepihak oleh pembeli pada sistem COD:

1. Pasal 1243 KUHPdata menyatakan bahwa penggantian biaya, kerugian, dan bunga diwajibkan jika suatu perikatan tidak dipenuhi. Hal ini berlaku ketika debitur, meskipun sudah dinyatakan lalai,

masih tidak memenuhi perikatan tersebut, atau jika ada hal yang harus diberikan atau dilakukan dalam waktu yang melebihi batas waktu yang telah ditentukan.

2. Pasal 1457 KUHPerdara mendefinisikan perjanjian jual beli sebagai kesepakatan antara penjual dan pembeli, di mana penjual mengikatkan dirinya untuk menyerahkan hak milik atas barang kepada pembeli, dan pembeli mengikatkan dirinya untuk membayar harga barang tersebut. Ketentuan ini berlaku untuk jual beli elektronik, termasuk dalam sistem COD, karena merupakan perjanjian yang sah menurut undang-undang. Untuk sahnya suatu perjanjian berdasarkan Pasal 1320 KUHPerdara, harus memenuhi empat syarat, yaitu kesepakatan para pihak yang mengikatkan dirinya, kemampuan untuk membuat perjanjian, objek yang spesifik, dan tujuan perjanjian yang sah.
3. Kemudian, Pasal 1474 KUHPerdara mengatur tentang tanggung jawab dari suatu perjanjian yang sudah disepakati dan kewajiban hukum yang timbul dari perikatan tersebut. Pihak penjual dan pembeli memiliki kewajiban dalam perjanjian jual beli sesuai dengan ketentuan Pasal 1474 KUHPerdara. Kewajiban ini berlaku baik untuk perjanjian yang diatur oleh pihak-pihak yang terlibat, maupun yang diatur oleh undang-undang (Harahap, 1986).

Dengan adanya ketentuan hukum yang mengatur tentang penggantian biaya, kerugian, dan bunga karena wanprestasi, serta perjanjian jual beli dan tanggung jawab yang timbul dari perikatan tersebut, maka kepastian hukum dalam transaksi bisnis akan terjaga dengan baik. Para pihak yang terlibat dalam perjanjian jual beli, termasuk dalam sistem COD, diharapkan akan lebih berhati-hati dan bertanggung jawab dalam memenuhi kewajibannya. Selain itu, pengaturan tentang syarat sah perjanjian juga menjadi landasan bagi para pihak untuk menjalankan perjanjian dengan itikad baik dan menghindari pembatalan sepihak yang dapat merugikan salah satu pihak. Oleh karena itu, peraturan-peraturan dalam KUHPerdara mengenai perjanjian jual beli dan tanggung jawabnya menjadi penting dalam menciptakan keadilan dan kepastian hukum dalam dunia bisnis.

Kewajiban penjual dalam transaksi jual beli penjual memiliki beberapa kewajiban dalam transaksi jual beli, terutama dalam dunia *e-commerce*. *Pertama*, penjual harus menyediakan *storefront* yang berisi katalog produk dan informasi pelayanan kepada masyarakat. Hal ini bertujuan agar calon pembeli dapat dengan mudah menemukan informasi terkait barang yang ditawarkan, termasuk harga, rating, dan spesifikasi barang secara detail. *Kedua*, penjual memiliki tanggung jawab untuk menyerahkan barang kepada pembeli sesuai dengan perjanjian yang telah dibuat. Proses penyerahan barang bisa dilakukan melalui berbagai cara, tergantung jenis barang yang diperjualbelikan. Untuk benda bergerak, penyerahan dapat dilakukan secara langsung oleh pemilik atau atas nama pemilik, sedangkan untuk benda tidak bergerak, seperti tanah, penyerahan dilakukan melalui Akta PPAT, dan objek lainnya melalui akta notaris. Penjual juga harus menanggung atau menjamin barang yang dijualnya. Dua hal utama yang harus dijamin oleh penjual

adalah keamanan dan ketentraman penguasaan barang yang dijual, serta menjamin bahwa tidak ada cacat tersembunyi pada barang yang bisa menjadi alasan pembatalan transaksi.

