



Perlindungan Hukum terhadap Pelaku Usaha Akibat Pembatalan Sepihak oleh Konsumen dalam Jual Beli Melalui Sistem *Cash On Delivery*

(Studi Penelitian Kota Jambi)

Meriskan Dwi Zalyanti^{1*}, Ruliati², Nurhayati³, Rafli Ardiansyah⁴,
Ilham⁵, Ika Dwimaya Roza⁶

¹⁻⁶ Universitas Muhammadiyah Jambi, Indonesia

*Penulis korespondensi: riskazalyanti1@gmail.com

Abstract. *The rapid development of information technology has significantly increased the practice of online buying and selling as part of electronic commerce (e-commerce). One of the payment methods widely used in online transactions is cash on delivery (COD), in which payment is made by the consumer at the time the goods are received. Although the COD system provides convenience and a sense of security for consumers, in practice it often gives rise to legal problems, particularly unilateral cancellations by consumers. Such cancellations are frequently carried out after the goods have been shipped or have arrived at the destination address, resulting in material and non-material losses for business actors. This condition indicates an imbalance in legal protection between consumers and business actors in online transactions using the COD system. This study aims to analyze the mechanism of implementing the COD payment system in online buying and selling transactions and to examine the forms of legal protection available for business actors affected by unilateral cancellations by consumers. This research employs an empirical juridical method, also known as sociological legal research, with a field research approach to examine the application of law in practice, particularly in Jambi City. Data were collected through literature review and interviews and analyzed qualitatively. The findings of this study are expected to contribute to the development of legal regulation and to strengthen legal certainty and protection for business actors in online transactions.*

Keywords: *Business Actors; Cash on Delivery; Legal Protection; Online Transactions; Unilateral Cancellation.*

Abstrak. Perkembangan teknologi informasi telah mendorong meningkatnya praktik jual beli online sebagai bagian dari perdagangan elektronik (e-commerce). Salah satu metode pembayaran yang banyak digunakan dalam transaksi jual beli online adalah cash on delivery (COD), yaitu sistem pembayaran yang dilakukan oleh konsumen pada saat barang diterima. Meskipun sistem ini memberikan kemudahan dan rasa aman bagi konsumen, dalam praktiknya metode COD sering menimbulkan permasalahan hukum, khususnya terkait pembatalan sepihak oleh konsumen. Pembatalan tersebut kerap dilakukan setelah barang dikirim atau tiba di alamat tujuan, sehingga menimbulkan kerugian bagi pelaku usaha, baik secara materiil maupun nonmateriil. Permasalahan ini menunjukkan adanya ketidakseimbangan perlindungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha dalam transaksi jual beli online berbasis COD. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis mekanisme penerapan sistem pembayaran COD dalam transaksi jual beli online serta mengkaji bentuk perlindungan hukum bagi pelaku usaha akibat pembatalan sepihak oleh konsumen. Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis empiris, dengan pendekatan penelitian lapangan untuk melihat penerapan hukum dalam praktik, khususnya di Kota Jambi. Data diperoleh melalui studi kepustakaan dan wawancara, kemudian dianalisis secara kualitatif. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai efektivitas pengaturan hukum yang berlaku serta memberikan rekomendasi guna memperkuat perlindungan hukum bagi pelaku usaha dalam transaksi jual beli online.

Kata kunci: Cash on Delivery; Jual Beli Online; Pelaku Usaha; Pembatalan Sepihak; Perlindungan Hukum.

1. LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk dalam bidang perdagangan. Pemanfaatan internet tidak hanya terbatas pada sarana komunikasi dan pertukaran informasi, tetapi juga telah menjadi medium utama dalam kegiatan ekonomi dan bisnis, khususnya melalui perdagangan elektronik atau electronic commerce (e-commerce) (Laudon & Traver,

2022). E-commerce memungkinkan transaksi jual beli dilakukan secara cepat, efisien, dan tanpa batasan geografis, sehingga menjadi pilihan utama masyarakat di era digital.

