

**PERDAGANGAN ONLINE DENGAN SISTEM PEMBAYARAN CASH ON  
DILEVERY (COD) ATAS PEMBATALAN SEPIHAK KONSUMEN  
DALAM PERSPEKTIF HUKUM PERDATA**

**Nur Khotimah**

Universitas Dr. Soetomo  
[nurielegahesadella@gmail.com](mailto:nurielegahesadella@gmail.com)

**Sri Astutik**

Universitas Dr. Soetomo  
[sri.astutik@unitomo.ac.id](mailto:sri.astutik@unitomo.ac.id)

**Ernu Widodo**

Universitas Dr. Soetomo  
[ernu.widodo@unitomo.ac.id](mailto:ernu.widodo@unitomo.ac.id)

**ABSTRAK**

Perdagangan online dengan sistem pembayaran Cash on Delivery (COD) semakin berkembang pesat, memberikan kemudahan bagi konsumen untuk melakukan transaksi tanpa pembayaran di muka. Namun, pembatalan sepihak oleh konsumen dalam transaksi ini menimbulkan persoalan hukum dalam perspektif hukum perdata, khususnya terkait dengan kewajiban yang tercipta dalam perjanjian antara penjual dan pembeli. Artikel ini menganalisis dampak pembatalan sepihak oleh konsumen dalam transaksi COD berdasarkan ketentuan hukum perdata Indonesia, terutama yang tercantum dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata). Pembatalan sepihak dapat dianggap sebagai pelanggaran kontrak dan menimbulkan hak bagi penjual untuk menuntut ganti rugi akibat kerugian yang timbul. Meskipun konsumen memiliki hak untuk membatalkan transaksi dalam kondisi tertentu, pembatalan yang tidak sesuai dengan perjanjian dapat merugikan penjual dan menyebabkan ketidakseimbangan dalam transaksi. Oleh karena itu, penting untuk menyusun syarat dan ketentuan yang jelas dalam setiap transaksi online, serta memastikan adanya pemahaman yang baik antara kedua belah pihak untuk menghindari konflik dan menegakkan hak serta kewajiban yang adil.

**Kata kunci:** *perdagangan online, Cash on Delivery (COD), pembatalan sepihak, hukum perdata, perjanjian*

**ABSTRACT**

Online trade with the Cash on Delivery (COD) payment system has grown significantly, providing consumers with the convenience of making transactions without prepayment. However, unilateral cancellations by consumers in these transactions raise legal issues from a civil law perspective, particularly concerning the obligations created within the agreement between the seller and the buyer. This article analyzes the impact of unilateral cancellations by consumers in COD transactions based on the provisions of Indonesian Civil Code, especially those outlined in the Civil Code (KUHPerdata). Unilateral cancellations can be

considered a breach of contract, entitling the seller to claim compensation for the losses incurred. While consumers have the right to cancel transactions under certain conditions, cancellations that do not align with the agreement may harm the seller and create imbalances in the transaction. Therefore, it is crucial to establish clear terms and conditions in every online transaction and ensure a mutual understanding between both parties to prevent conflicts and uphold fair rights and obligations.

**Keywords:** *online trade, Cash on Delivery (COD), unilateral cancellation, civil law, contract.*

#### **A. PENDAHULUAN**

Secara prinsip kegiatan bisnis atau secara umum disebut sebagai kegiatan jual-beli tidak dapat terlepas dari ketentuan KUH Perdata (*Burgerlijk Wetboek, Staatsblad* Tahun 1847 Nomor 23), untuk selanjutnya disebut KUH Perdata, ketentuan yang dimaksud diatur dalam Pasal 1320 KUH Perdata dimana mengatur mengenai syarat sahnya perjanjian termasukpun terhadap perjanjian jual beli. Adapun bunyi ketentuan Pasal 1320 KUH Perdata sebagai berikut:

Untuk sahnya suatu perjanjian diperlukan empat syarat:

1. Adanya kata sepakat bagi mereka yang mengikatkan dirinya;
2. Kecakapan para pihak untuk membuat suatu perikatan;
3. Suatu hal tertentu
4. Suatu sebab (*causa*) yang halal.”

