



UNES LAW REVIEW

+62 813 6511 8590

+62 813 6511 8590

<https://review-unes.com/> uneslawreview@gmail.com DOI: <https://doi.org/10.31933/unesrev.v5i4>

Diterima: 02/05/2023, Diperbaiki: 17/06/2023, Diterbitkan: 18/06/2023

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENJUAL DALAM TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE DENGAN METODE PEMBAYARAN CASH ON DELIVERY (COD)

Shelva Shendy Bennedicta¹, Al Qodar Purwo Sulistyo²

¹ Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Surabaya, Surabaya, Indonesia
Email: shendyshelva@gmail.com

² Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Surabaya, Surabaya, Indonesia
Email: alqodar@fh.um-surabaya.ac.id

Corresponding Author: Al Qodar Purwo Sulistyo

ABSTRACT

Buying and selling online is an option that is in great demand by the public because it has many conveniences and advantages. With the increasing sophistication of online buying and selling transactions, there are also many choices of payment methods for these transactions, one of which is Cash On Delivery or what is commonly referred to as (COD). However, along with its development, many sellers have suffered losses from the Cash On Delivery payment method. This paper aims to find out how legal protection is for sellers in online buying and selling transactions with the Cash On Delivery payment method and also what legal remedies can be used by sellers. This paper uses a normative juridical research method by applying a statutory approach, namely by means of an analysis of statutory regulations and provisions in accordance with the problems being handled. The results of this paper explain that legal protection for sellers in carrying out online buying and selling transactions with the Cash on Delivery payment method is contained in Article 6 of Law Number 9 of 1999 concerning Consumer Protection. In addition, to protect the rights of the seller, there are also legal remedies that can be taken, namely by way of settlement out of court through Alternative Dispute Resolution. In this case the settlement of disputes through the courts is expected to be the final effort that will be taken by the seller and the buyer after other methods do not result in an agreement.

Keywords: Legal Protection, Buy and Sell, Cash On Delivery

ABSTRAK

Jual beli online menjadi sebuah pilihan yang sangat diminati oleh masyarakat karna memiliki banyak kemudahan dan keuntungan. Semakin canggihnya transaksi jual beli online menjadikan banyak pula pilihan metode pembayaran dalam transaksi tersebut, salah satunya adalah Cash On Delivery atau yang biasa disebut dengan (COD). Namun seiring perkembangannya banyak

penjual yang dirugikan dari metode pembayaran Cash On Delivery tersebut. Tulisan ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum terhadap penjual dalam transaksi jual beli online dengan metode pembayaran Cash On Delivery dan juga upaya hukum apa yang bisa dipakai oleh penjual. Dalam tulisan ini menggunakan metode penelitian yuridis normatif dengan menerapkan pendekatan Perundang-Undangan yaitu dengan cara analisa terhadap peraturan Perundang-Undangan dan ketentuan-ketentuan yang sesuai dengan permasalahan yang ditangani. Hasil dari tulisan ini menjelaskan bahwa perlindungan hukum terhadap penjual dalam menjalankan transaksi jual beli online dengan metode pembayaran Cash on Delivery terdapat dalam Pasal 6 Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Selain itu, untuk melindungi hak dari penjual terdapat pula upaya hukum yang bisa ditempuh yaitu dengan cara penyelesaian di luar pengadilan melalui Alternatif Penyelesaian Sengketa. Dalam kasus ini penyelesaian sengketa melalui pengadilan diharapkan menjadi upaya akhir yang akan ditempuh oleh pihak penjual dan pembeli setelah cara lain tidak menghasilkan kesepakatan.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Jual Beli, *Cash On Delivery*

PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi sangat berdampak bagi kehidupan manusia, pada saat ini teknologi dijadikan kebutuhan yang amat penting dalam menunjang keberlangsungan hidup. Perkembangan teknologi telah membawa masyarakat global menjadi masyarakat digital, dimana teknologi telah mendorong masyarakat untuk bersaing dan mendapatkan keuntungan sebanyak mungkin. Dalam ketentuan Pasal 1 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik menjelaskan bahwa Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan Komputer, jaringan Komputer, dan/atau media elektronik lainnya (Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik, 2008). Atas dasar tersebut menjelaskan bahwa dalam menjalankan transaksi elektronik tidak diperlukan pertemuan secara langsung antara kedua pihak yang akan melaksanakan transaksi.