E-commerce didefinisikan sebagai aktivitas perdagangan yang melibatkan produsen, pelaku usaha, penyedia jasa, dan konsumen dengan memanfaatkan jaringan elektronik, khususnya internet, sebagai sarana transaksi (Turban et al., 2018). Dalam praktiknya, e-commerce melibatkan hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen yang melahirkan hak dan kewajiban bagi masing-masing pihak. Hubungan hukum tersebut terwujud dalam bentuk perjanjian elektronik (electronic contract) yang memiliki kekuatan mengikat sebagaimana perjanjian konvensional (Creswell & Creswell, 2018).

Salah satu inovasi dalam sistem pembayaran e-commerce yang banyak digunakan di Indonesia adalah metode Cash on Delivery (COD). Sistem COD merupakan metode pembayaran di mana konsumen melakukan pembayaran secara tunai kepada kurir pada saat barang pesanan diterima di tempat tujuan (Kotler & Keller, 2016). Metode ini dinilai praktis dan inklusif karena memberikan kemudahan bagi konsumen yang tidak memiliki akses terhadap layanan perbankan, kartu kredit, maupun dompet digital. Oleh karena itu, berbagai platform marketplace seperti Shopee, Tokopedia, dan Lazada menyediakan fitur COD sebagai alternatif pembayaran.

Meskipun menawarkan berbagai kemudahan, penerapan sistem COD dalam praktiknya sering menimbulkan permasalahan hukum, khususnya terkait pembatalan sepihak oleh konsumen. Pembatalan tersebut umumnya dilakukan pada saat barang telah dikirim dan tiba di alamat tujuan, namun konsumen menolak untuk menerima atau membayar barang dengan berbagai alasan, seperti merasa tidak pernah memesan, barang tidak sesuai, tidak ada orang di rumah, atau bahkan adanya pesanan fiktif. Kondisi ini secara nyata menimbulkan kerugian bagi pelaku usaha, baik secara materiil maupun non-materiil (Yukl, 2013).

Dalam perspektif hukum perjanjian, transaksi jual beli online dengan sistem COD pada dasarnya telah memenuhi unsur-unsur sahnyanya perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), yaitu adanya kesepakatan, kecakapan para pihak, objek tertentu, dan sebab yang halal (Subekti, 2014). Ketika konsumen melakukan pemesanan melalui marketplace dan pelaku usaha menerima serta memproses pesanan tersebut, maka telah terjadi kesepakatan yang mengikat para pihak. Oleh karena itu, pembatalan sepihak oleh konsumen dapat dikualifikasikan sebagai bentuk wanprestasi yang menimbulkan akibat hukum (Suprptomo, 2001).

Pengaturan mengenai transaksi elektronik di Indonesia secara normatif diatur dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 (UU ITE). Pasal 20 ayat (1) UU ITE menyatakan bahwa transaksi elektronik terjadi pada saat penawaran transaksi yang dikirim oleh pelaku usaha telah diterima dan disetujui oleh konsumen. Selanjutnya, Pasal 18 ayat (1) UU ITE menegaskan bahwa kontrak elektronik mengikat para pihak. Ketentuan ini sejalan dengan asas *pacta sunt servanda* sebagaimana diatur dalam Pasal 1338 KUHPerdata, yang menyatakan bahwa setiap perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi para pihak dan harus dilaksanakan dengan itikad baik (Hartono, 1991).

Di sisi lain, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) secara dominan memberikan perlindungan hukum kepada konsumen sebagai pihak yang dianggap lemah dalam transaksi. Meskipun perlindungan konsumen merupakan hal yang penting, kondisi ini sering kali menempatkan pelaku usaha pada posisi yang kurang seimbang, terutama dalam kasus pembatalan sepihak oleh konsumen pada transaksi COD. Minimnya pengaturan eksplisit mengenai perlindungan hukum bagi pelaku usaha menyebabkan ketidakpastian hukum dan lemahnya posisi pelaku usaha dalam menuntut haknya (Yulia, 2015).