Transaksi jual beli dapat dilakukan dengan berbagai macam cara, salah satunya secara *online*, yang merupakan transaksi jual beli melalui cara pemesanan yang dilakukan melalui media elektronik, pihak penjual menjual suatu barang yang penyerahannya di akhir atau menjual suatu barang yang ciri-cirinya disebutkan dengan jelas, dengan pembayaran dilakukan terlebih dahulu oleh pihak pembeli.

Sebagian pemenuhan kebutuhan dalam hidup harus dilakukan melalui proses transaksi jual beli sebagai sarana tukar-menukar harta atau barang yang antara para pihak sebagai perwujudan dari interaksi sosial dan simbiosis mutualisma. Transaksi jual beli telah menjadi perjanjian bisnis yang paling simpel untuk melakukan perpindahan kepemilikan yang didasarkan saling butuh terhadap transaksi dan juga saling rela atas transaksi yang dilakukan tersebut. Adapun yang menjadi objek jual beli yang harus dipenuhi oleh setiap penjual adalah barang yang dapat ditentukan baik bentuk, jenis, jumlah maupun harganya. Objek jual beli harus suatu benda yang boleh diperdagangkan dan status benda harus jelas, serta diketahui kualitas dan kuantitasnya oleh calon pembeli.

Salah satu bagian yang paling berkembang pesat dari bidang teknologi informasi adalah internet yang semula hanya digunakan sebagai media penyebaran informasi dan sarana pembelajaran. Namun di era modern ini internet telah merambah ke bidang lain salah satunya di bidang ekonomi, sehingga kemudian muncul istilah perdagangan elektronik. Perdagangan serta pembelian secara online yang dilakukan melalui internet lebih dikenal dengan istilah *electronic commerce (e-commerce)*. *E-Commerce* merupakan proses pembelian, penjualan atau pertukaran barang atau jasa dan informasi melalui jaringan komputer termasuk internet (Sun, Zhaohao, Finnie, *Gavin R*, 2004: 34).

*E-Commerce* merupakan salah satu bentuk transaksi perdagangan yang paling banyak dipengaruhi oleh perkembangan teknologi informasi. Melalui transaksi perdagangan ini konsep pasar tradisional (dimana penjual dan pembeli secara fisik bertemu) berubah menjadi konsep telemarketing (perdagangan jarak jauh melalui internet) *e-commerce* pun telah mengubah cara konsumen dalam memperoleh produk yang diinginkannya.

Perkembangan jual beli online diatur di dalam undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik *jo.* Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik *jo.* Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). Sebagai konsumen, harus jeli didalam membeli suatu barang. Biasanya di dalam suatu transaksi jual beli secara online terdapat suatu perjanjian antara pelaku usaha dan konsumen. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Pasal 19 undang-undang informasi dan transaksi elektronik menyatakan bahwa para pihak yang melakukan transaksi elektronik harus menggunakan sistem elektronik yang disepakati.

Atas dasar beberapa aturan yang tercantum dalam KUH Perdata bisa diketahui bahwa antara penjual dan pembeli memiliki suatu perikatan perjanjian (Prestasi) dimana penjual dan pembeli harus memenuhi kewajibannya masing-masing dan harus ditepati atau dilaksanakan agar tidak terjadi ingkar janji (Wanprestasi) agar juga tidak ada saling merugikan antara kedua pihak yaitu penjual dan pembeli. Namun, apabila melihat uraian kasus yang telah terjadi pada beberapa pelaku usaha dan pihak ekspedisi dalam pembayaran menggunakan metode *Cash On Delivery* (COD) penulis ingin mengetahui bagaimana pandangan KUH Perdata (BW) mengenai pembatalan sepihak yang dilakukan oleh pembeli ketika menggunakan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD).