Kewajiban pembeli dalam transaksi *e-commerce* pembeli juga memiliki kewajiban dalam transaksi *e-commerce*. *Pertama*, pembeli harus memiliki kemampuan untuk mengumpulkan dan membandingkan informasi mengenai barang atau jasa yang dibutuhkan secara lebih leluasa, tanpa dibatasi oleh wilayah atau *borderless* (Gultom, 2005). Ketersediaan informasi yang lengkap akan membantu pembeli membuat keputusan yang lebih baik dalam memilih barang yang akan dibeli. *Kedua*, pembeli memiliki kewajiban untuk menyelesaikan pelunasan harga barang bersamaan dengan penyerahan barang. Pembayaran harga barang merupakan kewajiban utama pembeli sesuai dengan ketentuan Pasal 1513 KUHPdata. Pembayaran tersebut harus dilakukan sesuai dengan waktu dan tempat yang telah disepakati dalam perjanjian transaksi (Afida Ainur Rokfaa, Angel Rezky Pratama Tandab, Arytasia Dewi Anugrahenic, 2022).

Dalam transaksi jual beli, baik penjual maupun pembeli memiliki tanggung jawab masing-masing. Penjual harus menyediakan informasi yang lengkap dan akurat, serta menyerahkan barang dengan tepat sesuai kesepakatan. Di sisi lain, pembeli harus aktif mencari informasi dan bertanggung jawab atas pembayaran harga barang yang telah dibeli. Dengan mematuhi kewajiban-kewajiban ini, diharapkan transaksi *e-commerce* dapat berlangsung dengan lancar dan meminimalisir potensi masalah atau perselisihan di kemudian hari.

4. Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur tentang hak dan kewajiban konsumen, serta hak dan kewajiban penjual atau pelaku usaha. Dalam pasal 4 dan 5 UU Perlindungan Konsumen, dijelaskan berbagai hak yang dimiliki oleh konsumen. Beberapa hak tersebut antara lain adalah hak atas kenyamanan dalam bertransaksi, hak untuk memilih barang sesuai dengan nilai tukar dan kondisi yang dijanjikan, hak untuk mendapatkan advokat, dan hak-hak lain yang berhubungan dengan perlindungan konsumen. Di samping itu, konsumen juga memiliki kewajiban, salah satunya adalah membayar sesuai dengan nilai tukar yang telah disepakati.

UU Perlindungan Konsumen juga mengatur hak dan kewajiban penjual atau pelaku usaha. Sebagai pelaku usaha, mereka memiliki hak untuk menerima pembayaran sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang atau jasa yang diperdagangkan. Pelaku usaha juga berhak mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik dan memiliki hak untuk melakukan pembelaan diri dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen. Jika terbukti bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang atau jasa yang diperdagangkan, pelaku usaha berhak atas rehabilitasi nama baiknya. Selain hak, pelaku usaha juga memiliki kewajiban, antara lain harus beritikad baik dalam kegiatan usahanya, memberikan

informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa yang diperdagangkan, serta memperlakukan konsumen dengan benar dan jujur serta tidak diskriminatif. Pelaku usaha juga harus menjamin mutu barang atau jasa yang diperdagangkan sesuai dengan standar yang berlaku dan memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji atau mencoba barang atau jasa tertentu. Jika terjadi kerugian akibat penggunaan, pemakaian, atau pemanfaatan barang atau jasa yang diperdagangkan, pelaku usaha wajib memberi kompensasi atau ganti rugi kepada konsumen. Selain itu, jika barang atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan oleh konsumen tidak sesuai dengan perjanjian, pelaku usaha juga harus memberi kompensasi, ganti rugi, atau penggantian atas ketidaksesuaian tersebut.

Berdasarkan proses pemesanan barang dan aturan yang mengatur terkait sistem *cash on delivery* tidak adalah masalah dalam jual beli *online* termasuk dengan sistem pembayaran COD jika salah satu pihak tidak melakukan wanprestasi, bahkan ada fitur pengembalian barang jika barang tersebut tidak sesuai dengan yang telah disebutkan dalam keterangan atau berbeda dengan yang telah dipesan oleh penjual. Pembatalan sepihak tanpa ada alasan yang jelas tidak dapat ditoleransi karena mengakibatkan kerugian terhadap penjual, jika penolakan dilakukan tanpa ada alasan yang jelas dan terus dibiarkan maka ini akan semakin menjamur dan akan menodai aturan-aturan perjanjian yang telah dijelaskan dalam kitab undang-undang hukum perdata tentang perjanjian.