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dilihat bahwa praktik pembatalan sepihak oleh konsumen dalam transaksi jual beli online berbasis *cash on delivery* (COD) menimbulkan permasalahan hukum yang kompleks, khususnya terkait perlindungan hukum bagi pelaku usaha. Praktik ini berpotensi melanggar asas itikad baik dalam perjanjian serta menimbulkan kerugian ekonomi bagi pelaku usaha sebagai pihak yang telah memenuhi prestasi terlebih dahulu (Subekti, 2014). Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk mengkaji secara mendalam mekanisme sistem pembayaran COD serta bentuk perlindungan hukum yang tersedia bagi pelaku usaha akibat pembatalan sepihak oleh konsumen, khususnya di Kota Jambi, dengan merujuk pada ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan regulasi transaksi elektronik yang berlaku (Indonesia, 1999; Indonesia, 2008). Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademis dalam pengembangan hukum perdata dan hukum perlindungan konsumen, serta kontribusi praktis berupa rekomendasi perbaikan regulasi guna mewujudkan kepastian dan keadilan hukum bagi para pihak dalam transaksi *e-commerce*.

2. KAJIAN TEORITIS

Menurut Satjipto Raharjo, perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia (HAM) yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu di berikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum. Sedangkan dalam pandangan Lili Rasjidi dan I.B Wya Putra yang didasarkan kepada fungsi

hukum menjelaskan bahwa hukum dapat difungsikan untuk mewujudkan perlindungan yang sifatnya tidak sekedar adaptif dan fleksibel, melainkan juga prediktif dan antisipatif. Pendapat Sunaryati Hartono mengatakan bahwa hukum dibutuhkan untuk mereka yang lemah dan belum kuat secara sosial, ekonomi dan politik untuk memperoleh keadilan sosial.

Perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seseorang berjanji kepada orang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan suatu hal. Sebagai perwujudan tertulis dan perjanjian, Kontrak adalah salah satu dan dua dasar hukum yang ada selain Undang-Undang yang dapat menimbulkan perikatan. Perikatan adalah suatu keadaan hukum dengan kewajiban-kewajiban yang berkaitan satu sama lain.

Sistem pembayaran COD tidak menghilangkan sifat mengikat dari perjanjian tersebut. Oleh karena itu, apabila konsumen membatalkan pesanan secara sepihak tanpa alasan yang sah, maka tindakan tersebut dapat dikualifikasikan sebagai wanprestasi. Wanprestasi ini seharusnya menimbulkan konsekuensi hukum berupa ganti rugi bagi pelaku usaha.

Cash On Delivery adalah pembayaran tunai yang dilakukan saat barang yang dibeli sudah sampai tujuan. Dari kata dasar “cash” dan “delivery” sebenarnya sudah mengandung pengertian bahwa Cash On Delivery adalah layanan saat konsumen/pembeli sepakat dengan penjual untuk membayar ketika barang yang dibelinya sampai ke alamat pengiriman. Alamat ini bisa alamat rumah atau alamat kantor

a. Macam-Macam Cash On Delivery

Cash On Delivery termasuk juga transaksi elektronik yang terbagi menjadi dua macam, yaitu:

1) Membayar ke Penjual langsung

Setelah penjual dan pembeli telah sepakat atas harga barang yang dijual, maka mereka menentukan waktu dan tempat untuk bertransaksi sehingga pembeli dapat memeriksa kondisi produk apakah telah sesuai yang digambarkan penjual, lalu penjual dapat menerima pembayaran secara langsung.

2) Membayar melalui jasa kurir/delivery service

Penjual dan pembeli sepakat untuk menggunakan jasa kurir/delivery service untuk mengirim produk dari penjual dan pembeli membayar uang pembelian barang melalui jasa kurir/delivery service.

b. Kelebihan dalam Transaksi Cash On Delivery

Terdapat beberapa kelebihan bagi pembeli dan penjual dalam transaksi Cash On Delivery, antara lain:

- 1) Dari sisi pembeli, kelebihan sistem ini terletak pada jaminan keamanan yang diperoleh sehingga pembeli yang ingin melakukan pemesanan barang secara online tidak perlu khawatir dengan penipuan. Selain itu, sistem pembayaran ini juga sangat mudah dan bisa dilakukan setiap orang tanpa harus memiliki rekening.
- 2) Sementara dari segi penjual, keuntungan sistem Cash On Delivery adalah dapat mendatangkan pembeli lebih banyak. Selain itu, reputasi dan kepercayaan toko juga bisa meningkat karena pembeli tidak khawatir dengan penipuan.
- c. Kekurangan dalam Transaksi Cash On Delivery

Meskipun dianggap dan dipercaya memiliki banyak keunggulan, salah satunya dari segi keamanan yang terjamin, namun sistem pembayaran Cash On Delivery juga tidak terlepas dari berbagai kekurangan. Nilai minus ini banyak ditemui dari sisi penjual, diantaranya yaitu:

- 1) Cash flow atau arus kas penjual menjadi macet atau lebih lambat karena pemasukan dapat diperoleh setelah transaksi selesai. Artinya, penjual harus menunggu barang sampai ke pembeli terlebih dahulu agar keuntungan penjual bisa masuk ke rekening penjual. Oleh karena itu, penggunaan sistem pembayaran Cash On Delivery dapat memberikan dampak yang berisiko pada bisnis jika tidak diiringi dengan cadangan kas yang cukup.
- 2) Penjual harus siap jika terjadi pembatalan transaksi secara sepihak oleh pembeli. Seringkali setelah melakukan pemesanan, pembeli membatalkan pesannya secara sepihak dengan berbagai alasan. Jika demikian, maka bukan hanya kerugian yang ditanggung oleh penjual, melainkan juga risiko kerusakan barang karena terlalu lama diperjalan.
- 3) Jangkauan wilayah yang terbatas dan tidak merata di semua wilayah. Hal ini mengakibatkan kemudahan transaksi Cash On Delivery tidak bisa dirasakan oleh semua calon pembeli.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum empiris, yaitu penelitian hukum yang menitik beratkan pada studi lapangan untuk melihat bagaimana hukum bekerja dalam masyarakat. Penelitian hukum empiris bertujuan untuk mengetahui efektivitas penerapan norma hukum serta perilaku para subjek hukum dalam praktik. Dalam konteks penelitian ini, pendekatan empiris digunakan untuk mengkaji perlindungan hukum terhadap pelaku usaha akibat pembatalan sepihak oleh konsumen dalam transaksi jual beli online dengan sistem Cash on Delivery (COD).

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan yuridis sosiologis, yaitu pendekatan yang mengkaji hukum tidak hanya sebagai norma tertulis, tetapi juga sebagai perilaku sosial yang hidup dan berkembang dalam masyarakat. Pendekatan ini digunakan untuk menganalisis kesenjangan antara aturan hukum yang berlaku dengan realitas yang terjadi di lapangan, khususnya terkait praktik pembatalan sepihak oleh konsumen dan dampaknya terhadap pelaku usaha dalam sistem COD.

Lokasi penelitian dilakukan di Kota Jambi, dengan pertimbangan bahwa kota tersebut merupakan salah satu wilayah dengan tingkat aktivitas perdagangan online yang cukup tinggi serta banyak menggunakan sistem pembayaran COD. Pemilihan lokasi ini juga didasarkan pada kemudahan akses peneliti dalam memperoleh data lapangan yang relevan, baik dari pelaku usaha, konsumen, maupun pihak terkait lainnya.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari lapangan melalui wawancara dengan pelaku usaha online yang menggunakan sistem COD, kurir pengiriman, serta pihak-pihak yang dianggap mengetahui dan memahami permasalahan penelitian. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari bahan hukum primer berupa peraturan perundang-undangan, seperti Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta bahan hukum sekunder berupa buku, jurnal ilmiah, dan hasil penelitian terdahulu yang relevan.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui wawancara, observasi, dan studi kepustakaan. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur untuk memperoleh informasi yang mendalam terkait pengalaman pelaku usaha dalam menghadapi pembatalan sepihak oleh konsumen. Observasi dilakukan untuk melihat secara langsung praktik transaksi COD dan permasalahan yang muncul. Studi kepustakaan digunakan untuk memperkuat landasan teoritis dan normatif penelitian.

Teknik pemilihan informan dalam penelitian ini menggunakan purposive sampling, yaitu teknik penentuan informan berdasarkan kriteria tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian. Informan dipilih dari pelaku usaha yang aktif menggunakan sistem COD, konsumen yang pernah melakukan transaksi COD, serta pihak lain yang relevan, seperti kurir atau perwakilan platform e-commerce, guna memperoleh data yang komprehensif dan akurat. Data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis menggunakan metode analisis kualitatif, yaitu dengan cara mengelompokkan, menafsirkan, dan menguraikan data secara sistematis dan logis. Analisis ini dilakukan dengan menghubungkan data lapangan dengan ketentuan hukum yang berlaku serta teori-teori hukum yang relevan, sehingga diperoleh gambaran yang utuh mengenai perlindungan hukum bagi pelaku usaha dalam sistem COD.