Berangkat dari berbagai masalah yang sering terjadi dalam proses jual beli online (*e-commerce*) yang sering terjadi dimasyarakat, maka penulis ingin mencoba mengkaji lebih mendalam terkait : “PERDAGANGAN ONLINE DENGAN SISTEM PEMBAYARAN SECARA *CASH ON DILEVERY* (COD) ATAS PEMBATALAN SEPIHAK KONSUMEN DALAM PERSPEKTIF HUKUM PERDATA”

## **B. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan penelitian normative, artinya penelitian difokuskan untuk mengkaji penerapan kaidah-kaidah atau norma-norma dalam hukum positif. Penelitian yang akurat. Pendekatan tersebut dipakai untuk mengkaji peraturan perundang-undangan dan konsep hukum yang diteliti. Penelitian hukum normatif (*normative law research*) menggunakan studi kasus normatif berupa produk perilaku hukum, misalnya mengkaji Undang-Undang.

Pokok kajiannya adalah hukum yang dikonsepsikan sebagai norma atau kaidah yang belaku dalam masyarakat dan menjadi acuan perilaku setiap orang. Sehingga penelitian hukum normatif berfokus pada inventarisasi hukum positif, asas-asas dan doktrin hukum, penemuan hukum dalam perkara *in concreto*, sistematik hukum,

taraf sinkronisasi, perbandingan hukum dan sejarah hukum.

Penelitian ini menggunakan dua pendekatan yaitu pendekatan konseptual (*conceptual approach*) dan pendekatan filosofis (*philosophical approach*). Pertama, dengan pendekatan konseptual (*conceptual approach*) (Mulyadi, M., 2012: 28), akan memunculkan objek-objek yang menarik dari sudut ppenjual ngan pengetahuan yang praktis sehingga dapat menentukan maknanya secara tepat dan dapat digunakan dalam proses pemikiran dengan mengidentifikasi terhadap prinsip, ppenjual ngan dan doktrin yang sudah ada untuk kemudian memunculkan gagasan baru.

Kedua, menggunakan pendekatan filosofis (*philosophical approach*), yaitu pendekatan yang digunakan untuk memperoleh pemahaman yang lebih dalam mengenai implikasi sosial dan dampak dari penerapan suatu aturan terhadap masyarakat dengan melihat dari sejarah, filsafat, ilmu bahasa, implikasi sosial dan politik terhadap pemberlakuan suatu aturan hukum. Pendekatan ini diterapkan karena penelitian ini berdasarkan nilai nilai dasar hukum terhadap persoalan sunat perempuan yang terjadi pada masyarakat Indonesia.

Teknik pengumpulan data juga di lakukan melalui metode dokumentasi yaitu berupa pengumpulan data-data yang dimiliki oleh instansi terkait yang berhubungan dengan proses penelitian ini. Berupa tulisan, serta dokumen-dokumen yang diperlukan seperti aturan-aturan lalu lintas, Hal ini dimaksud supaya penulis mendapat data-data di luar data pustaka guna untuk melengkapi data-data yang di perlukan. Seperti dokumen transaksi dan juga aturan-aturan yang di peroleh dari pelaku usaha online.

Teknik pengumpulan data juga di lakukan melalui Website yaitu kumpulan halaman yang menampilkan informasi dengan menggunakan media internet dengan kode waring wera wanua. Pada dasarnya semua website dapat di akses publik secara bebas, namun ada beberapa situs yang berbayar untuk mengaksesnya.

### C. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### **Perlindungan Hukum Pada Pedagang Online Dalam Transaksi *Cash On Dilevery* (COD) Ketika Konsumen Wanprestasi Dengan Pembatalan Sepihak Menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.**

Transaksi jual beli *online* yang semakin banyak diminati masyarakat ini, terdapat subjek hukum yaitu pelaku usaha, konsumen, dan situs jual beli *online* sebagai perantara. Pelaku usaha dan konsumen melakukan jual beli *online* melalui media teknologi informasi kemudian lahirnya perjanjian jual beli dengan didasarkan adanya *e-contract* atau kontrak elektronik yang bisa dijadikan alat bukti yang sah dan mengikat bagi para pihak, sesuai dengan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik Pasal 18 ayat (1).