Munculnya berbagai situs jual beli online merupakan bagian dari kemajuan teknologi, praktik belanja yang mudah dan cepat adalah prinsip interaksi di dunia maya (Setiyawan & Wicaksana Prakasa, 2021). Selain itu jual beli online merupakan kegiatan perdagangan yang menjadi salah satu sektor pertumbuhan ekonomi di Indonesia (Husna & Yustitiantingtyas, 2022). Terdapat bermacam-macam *E-commerce* di Indonesia, mulai dari website sampai aplikasi semacam Tokopedia, Shopee, Lazada, Zalora, Bukalapak, dan lain sebagainya (Andriani et al., 2022). Aplikasi jual beli online tersebut tentu sangat mempermudah masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya. Adanya berbagai macam *marketplace* online tersebut menjadikan tersedianya berbagai metode pembayaran yang bisa dipergunakan oleh pembeli dimana cara pembayarannya dapat dilakukan melalui *Cash On Delivery* (COD), transfer bank, *pay latter*, *virtual account*, dan juga pembayaran online lainnya (Puspitasari & Sulisty, 2022)

Cash On Delivery menjadi salah satu metode pembayaran yang sangat disukai dan banyak dipakai pada saat ini. Terdapat sepertiga transaksi *e-commerce* atau sekitar 78,72% yang telah memakai metode pembayaran *Cash on Delivery* daripada memakai cara pembayaran yang

lain. Pelaksanaan pembayaran dengan *Cash On Delivery* dilakukan dengan membayar barang yang dipesan secara penuh di tempat pembelian secara *cash* atau tunai atau bisa juga dilakukan dengan cara membayar pesanan pada saat pesanan tersebut telah tiba ditempat (Badan Pusat Statistik, 2021). Baik penjual maupun pembeli memiliki keuntungan dengan adanya metode *Cash on Delivery* tersebut, untuk penjual dapat meningkatkan reputasi bisnisnya (Haryanti, 2021) dan untuk pembeli beberapa diantaranya yaitu memudahkan pembayaran bagi pembeli yang tidak mempunyai kartu debit ataupun *internet banking* dan *mobile banking* (Narida, 2021), selain itu dengan menggunakan metode *Cash on Delivery* pembeli bisa melakukan pengembalian barang yang telah dipesan apabila merasa tidak sesuai dengan deskripsi penjual.

Dalam web resmi Bukalapak menjelaskan bahwa metode pembayaran *Cash on Delivery* juga memiliki beberapa aturan, salah satunya yaitu mewajibkan pembeli atau konsumen memberikan pembayaran sesuai dengan nominal secara tunai dan penuh seperti yang tertera pada tagihan yang telah dibawa oleh kurir, selain itu pembeli tidak diperkenankan membuka paket atau pesanan sebelum pembayaran terselesaikan. Dalam hal ini apabila pembeli mengalami masalah terhadap pesannya maka pembeli dapat melakukan pengembalian barang sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Bukalapak). Prosedur pengembalian barang dengan metode *Cash on Delivery* memiliki persamaan dengan metode lainnya. Pembeli dapat mengajukan pengembalian barang pada penjual sehingga penjual akan menerima notifikasi atau pemberitahuan, setelah itu penjual akan meminta bukti bahwa barang tersebut memang benar tidak sesuai biasanya melalui video unboxing maupun foto produk tersebut sehingga dengan adanya bukti tersebut penjual dapat melakukan penggantian barang maupun pengembalian dana kepada pembeli atau konsumen (F. E. Putri, 2022).