Hasil analisis data disajikan dalam bentuk deskriptif-analitis, yaitu dengan menggambarkan secara rinci fakta-fakta yang ditemukan di lapangan dan menganalisisnya berdasarkan norma hukum yang berlaku. Metode ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang jelas mengenai permasalahan pembatalan sepihak oleh konsumen serta upaya perlindungan hukum yang dapat diberikan kepada pelaku usaha.

Melalui metode penelitian ini, diharapkan penelitian mampu menghasilkan kesimpulan yang objektif dan rekomendasi yang konstruktif bagi pembuat kebijakan, pelaku usaha, serta masyarakat, guna menciptakan kepastian hukum dan keseimbangan perlindungan antara konsumen dan pelaku usaha dalam transaksi jual beli online dengan sistem Cash on Delivery (COD).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Mekanisme Transaksi Jual Beli Online melalui Sistem Cash On Delivery (COD)

Perkembangan transaksi jual beli online di kota Jambi menunjukkan peningkatan yang signifikan seiring dengan kemajuan teknologi dan tingginya minat Masyarakat terhadap kemudahan berbelanja secara daring. Salah satu metode pembayaran yang paling sering digunakan adalah sistem Cash On Delivery (COD), yaitu pembayaran yang dilakukan oleh konsumen pada saat barang diterima. Sistem ini dianggap memberikan rasa aman bagi konsumen karena pembayaran dilakukan setelah barang sampai di tangan pembeli.

Dalam sistem COD, pelaku usaha dan konsumen pada dasarnya terikat dalam suatu perjanjian jual beli yang sah. Kesepakatan terjadi ketika konsumen melakukan pemesanan dan pelaku usaha menerima pesanan tersebut. Dengan demikian, kedua belah pihak memiliki hak dan kewajiban hukum yang harus dipenuhi. Namun, dalam praktiknya, posisi hukum pelaku usaha cenderung lebih lemah karena tidak adanya mekanisme penegakan hukum yang efektif terhadap konsumen yang membatalkan pesanan secara sepihak.

Pasal 1 ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem Dan Transaksi Elektronik menjelaskan Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya. Pada saat ini memiliki banyak metode pembayaran transaksi e-commerce salah satunya adalah cash on delivery (COD), yang dimaksud dengan COD ialah sistem pembayaran yang dilakukan dengan bertemu langsung yang dilakukan oleh pelaku usaha dan konsumen dalam transaksi online dengan cara membayar secara tunai ketika pesanan telah sampai kepada pihak pembeli atau konsumen.

Amelia Putri, pelaku usaha di bidang Elektronik Tah Mekanisme berbelanja secara online pada Amelia Toko Elektrik diawali dengan konsumen melakukan pemilihan produk melalui aplikasi TikTok Shop. Setelah menentukan produk yang diinginkan, konsumen memasukkan produk tersebut ke dalam keranjang belanja pada aplikasi. Selanjutnya, konsumen melanjutkan ke tahap pembayaran dengan memilih metode pembayaran yang tersedia, baik melalui transfer maupun pembayaran secara Cash on Delivery (COD).

Mekanisme dalam sistem COD pada marketplace dilakukan dengan membayarkan sejumlah uang yang sesuai dengan jumlah barang yang dipesan ketika barang telah sampai ke alamat konsumen, pembayaran disini dilakukan ketika sebelum memeriksa kesesuaian barang yang dipesannya. Apabila konsumen merasa barang tidak sesuai dapat mengajukan pengembalian barang dengan cara melalui fitur yang ada di e-commerce dan juga akan ada pembatasan yang diberikan pihak platform e-commerce ketika seorang konsumen telah melakukan pengembalian barang beberapa kali pada makan fitur COD akan dinonaktifkan. pemesanan dianggap selesai ketika barang telah sampai kealamat konsumen dan konsumen membayarkan sejumlah uang COD kepada kurir serta konsumen memeriksa barang dan sesuai dengan keinginan konsumen.