Adanya bentuk *e-commerce* membuat adanya juga *e-contract* atau kontrak elektronik. Pengertian kontrak elektronik dijelaskan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik Pasal 1 angka 17, kontrak eelektronik adalah perjanjian para pihak yang dibuat melalui sistem elektronik.

Dokumen elektronik termasuk kontrak elektronik sebagai alat bukti di pengadilan telah disebutkan dalam Pasal 5 ayat (1) Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik yang menyatakan bahwa informasi dan/atau dokumen

elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti yang sah dan memiliki akibat hukum yang sah. Informasi elektronik pada aplikasi jual beli online berupa data elektronik seperti tulisan komunikasi antara pelaku usaha dan konsumen, gambar barang yang dibeli, peta alamat pengiriman, dan simbol. Sedangkan dokumen elektronik pada jual beli *online* melalui *marketplace* berupa aturan-aturanyang dibuat oleh *marketplace*.

Jadi sebelum melakukan transaksi elektronik, maka para pihak menyepakati sistem elektronik yang akan digunakan untuk melakukan transaksi, kecuali ditentukan lain oleh para pihak, transaksi elektronik terjadi pada saat penawaran transaksi yang dikirim pengirim telah diterima dan disetujui oleh penerima sebagaimana yang ditentukan dalam Pasal 20 ayat (1) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Maka, dalam hal ini transaksi elektronik baru terjadi jika adanya penawaran yang dikirimkan kepada penerima dan adanya persetujuan untuk menerima penawaran setelah penawaran diterima secara elektronik. Pasal 20 ayat (2) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik disebutkan “Persetujuan atas penawaran transaksi elektronik harus dilakukan dengan pernyataan penerimaan secara elektronik”.

Perjanjian yang dibuat secara sah memenuhi syarat-syarat yang tercantum dalam Pasal 1320 KUHPerdada ada empat syarat yang harus dipenuhi

- a) kesepakatan yang mengikat dirinya; Kesepakatan, pihak-pihak terkait harus sepakat serta setuju tentang sesuatu yang dijanjikan. Kesepakatan dalam transaksi e-commerce melalui metode COD dianggap telah lahir saat pembeli memesan barang pada platform e-commerce dan setuju terhadap syarat dan ketentuan yang tertera, sesuai dengan Pasal 1458 KUHPerdada berbunyi “Jual beli dianggap telah terjadi antara kedua belah pihak, segera setelah orang-orang itu mencapai kesepakatan tentang barang tersebut beserta harganya, meskipun barang itu belum diserahkan dan harganya belum dibayar.”;
- b) kecakapan untuk membuat suatu perikatan; Kecakapan, bagi orang yang sudah cukup umur dan sehat walafiat baik pikiran atau jasmani dikatakan cakap oleh hukum;
- c) suatu pokok persoalan tertentu; Suatu situasi tertentu/adanya objek tertentu, dalam transaksi e-commerce barang/produk yang diperjualbelikan harus; dan
- d) suatu sebab yang tidak terlarang; Suatu hal yang tidak terlarang, barang yang diperjualbelikan tidak bertentangan dengan perundang-undangan, kesusilaan dan ketertiban (Pasal 1337 KUHPerdada)

Menurut ketentuan Pasal 1338 KUH Perdata menyatakan bahwa “Semua persetujuan yang dibuat sesuai dengan undang-undang berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Persetujuan itu tidak dapat ditarik kembali selain dengan kesepakatan kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang ditentukan oleh undang-undang. Persetujuan harus dilaksanakan dengan itikad baik,” Pasal ini menegaskan bahwa; berlaku sebagai undang-undang bagi siapa saja mereka yang membuatnya, tidak dapat ditarik kembali tanpa persetujuan dari kedua belah pihak, jika salah satu pihak ingin membatalkan perjanjian maka harus

mendapatkan persetujuan dari pihak lainnya, atau adanya alasan yang cukup menurut undang-undang. Oleh karena itu dalam hal ini pelaku usaha dan konsumen harus sama-sama didasarkan dengan itikad baik pada saat jual beli terutama pada saat jual beli online. Jika salah satu dari pihak ada yang tidak menaati perjanjian, maka ia dianggap melanggar undang-undang yang mempunyai akibat hukum tertentu yaitu sanksi hukum.