Namun dalam beberapa kasus banyak pembeli yang tidak mengindahkan proses dari metode pembayaran *Cash on Delivery* (COD) tersebut, beberapa dari mereka enggan untuk membayar barang pesannya ketika telah dikirimkan oleh kurir dengan berbagai alasan tanpa konfirmasi kepada penjual terlebih dahulu, sehingga menyebabkan kurir mengembalikan barang tersebut kepada penjual. Padahal pengembalian barang tersebut dapat dilakukan sesuai dengan prosedur seperti yang sudah dijelaskan diatas. Selain itu banyak pembeli yang sengaja menghindari kurir saat pesanan dikirimkan ke rumah, sehingga menyebabkan kurir harus mengembalikan pesanan tersebut ke penjual, hal tersebut tentu sangat merugikan penjual. Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa potensi mengalami kerugian dalam jual beli online tidak hanya dialami oleh pembeli saja, namun penjual juga dapat mengalami kerugian tersebut. Para penjual yang berada pada situasi dan membutuhkan kepastian dari pemerintah tentang keadaan tersebut dihadirkan dengan keberadaan dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, selain memberikan perlindungan terhadap pembeli dalam Undang-undang tersebut juga memberikan perlindungan terhadap penjual sehingga menjadikan penjual dan pembeli memiliki posisi yang seimbang (Afidah & Anang Dony Irawan, 2021) dan penjual dapat merasakan semua hak yang telah diberikan oleh hukum (Irawan et al., 2021) yang menjadikan hak dari penjual dapat terpenuhi seperti yang terdapat dalam Pasal 6 Undang-undang Perlindungan Konsumen. Sehingga berdasarkan uraian latar belakang diatas dalam tulisan ini

penulis akan membahas lebih lanjut mengenai bagaimana perlindungan hukum terhadap penjual dalam transaksi jual beli online dengan metode pembayaran *Cash on Delivery* (COD) dan juga bagaimana upaya hukum yang bisa diambil oleh penjual.

METODE PENELITIAN

Dalam tulisan ini penulis menggunakan metode penelitian yuridis normatif, Menurut Peter Mahmud Marzuki, penelitian hukum normatif merupakan sebuah cara atau langkah untuk menemukan suatu peraturan, doktrin hukum, maupun prinsip hukum, untuk menjawab masalah hukum yang terjadi (Muhaimin, 2020). Selain itu dalam tulisan ini menggunakan pendekatan Perundang-undangan yaitu melalui cara menganalisa peraturan Perundang-Undangan dan ketentuan-ketentuan yang sesuai. Bahan hukum yang digunakan yaitu bahan hukum primer yang terdiri dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik, Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2016 Tentang Prosedur Mediasi Di Pengadilan, KUHPerdata, dan juga bahan hukum sekunder yang berhubungan dengan bahan hukum primer yang dapat membantu dalam proses analisa seperti buku, jurnal, hasil penelitian, dan yang lainnya. Teknik pengumpulan bahan hukum dalam tulisan ini menggunakan Studi kepustakaan yaitu dengan cara mengumpulkan bahan hukum yang berasal dari Perundang-Undangan, karya tulis, baik dari buku-buku, jurnal-jurnal, hasil penelitian, dll, yang bisa digunakan untuk menunjang penyelesaian masalah dalam tulisan ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perlindungan Hukum Terhadap Penjual dalam Transaksi Jual Beli Online dengan Metode Pembayaran *Cash on Delivery* (COD)