Belanja secara *online* sama dengan belanja secara langsung yang dimana hal yang membedakan keduanya hanya medianya saja, jadi jika pembeli memesan barang, maka terjadilah perjanjian dimana satu pihak mengikatkan dirinya untuk menyerahkan hak milik atas suatu barang dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah diperjanjikan. Namun pada prakteknya diaktifkannya fitur COD oleh penjual disalahgunakan oleh pembeli dengan cara menolak paket saat diantar kurir (pembatalan sepihak) dengan alasan tidak ada uang, salah pencet, tidak ada dirumah, atau alasan lainnya yang terkadang tidak masuk akal yang mengakibatkan barang tersebut di *return* atau dibawa kembali oleh kurir ke penjual. Jika pembatalan dilakukan dengan atau tanpa alasan yang jelas maka dikatakan bahwa pihak tersebut telah melakukan wanprestasi dan mengakibatkan kerugian terhadap penjual padahal hal tersebut sudah tertera jelas dalam KUHPperdata dan berdasarkan asas fiksi hukum bahwa ketika suatu peraturan perundang-undangan telah diundangkan maka pada saat itu setiap orang dianggap tahu (*presumption iures deiure*) dan ketentuan tersebut berlaku mengikat sehingga ketidaktahuan seseorang tidak dapat membebaskan atau memaafkannya dari tuntutan hukum.

Pengaturan Hukum Perdata atas perbuatan pembeli yang membatalkan sepihak pesannya, diatur juga dalam Pasal 1243 KUHPperdata, yang mana timbul wanprestasi dari perjanjian (*agreement*) diperkuat dengan penjelasan Pasal 1320, Pasal 1338, Pasal 1313 dan Pasal 1458 KUHPperdata (Berata,

2016). Dari pembahasan tersebut diketahui pihak yang melakukan pelanggaran. Di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dijelaskan pada bab XIII terdapat sanksi administratif dan sanksi pidana untuk pelaku usaha yang melakukan pelanggaran, namun sanksi terhadap konsumen secara teori perlindungan hukum represif tidak diperjelas melalui UUPK ini, akan tetapi konsumen melakukan wanprestasi dan bisa terkena sanksi pembayaran kerugian oleh pelaku usaha, peralihan resiko, pembatalan perjanjian, dan membayarkan biaya perkara jika sampai di perkarakan di pengadilan (Makarim, 2004). Terhadap para pihak yang tidak melaksanakan tanggungjawab sesuai kesepakatan perjanjian bersama maka bisa digugat oleh pihak yang merasa dirugikan. Ganti kerugian “(*schade vergoeding*) adalah penggantian ganti rugi wajib dibayarkan si pelaku (Harahap, 1982).

Terhadap konsumen yang melakukan wanprestasi karena membatalkan pesanan secara sepihak, penjual memiliki hak untuk menuntut ganti rugi atau pembatalan pembelian sesuai dengan Pasal 1266, 1267, dan 1517 KUHPerdara. Gugatan ini didasarkan pada Pasal 1243 KUHPerdara, yang menyatakan terjadinya wanprestasi dari perjanjian yang diperkuat dengan penjelasan Pasal 1320, 1338, 1313, dan 1458 KUHPerdara. Sanksi hukum yang diberikan kepada pembeli yang melakukan wanprestasi antara lain pemblokiran akun pembeli di platform *e-commerce*. Dalam situasi ini, penjual memiliki hak untuk melaporkan akun pembeli yang bersangkutan sehingga akun tersebut akan terblokir. Sebagai langkah untuk melindungi pelaku usaha, pihak platform *e-commerce* telah mengeluarkan kebijakan pemblokiran akun konsumen jika telah melakukan pembatalan pesanan sebanyak dua kali dalam waktu 60 hari. Meskipun demikian, akun pembeli akan diaktifkan kembali setelah 60 hari terhitung sejak tanggal dinonaktifkan.

Sanksi lain yang dapat diberikan kepada pembeli yang melakukan wanprestasi adalah pembatalan perjanjian berdasarkan Pasal 1266 KUHPer atau menggunakan Pasal 1338 ayat (2). Pembatalan ini dapat dilakukan ketika pembeli gagal untuk memenuhi kewajibannya dalam perjanjian yang telah disepakati.