Sedangkan jika ditinjau dari Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik transaksi jual beli online dengan sistem COD sebagai transaksi yang dapat dipertanggungjawabkan, seperti halnya dalam Pasal 1 butir 17 UU Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) bahwa kontrak elektronik adalah perjanjian para pihak yang dibuat melalui sistem elektronik. Kemudian pada Bab II Pasal 3 Undang-Undang ITE dijelaskan pemanfaatan Teknologi Informasi dan Transaksi Elektronik harus dilaksanakan berdasarkan asas kepastian hukum, manfaat, kehati-hatian, itikad baik dan kebebasan memilih teknologi atau netral teknologi.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat dipahami bahwa Perjanjian jual beli menurut Pasal 1457 KUHPerdara jual beli adalah suatu persetujuan dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu barang, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang dijanjikan sedangkan perlindungan hukum terhadap pelaku usaha atau penjual akibat pembatalan sepihak oleh pembeli pada sistem COD, pelaku usaha yang dirugikan dapat meminta pertanggungjawaban dengan meminta ganti rugi dari pembeli yang wanprestasi sebagaimana diatur dalam Pasal 1243 KUHPerdara menyatakan bahwa penggantian biaya, kerugian, dan bunga diwajibkan jika suatu perikatan tidak dipenuhi, 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, 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, kemudian Pasal 1474 KUHPerdara tentang tanggung jawab dari suatu perjanjian yang sudah disepakati dan kewajiban hukum yang timbul dari perikatan tersebut, kewajiban ini berlaku baik untuk perjanjian yang diatur oleh pihak-pihak yang terlibat, maupun yang diatur oleh undang-undang, selain itu juga terdapat pada Pasal 6 Undang- Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Bab II Pasal 3 Undang-Undang ITE. Hak dan asas tersebut untuk mendapatkan perlindungan hukum atas tindakan konsumen yang melakukan itikad yang tidak baik dan hak mendapatkan ganti kerugian dari konsumen.

### **Langkah Hukum Pedagang Online dalam Transaksi Cash On Delivery (COD) apabila Konsumen Wanprestasi Dengan Pembatalan Sepihak menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.**

Dalam transaksi e-commerce, banyak hal yang menimbulkan suatu sengketa sebagaimana disebutkan di atas yang dapat menurunkan kepercayaan konsumen terhadap sistem e-commerce tersebut, sehingga diperlukan suatu mekanisme

penyelesaian sengketa yang efektif dan efisien. Kurang jelasnya ketentuan dalam UU ITE dalam menyelesaikan kasus wanprestasi dalam transaksi jual beli melalui internet, sehingga dalam hal ini konsumen banyak yang tidak membawa kasus tersebut ke pihak berwajib. Pengetahuan yang dimiliki oleh pihak yang berwenang dalam menyelesaikan kasus yang terjadi melalui internet yaitu masih terbatas dikarenakan jangkauan internet sangat luas dan tanpa batas.