Keberadaan dari perkembangan teknologi tentu perlu diikuti dengan perkembangan hukum di Indonesia, hal tersebut diharapkan agar segala sesuatu yang berkembang dalam dunia teknologi dapat diatur dan tunduk pada hukum. Masyarakat Indonesia juga perlu memahami tentang segala tindakan yang dilakukan dalam dunia elektronik, misalnya dalam jual beli online dengan pembayaran *Cash on Delivery*. Secara umum dalam menyusun kontrak perjanjian dilakukan dengan bertemu langsung atau secara tatap muka, namun seiring perkembangannya munculah kontrak elektronik atau perjanjian elektronik yang sekarang bisa dengan mudah dilakukan oleh masyarakat. Perjanjian elektronik merupakan salah satu cara baru dalam melakukan sebuah perjanjian bisnis, baik jual beli online maupun transaksi lainnya (Sinaga, 2020). Pengaturan mengenai keabsahan jual beli online tertuang pada ketentuan Pasal 1 Angka 17 (Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik, 2008) yang menjelaskan bahwa Kontrak Elektronik adalah perjanjian para pihak yang dibuat melalui Sistem Elektronik.. Ketika dilakukan pembelian atau dalam istilah lain ketika pembeli mengirimkan penawaran transaksi kemudian penawaran transaksi tersebut disetujui dan diterima oleh penjual maka saat itu pula transaksi elektronik sudah terjadi. Pasal 20 Ayat (2) dalam Undang-Undang tersebut juga menyebutkan bahwasanya persetujuan terhadap tawaran transaksi

elektronik harus dilaksanakan dengan pernyataan penerimaan secara elektronik (Rokfa et al., 2022). Hubungan hukum yang ada pada jual beli yang dilaksanakan secara online tersebut adalah hubungan hukum yang terjadi antara kedua pihak yaitu penjual dan pembeli atas penawaran sebuah barang yang dilakukan secara online dan menjadikan adanya akibat hukum yaitu hak dan kewajiban berdasarkan hukum yang berlaku (Hasibuan & Rahmania, 2020).

Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menyebutkan ada syarat-syarat agar suatu perjanjian dikatakan sah, yaitu apabila ada kesepakatan antara kedua belah pihak, cakap untuk melaksanakan perbuatan hukum, adanya suatu objek atau suatu hal tertentu, dan ada suatu sebab yang halal (Sofyan et al., 2023). Perjanjian adalah salah satu dari peristiwa hukum yang menjadi asal dari suatu perikatan. Perikatan berasal dari sebuah perjanjian, ketika perjanjian ada menjadikan adanya suatu perikatan yang terjadi antara kedua pihak yaitu antara penjual dan pembeli atau dalam beberapa undang-undang sering disebut dengan pelaku usaha dan konsumen.

Setelah terciptanya kesepakatan antara penjual dan pembeli tentang barang dan juga harga barang yang diperjualbelikan, maka kegiatan jual beli itupun dikatakan sudah terjadi walaupun barang tersebut belum dibayar dan juga belum diserahkan sesuai dengan Pasal 1458 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Dengan adanya kesepakatan tersebut menjadikan penjual dan pembeli sudah mengikatkan dirinya ke dalam sebuah perjanjian yaitu perjanjian jual beli (R. N. Putri & Dalimunthe, 2021). Atas dasar tersebut maka ada hak dan kewajiban keduanya yang harus terpenuhi, begitupun dalam jual beli online dengan metode pembayaran *Cash on Delivery* dimana ketika penjual telah mengirimkan barang pesanan maka pembeli memiliki kewajiban untuk membayar barang pesannya pada saat barang tersebut telah diterima. Ditegaskan lagi dalam Pasal 1457 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata bahwasanya perjanjian jual beli adalah perjanjian antara penjual dan pembeli di mana penjual terikat untuk memberikan hak miliknya kepada pembeli atas suatu barang, dan pembeli terikat untuk melakukan pembayaran atas harga barang tersebut (Al Irsyad & Irawan, 2022). Ada yang harus diketahui bahwasanya prinsip jual beli online dengan pembayaran *Cash on Delivery* tidak memiliki perbedaan dengan jual beli pada umumnya. Hal tersebut dikarenakan dalam proses jual beli online dengan pembayaran *Cash on Delivery* juga menjadikan adanya perikatan antara penjual dan pembeli untuk memenuhi kewajibannya (Hidayah & Witasari, 2022).