Selain itu, pembeli wanprestasi juga dapat diminta untuk membayar ganti rugi yang diderita oleh kreditur sesuai dengan ketentuan Pasal 1243 KUHPerdara. Ganti rugi ini mencakup berbagai hal, seperti penggantian semua biaya yang telah dikeluarkan oleh kreditur sejak terjadinya wanprestasi, ganti rugi atas kerugian yang timbul akibat adanya kerusakan terhadap barang yang dibeli, dan bunga berupa hilangnya keuntungan yang telah direncanakan oleh kreditur akibat wanprestasi. Namun, terdapat dua batasan dalam permintaan ganti rugi ini, yaitu kerugian yang dapat diduga ketika perjanjian dibuat, serta kerugian yang merupakan akibat langsung dari penipuan sebagai dampak dari wanprestasi (Dsalimunthe, 2017).

Apabila langkah-langkah hukum tersebut tidak mampu menyelesaikan sengketa, maka langkah berikutnya adalah membayar biaya perkara guna mendapatkan keputusan dari hakim. Sanksi ini hanya dapat dimintakan setelah terbukti di muka hakim melalui penetapan yang dikeluarkan oleh hakim

sebagai hasil dari perselisihan yang sedang berlangsung. Debitur (pembeli wanprestasi) harus membayar ganti rugi berupa uang sebagai akibat dari proses hukum yang harus dijalani (Dsalimunthe, 2017).

Sanksi hukum yang dapat dimintakan kepada pihak yang melakukan wanprestasi termasuk pemenuhan perjanjian, pemenuhan perjanjian ditambah ganti rugi, hanya ganti rugi saja, atau pembatalan perjanjian ditambah ganti rugi. Karena itu, pembeli tidak diperbolehkan membatalkan pesanan secara sepihak atau menolak membayar pesanan yang sudah diterima dan dibuka, karena hal tersebut merupakan kewajiban pembeli. Sebagai gantinya, pembeli sebaiknya tetap membayar dan kemudian menggunakan fitur pengembalian barang yang tersedia pada platform *e-commerce* (Chandra Israel Palar Sinaulan, Hendrik Pondaag, 2023). Dengan adanya sanksi hukum yang tegas bagi pembeli yang melakukan wanprestasi, diharapkan transaksi di platform *e-commerce* dapat berjalan lebih lancar dan adil bagi semua pihak yang terlibat. Oleh karena itu, sebagai seorang pembeli, penting untuk mematuhi perjanjian dan kewajiban yang telah disepakati, serta menggunakan fitur pengembalian barang yang tersedia apabila terjadi masalah atau ketidaksesuaian dalam pesanan yang diterima.

4. KESIMPULAN

Dalam konteks sistem pembayaran *Cash on Delivery* (COD) pada transaksi jual beli *online*, perlindungan hukum bagi penjual muncul sebagai upaya untuk mengatasi potensi pembatalan sepihak yang dapat merugikan. Meskipun fitur pengembalian barang menjadi solusi untuk ketidaksesuaian dengan deskripsi atau pesanan, pembatalan tanpa alasan yang jelas dianggap tidak dapat diterima, melanggar aturan perjanjian dalam hukum perdata. Belanja *online*, meskipun berbeda media, tetap melibatkan perjanjian antara penjual dan pembeli, di mana barang harus diserahkan oleh penjual dan pembeli membayar harga yang disepakati. Sayangnya, fitur COD sering disalahgunakan, terutama dalam pembatalan sepihak dengan alasan tidak masuk akal, yang berpotensi merugikan penjual dan merupakan tindakan wanprestasi. Hukum perdata mengatur pembatalan sepihak dalam Pasal 1243 KUHPerdata, yang diperkuat oleh penjelasan Pasal 1320, Pasal 1338, Pasal 1313, dan Pasal 1458 KUHPerdata. Sanksi administratif dan pidana berlaku bagi pelaku usaha yang melanggar Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Meskipun sanksi untuk konsumen tidak terperinci, konsekuensi wanprestasi bisa mencakup pembayaran kerugian kepada pelaku usaha atau pembatalan perjanjian. Pihak yang merasa dirugikan berhak mengajukan gugatan terhadap pihak yang tidak memenuhi kewajiban sesuai perjanjian, menegaskan perlunya penegakan hukum untuk memastikan keadilan dalam transaksi *online*.