Wanprestasi termasuk dalam jenis perkara perdata, oleh karena itu penyelesaian perkaranya didasarkan pada prosedur penyelesaian perkara menurut hukum acara perdata. Wanprestasi mempunyai akibat yang penting sebab wanprestasi adalah ingkar janji, sehingga dapat menimbulkan kerugian bagi yang berhak, dalam ketentuan Pasal 1480 jo Pasal 1266 dan 1267 KUHPperdata, disebutkan bahwa jika penjual tidak menyerahkan barang yang diperjualbelikan karena lalai, maka pembeli mempunyai hak dan dapat menuntut penjual untuk:

- a) Memenuhi perjanjian;
- b) Memenuhi perjanjian dengan ganti rugi;
- c) Pemberian ganti rugi;
- d) Pembatalan perjanjian;
- e) Pembatalan perjanjian dengan ganti rugi.

Gugatan tersebut dapat diajukan secara perwakilan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Penyelesaian sengketa juga dapat diselesaikan dengan metode penyelesaian sengketa alternatif atau arbitrase. Dalam UU ITE mengatur tentang penyelesaian sengketa jika terjadi wanprestasi. Pasal 39 ayat (2) UU ITE berbunyi: “Selain penyelesaian gugatan perdata sebagaimana dimaksud pada ayat (1), para pihak dapat menyelesaikan sengketa melalui arbitrase, atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Walaupun debitur yang telah melakukan wanprestasi diharuskan membayar ganti kerugian pada kreditur, namun undang-undang masih memberikan pembatasan-pembatasan, yaitu dalam hal ganti kerugian. Pembatasan-pembatasan itu sifatnya sebagai perlindungan undang-undang terhadap debitur dari perbuatan sewenang-wenang pihak kreditur. Pembatasan-pembatasan tersebut tertuang dalam Pasal 1247 dan 1248 KUHPperdata. Berdasarkan ketentuan dari pasal ini dapat diketahui ada dua pembatasan kerugian, antara lain:

1. Kerugian yang dapat diduga ketika membuat perikatan;
2. Kerugian sebagai akibat langsung dari wanprestasi (lalai).

Bentuk ganti rugi dalam hal wanprestasi lazimnya digunakan ialah uang. Selain uang, masih ada bentuk-bentuk lain yang diperlukan dalam bentuk ganti rugi, yaitu pemulihan keadaan semula (*in natura*), dan larangan untuk mengulangi.

Untuk menyelesaikan kasus wanprestasi dalam transaksi pre order di atas, UU ITE sudah memberikan regulasi mengenai permasalahan yang mungkin terjadi dalam perdagangan melalui e-commerce ini, namun pada kenyataannya permasalahan ini tidak dapat diselesaikan hanya melalui pengaturan UU ITE ini saja.

Mekanisme yang ada saat ini hanyalah sistem pengaduan sesuai dengan Kitab Undang-Undang Hukum Acara Pidana (KUHP). Mekanisme ini dinilai kurang cocok jika diterapkan pada sistem pengaduan dalam perdagangan online. Nilai

transaksi yang tidak terlalu besar menjadi salah satu pertimbangan bagi pihak yang menderita kerugian untuk tidak melaporkan kerugian itu kepada aparat penegak hukum. Terlebih lagi, terdapat paradigma bahwa biaya untuk pelaporan tersebut lebih besar daripada kerugiannya itu sendiri.

Di dalam Pasal 18 ayat (4) dan (5) Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik pada prinsipnya telah dibahas juga mengenai forum dan penyelesaian sengketa, yaitu: “Para pihak memiliki kewenangan menetapkan forum pengadilan, arbitrase, atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif yang berwenang menangani sengketa dari transaksi elektronik (ayat 4). Apabila para pihak tidak melakukan pilihan forum sebagaimana yang dimaksud dalam ayat (4), maka akan didasarkan pada asas-asas Hukum Perdata Internasional (ayat 5).

Kemudian berdasarkan pada Pasal 45 Ayat (2) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang membagi penyelesaian sengketa konsumen ke dalam dua bagian yaitu:

Penyelesaian sengketa melalui BPSK diawali dengan permohonan atau pengaduan korban, baik tertulis maupun tidak tertulis tentang peristiwa yang menimbulkan kerugian kepada konsumen. Yang dapat mengajukan gugatan atau permohonan penggantian kerugian melalui BPSK ini hanya seorang konsumen atau ahli warisnya. Sedangkan pihak lain yang dimungkinkan menggugat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 46 Undang- Undang Perlindungan Konsumen seperti misalnya kelompok konsumen, lembaga swadaya masyarakat, dan pemerintah, hanya dapat mengajukan gugatannya ke pengadilan (umum), tidak ke BPSK.