Pasal 17 ayat (2) Undang-Undang ITE menyebutkan para pihak yang melakukan transaksi elektronik sebagaimana pada Pasal 17 ayat (1) UU ITE wajib beritikad baik dalam melakukan interaksi dan atau pertukaran informasi elektronik dan atau dokumen elektronik selama transaksi berlangsung. Itikad baik dalam bentuk apapun merupakan suatu hak dasar yang harus dipenuhi yang telah dijelaskan dalam Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdata, itikad baik pelaku usaha dapat ditunjukan dalam memberikan informasi dan mengirimkan paket sesuai dengan produk yang di perjualkan sesuai deksripsi penjualan. Sedangkan pihak konsumen harus menunjukan itikad baiknya dengan membayarkan paket yang telah dipesan.

Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Dalam Jual Beli Online Melalui Sistem Cash On Delivery di Kota Jambi

Perlindungan hukum terhadap pelaku usaha dalam sistem COD masih tergolong lemah. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memang mengatur hak dan kewajiban pelaku usaha, namun belum secara tegas mengatur sanksi terhadap konsumen yang melakukan pembatalan sepihak secara tidak beritikad baik.

Perdagangan Melalui Sistem Elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat 2 adalah Perdagangan yang transaksinya dilakukan melalui serangkaian perangkat dan prosedur elektronik. Sistem Informasi Perdagangan sebagaimana dimaksud pada ayat 23 adalah tatanan, prosedur, dan mekanisme untuk pengumpulan, pengolahan, penyampaian, pengelolaan, dan

penyebarluasan data dan atau informasi Perdagangan yang terintegrasi dalam mendukung kebijakan dan pengendalian Perdagangan.

Dalam perspektif hukum perdata, pembatalan sepihak oleh konsumen dapat dikategorikan sebagai wanprestasi karena tidak dipenuhinya kewajiban yang telah disepakati dalam perjanjian jual beli. Pasal 1338 KUHPerdata menegaskan bahwa perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi para pihak. Oleh karena itu, konsumen seharusnya bertanggung jawab atas kerugian yang dialami pelaku usaha akibat pembatalan sepihak tersebut.

Pasal 5 ayat (1) UUPK menjelaskan konsumen harus membaca ataupun mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaat barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan, maka hal ini sebelum konsumen menginginkan produk konsumen harus memahami mengenai informasi produk tersebut agar pada waktu melakukan transaksi tidak terjadi pembatalan, Jika konsumen melakukan pembatalan serta tidak dapat memenuhi kewajibannya maka konsumen tersebut telah beritikad tidak baik dalam transaksi pembelian produk dapat halnya melakukan perbuatan wanprestasi.

Wanprestasi adalah tindakan tidak terpenuhinya prestasi oleh salah satu pihak dalam suatu perjanjian. 29 Wanprestasi atau ingkar janji adalah tidak terlaksanakannya prestasi atau kewajiban yang telah disepakati di dalam perjanjian. Tindakan wanprestasi ini membawa konsekuensi dari pihak yang dirugikan, menurut pihak yang melakukan wanprestasi untuk memberikan ganti rugi atau penggantian. 30 Menurut surbekti Wanprestasi ada 4 (empat) macam yaitu :³¹

- 1) Tidak melakukan apa yang disanggupi akan dilakukan
- 2) Memberikan apa yang dijanjikan tetapi tidak sesuai dengan yang dijanjikan
- 3) Melakukan apa yang dijanjikan tetapi terlambat
- 4) Melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak diperbolehkan.

Kewajiban konsumen adalah membayar harga dari barang atau produk yang dibeli pada waktu melakukan pemesanan dan tempat yang telah ditentukan didalam perjanjian. Disamping kewajiban tersebut terdapat 3 (tiga) kewajiban pokok dalam konsumen, yaitu. 37 Memeriksa barang-barang yang dikirim oleh pelaku usaha, membayar harga barang sesuai perjanjian, menerima barang yang telah dibayarkan. Ketentuan Pasal 15 ayat (1) UU ITE mengatur bahwa setiap penyelenggara sistem elektronik harus menyelenggarakan sistem elektronik secara andal dan aman serta bertanggung jawab terhadap beroperasinya sistem elektronik sebagaimana mestinya.