REFERENSI

- Afida Ainur Rokfaa , Angel Rezky Pratama Tandab , Arytasia Dewi Anugrahenic, W. A. K. (2022). Penyelesaian Sengketa Sistem Pembayaran Cash on Delivery Pada Media E-Commerce. *Jurnal Bina Mulia Hukum*, 6(2). <https://doi.org/https://dx.doi.org/10.23920/jbmh.v6i2.533>
- Berata, B. M. B. A. dan I. G. N. P. W. (2016). Perlindungan Hukum terhadap Pelaku Usaha terkait Wanprestasi yang Dilakukan Konsumen dengan Cara Hit and Run. *Kertha Semaya: Journal Hukum*, 4(1).
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, (1847).
- Chandra Israel Palar Sinaulan, Hendrik Pondaag, D. S. (2023). Akibat Hukum Terhadap Konsumen yang Tidak Melakukan Transaksi Sesuai Prosedur Cash On Delivery (COD) Ditinjau Dari Hukum Perdata. *Lex Privatum*, 11(5).
- Dsalimunthe, D. (2017). Akibat Hukum Wanprestasi dalam Perspektif Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (BW). *Jurnal Al-Maqasid*, 3(1).
- Dyah, O, S., & A'an, E. (2015). *Penelitian Hukum (Legal Research): Upaya Mewujudkan Hukum Yang Pasti dan Berkeadilan*. Sinar Grafika.
- Gultom, D. M. A. M. dan E. (2005). *Cyberlaw: Aspek Hukum Teknologi Informasi (Cetakan I)*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Harahap, M. Y. (1982). *Segi-Segi Hukum Perjanjian*. Bandung: Alumni.
- Harahap, M. Y. (1986). *Segi-Segi Hukum Perjanjian*. Bandung: Alumni.
- Iftitah, A. (2018). Peranan Jaminan Sosial Tenaga Kerja dalam Perwujudan Cita Pembangunan Hukum Tenaga Kerja di Indonesia. *Jurnal Supremasi*, 7(2), 1. <https://doi.org/10.35457/supremasi.v7i2.377>
- Iftitah, A. (Ed.). (2023a). *Metode Penelitian Hukum (Mei 2023)*. Sada Kurnia Pustaka. <https://repository.sadapenerbit.com/index.php/books/catalog/book/54>
- Iftitah, A. (2023b). Sejarah Perkembangan Hukum. In *Pengantar Ilmu Hukum* (Februari). Sada Kurnia Pustaka.
- Isnawati, LC., M. (2018). *Jual Beli Online Sesuai Syariah*. Jakarta Selatan: Rumah Fiqih Publishing.
- Khairandy, R. (2013). *Hukum Kontrak Indonesia dalam Perspektif Perbandingan*. Yogyakarta: FH UII Press.
- Makarim, E. (2004). *Kompilasi Hukum Telematika*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Muhajir. (2022). Implementasi Hukum Khiyār dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 pada Praktik Jual Beli Online pada Ulin Ol Shop Purworejo. *Jurnal Supremasi*, 12(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.35457/supremasi.v12i1.1718>
- Muhammad, A. (2013). *Hukum Perjanjian*. Bandung: PT Alumni.
- Ramdhani, G. (2023). *Begini Cara Kerja COD dalam Belanja Online, Mudah dan Praktis Banget*. Liputan6.Com. <https://www.liputan6.com/lifestyle/read/5188541/begini-cara-kerja-cod-dalam-belanja-online-mudah-dan-praktis-banget>
- Sjahdeini, S. R. (1993). *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan Seimbang bagi Para Pihak dalam Perjanjian Kredit di Indonesia*. Jakarta: Institut Bankir Indonesia.
- Tan, D. (2021). Metode Penelitian Hukum: Mengupas dan Mengulas Metodologi dalam Menyelenggarakan Penelitian Hukum. *NUSANTARA: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 8(8).
- Tektona, R. I., & Putra, R. C. (2021). Implikasi Hukum Pandemi Covid-19 terhadap Transaksi Akad Bai'As-Salam (Pre Order) dalam Transaksi Dropship. *Jurnal Supremasi*, 11(1).

<https://doi.org/https://doi.org/10.35457/supremasi.v11i1.1093>

Weydekamp, G. R. (2013). Pembatalan Perjanjian Sepihak Sebagai Suatu Perbuatan Melawan Hukum. *Lex Privatum*, 1(4).

Zaki Attirmidzi, M., & R. (2022). Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Sistem Transaksi Online Perspektif Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik. *Jurnal Supremasi*, 12(1).
<https://doi.org/https://doi.org/10.35457/supremasi.v12i1.1679>