Undang-Undang perlindungan Konsumen tidak membuat ketentuan tentang bagaimana gugatan atau tuntutan diajukan. Mengikuti kebiasaan yang umum berlaku dalam berperkara perdata di Pengadilan, tuntutan diajukan dalam bentuk surat gugatan (tertulis) dengan sekurang-kurangnya menguraikan identitas, dasar tuntutan, dan isi tuntutan. Atas permohonan itu, BPSK membentuk majelis yang berjumlah sekurang-kurangnya tiga orang, salah satu diantaranya menjadi ketua majelis.

Menurut analisa penulis dalam menjalankan kegiatan transaksi pelaku usaha harus memperhatikan berbagai aspek terutama yang terkait dengan kondisi sosial dan budaya masyarakat. Iklan-iklan yang sudah berhasil menarik pembeli yang dilakukan di suatu negara tidak serta merta dapat dilakukan di negara yang sedang berkembang. Di negara- negara yang sedang berkembang di mana nilai-nilai keagamaan masih sangat kental, perusahaan harus menaruh perhatian yang khusus dalam pemasangan iklan. Pencitraan suatu produk melalui personifikasi seorang bintang film perempuan dengan pakaian yang tidak sesuai dengan nilai budaya setempat akan mengundang proses masyarakat. Hal ini telah terjadi beberapa tahun yang lalu dan protes masyarakat tidak berlanjut karna produsen pemasang iklan segera merubah tampilan iklannya. Masih ada beberapa contoh bentuk-bentuk komunikasi pemasaran lainnya yang kurang sesuai dengan nilai-nilai sosial kemasyarakatan.

Dari uraian diatas dapat dipahami bahwa langkah hukum pedagang online dalam transaksi *Cash On Dilevery* (COD) apabila konsumen wanprestasi dengan pembatalan sepihak menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, adalah

pertama dengan cara-cara kekeluargaan perlu dikedepankan. Namun, jika pembeli tidak beritikad baik, pembeli tersebut dapat digugat secara perdata dan/atau dilaporkan ke pihak kepolisian untuk dapat diproses secara pidana. merujuk pada Pasal 1267 KUHPperdata di atas, maka langkah hukum pelaku usaha dapat melakukan tindakan berupa: 1) Memaksa konsumen untuk memenuhi persetujuan yang ada, seperti tetap memenuhi perjanjian atau melakukan seluruh pembayaran sesuai perjanjian; atau 2) Pelaku usaha dapat melakukan pembatalan dan meminta ganti kerugian dan bahkan bunga atas seluruh kerugian yang Pelaku usaha alami atas tidak dilaksanakannya perjanjian. 3) Dan langkah hukum yang terakhir apabila konsumen tidak dapat memenuhi prestasinya, maka pelaku usaha dapat menuntut melalui lembaga pengadilan atau menyelesaikan secara litigasi maupun non litigasi. Penyelesaian sengketa dapat melalui forum pengadilan, arbitrase, atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif yang berwenang menangani sengketa dari transaksi elektronik.