Ujar, salah satu kurir dari ekspedisi JNE. Dia menjelaskan bahwa sebagian besar konsumen masih belum memahami konsep pembayaran Cash on Delivery (COD). Pada prinsipnya, pembayaran atas barang yang dikirimkan seharusnya dilakukan terlebih dahulu sebelum konsumen membuka atau memeriksa isi paket. Namun, dalam praktiknya, konsumen justru membuka paket terlebih dahulu sebelum melakukan pembayaran.

Ketika barang yang diterima dianggap tidak sesuai dengan harapan, konsumen kemudian melakukan pembatalan secara sepihak dan menolak melakukan pembayaran. Undang-undang perlindungan konsumen memiliki yang sama bagi pelaku usaha dan konsumen untuk melindungi para pihak, dan peran pemerintah disini juga turut membantu bagi pelaku usaha dalam permasalahan yang ada dengan adanya solusi dengan adanya kebijakan yang diberikan dengan diterbitkannya Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi elektronik, yang selanjutnya disebut UU ITE dan juga Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, akan tetapi pengaturan-pengaturan tersebut belum sepenuhnya memberikan perlindungan bagi pelaku usaha. adanya konsumen yang melakukan pembatalan sepihak terhadap pelaku usaha terlebih dengan menggunakan sistem COD pada Marketplace, diperlukan tinjauan yang lebih untuk pemerintah untuk memastikan perlindungan bagi pelaku usaha untuk mendapatkan hak hak dari pelaku usaha, dengan harapan tidak terjadinya kekososngan hukum dan tidak terjadinya sewenang-wenang bagi pihak konsumen untuk melakukan transaksi jual beli online terlebih dengan metode pembayaran COD yang dapat membuat kerugian bagi pelaku usaha baik secara materil maupun non materil.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sistem COD membutuhkan pengaturan yang lebih komprehensif untuk menciptakan keseimbangan perlindungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha. Perlindungan hukum yang adil tidak hanya berfokus pada konsumen, tetapi juga harus memberikan jaminan kepastian hukum bagi pelaku usaha dari tindakan konsumen yang tidak beritikad baik.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa sistem Cash on Delivery (COD) dalam transaksi jual beli online memberikan kemudahan bagi konsumen, namun menimbulkan risiko hukum yang cukup besar bagi pelaku usaha. Pembatalan sepihak oleh konsumen merupakan permasalahan utama yang menyebabkan kerugian bagi pelaku usaha, baik secara materiil maupun immateriil. Secara yuridis, pembatalan sepihak tersebut dapat dikualifikasikan sebagai wanprestasi, namun belum

terdapat perlindungan hukum yang tegas dan efektif bagi pelaku usaha. Perlindungan hukum terhadap pelaku usaha dalam sistem COD masih belum optimal karena regulasi yang ada lebih menitikberatkan pada perlindungan konsumen. Oleh karena itu, diperlukan pembaruan regulasi atau kebijakan yang secara khusus mengatur tanggung jawab konsumen dalam transaksi online, terutama terkait pembatalan sepihak. Selain itu, platform e-commerce diharapkan dapat memperketat mekanisme COD, seperti pemberian sanksi administratif kepada konsumen yang beritikad tidak baik. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengkaji lebih luas terkait peran platform digital dalam memberikan perlindungan hukum yang seimbang bagi konsumen dan pelaku usaha.

DAFTAR REFERENSI

- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). Sage Publications.
- Hartono, S. (1991). *Politik hukum menuju satu sistem hukum nasional*. Alumni.
- Indonesia. (1999). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*.
- Indonesia. (2008). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik* (sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016).
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Laudon, K. C., & Traver, C. G. (2022). *E-commerce: Business, technology, society* (17th ed.). Pearson.
- Romdhon, M. R. (2018). *Jual beli online menurut mazhab Asy-Syafi'i*. UIN Press.
- Subekti. (2014). *Hukum perjanjian*. Intermasa.
- Suprptomo, H. (2001). *Komplikasi hukum perikatan*. Citra Aditya Bakti.
- Turban, E., Outland, J., King, D., Lee, J. K., Liang, T. P., & Turban, D. C. (2018). *Electronic commerce: A managerial and social networks perspective* (9th ed.). Springer. <https://doi.org/10.1007/978-3-319-58715-8>
- Yukl, G. (2013). *Leadership in organizations* (8th ed.). Pearson Education.
- Yulia. (2015). *Hukum perdata*. CV. Biena Edukasi.