#### **D. PENUTUP**

##### **Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan peneliti di atas, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan, yakni sebagai berikut:

1. Perlindungan hukum terhadap pelaku usaha atau penjual akibat pembatalan sepihak oleh pembeli pada sistem COD, pelaku usaha yang dirugikan dapat meminta pertanggungjawaban dengan meminta ganti rugi dari pembeli yang wanprestasi sebagaimana diatur dalam Pasal 1243 KUHPperdata menyatakan bahwa penggantian biaya, kerugian, dan bunga diwajibkan jika suatu perikatan tidak dipenuhi, Pasal 1457 mengatur 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, selain itu juga dalam Pasal 6 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Pasal 3 Undang-Undang ITE, hak untuk mendapatkan perlindungan hukum atas tindakan konsumen yang melakukan itikad yang tidak baik dan hak mendapatkan ganti kerugian dari konsumen.
2. Langkah hukum pedagang online dalam transaksi *Cash On Dilevery* (COD) apabila konsumen wanprestasi dengan pembatalan sepihak berdasarkan pada Pasal 1267 KUHPperdata, maka langkah hukum pelaku usaha dapat melakukan tindakan berupa: Memaksa konsumen untuk memenuhi persetujuan yang ada, seperti tetap memenuhi perjanjian atau melakukan seluruh pembayaran sesuai perjanjian, Pelaku usaha dapat melakukan pembatalan dan meminta ganti kerugian dan bahkan bunga atas seluruh kerugian yang Pelaku usaha alami atas tidak dilaksanakannya perjanjian, dan langkah hukum yang terakhir apabila konsumen tidak dapat memenuhi prestasinya, maka pelaku usaha dapat menuntut melalui lembaga pengadilan atau menyelesaikan secara litigasi maupun non litigasi. Penyelesaian sengketa dapat melalui forum pengadilan, arbitrase, atau lembaga

penyelesaian sengketa alternatif yang berwenang menangani sengketa dari transaksi elektronik.

### **Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas, selanjutnya peneliti akan mengemukakan saran-saran terkait dengan skripsi ini:

1. Pelaku usaha hendaknya memperhatikan isi dari undang-undang terkait hubungan jual beli dengan konsumen. Penyelesaian wanprestasi terhadap konsumen hendaknya dilakukan secara adil dan menguntungkan kedua belah pihak dengan pertimbangan kelangsungan hubungan jual beli dengan konsumen. Kegiatan jual beli pada umumnya mengutamakan pelayanan kepada konsumen sehingga ketika ada permasalahan dalam kegiatan jual beli melalui internet hendaknya diselesaikan dengan berorientasi pada kepentingan konsumen. Konsumen diharapkan menjadi konsumen yang kritis dan cerdas, hendaknya bersikap pro aktif untuk mengetahui dengan sebenar-benarnya tentang barang yang akan dibelinya.
2. Pemerintah perlu melakukan sosialisasi UUTE sehingga masyarakat dapat memahami dan mengetahui perihal tentang keabsahan perjanjian melalui internet tersebut. Dalam hal ini sosialisasi dimaksudkan juga agar masyarakat dapat melaksanakan transaksi *e-commerce* ini sesuai dengan aturan yang berlaku dan juga agar terdapat persamaan persepsi, sehingga tidak terdapat kendala dalam penerapannya.

### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **Peraturan Perundang-undangan**

Undang-Undang Dasar RI 1945

Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUHPerdata)

Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik

#### **Buku**

Abdullah dan Wiwiek Wahyuningsih. (2007). *Perancangan Kontrak dan Memorandum of Understanding*. Jakarta: Sinar Grafika.

Agustina, Rosa. (2003). *Perbuatan Melawan Hukum*. Jakarta: Pasca Sarjana UI.

Ahmadi Miru, (2013) *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak* Jakarta : Rajawali Pers.

Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo. (2011). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Badruzaman, Mariam Darus. (2001). *Kompilasi Hukum Perikatan*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.

C.J.H. Brunner dan G.T.de Jong. (2001). *Verbintenissenrecht Algemeen* Deventer: Kluwer.

Fakultas Hukum Unitomo, (2023) *Pedoman Penulisan Proposal & Tesis Tahun 2023*, Fakultas Hukum Universitas Dr. Sutomo, Surabaya.

Gusmisunansi, Indra. (2022). *Pembatalan Sepihak pada Transaksi Jual Beli Onlien*

*dengan Sistem Cash On Delivery (COD) Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.*  
Fakultas Syari'ah Hukum Prodi Ilmu Hukum: Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.