Kewajiban pembeli dalam jual beli online diatur dalam Pasal 5 (Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, 1999) yang penjabarannya sebagai berikut, pembeli harus mengikuti dan membaca petunjuk informasi dan juga tata cara dalam memakai atau memanfaatkan suatu barang atau jasa, memiliki itikad baik dalam melaksanakan transaksi pembelian barang maupun jasa, melakukan pembayaran sesuai dengan nominal yang telah disetujui, dan juga ikut serta dalam upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen. Sedangkan hak dari penjual diatur dalam Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen antara lain, berhak untuk mendapatkan pembayaran yang sesuai seperti yang sudah disetujui tentang keadaan dan nominal barang maupun jasa yang dijual, berhak untuk memperoleh perlindungan hukum atas perilaku pembeli yang memiliki itikad tidak baik, memiliki hak untuk membela diri sepatutnya pada saat penyelesaian sengketa konsumen, berhak

mendapatkan pemulihan nama baik jika secara hukum terbukti bahwa kerugian pembeli bukan akibat dari barang atau jasa yang dijual, dan juga hak lainnya yang diatur dalam ketentuan lain (Purwanti & Hariri, 2022).

Dalam menjalankan transaksi jual beli online dengan pembayaran *Cash on Delivery* ada hal utama yang harus diterapkan oleh kedua belah pihak, yaitu memiliki itikad baik dalam pelaksanaannya. Itikad baik merupakan sebuah asas hukum yang berkaitan dengan niat baik, kejujuran dan juga ketulusan hati. Dalam dunia bisnis, itikad baik diartikan sebagai "*bona fide*" yang berasal dari bahasa latin berarti sebagai cara untuk tidak mendapatkan keuntungan yang tidak baik atau tidak melakukan penipuan terhadap pihak lain, memiliki maksud jujur dalam pemenuhan kewajiban serta menaati peraturan yang ada pada transaksi (Kolopaking, 2013). Penjelasan diatas memberikan arti bahwa dalam pelaksanaan perjanjian jual beli online dengan pembayaran *Cash on Delivery* antara kedua pihak harus berdasarkan pada kejujuran. Terhadap penjual, itikad baik yang harus dilakukan adalah dengan menyertakan informasi dengan sebenarnya. Selain itu dalam pengiriman paket harus sesuai dengan deskripsi produk yang diberikan, penjual dilarang mengurangi pesanan yang dikirimkannya. Pihak pembeli pun diharapkan juga menerapkan itikad baik tersebut dengan melakukan pembayaran terhadap pesannya (Pewira & Rosando, 2022). Itikad baik menjadi sebuah prinsip yang harus diterapkan oleh penjual maupun pembeli dalam melaksanakan jual beli online dengan pembayaran *Cash on Delivery* agar perjanjian tersebut dapat berjalan semestinya sesuai dengan Pasal 1338 ayat (3) (Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, 1847). Selain itikad baik, kepercayaan juga perlu diterapkan dalam melaksanakan jual beli online dengan pembayaran *Cash on Delivery* baik oleh penjual ataupun pembeli, yang berarti harus adanya rasa kepercayaan antara satu dan yang lainnya dikarenakan dalam transaksi jual beli tersebut keduanya tidak saling bertemu secara langsung (Ayu Sugesti et al., 2020).

Penjelasan diatas telah menyebutkan bahwa pembeli harus memiliki itikad baik dalam melaksanakan kewajibannya yaitu memberikan pembayaran terhadap barang yang sudah dibeli sesuai dengan nominal yang sudah disetujui. Apabila dalam jual beli online dengan metode pembayaran *Cash on Delivery* tersebut pembeli enggan untuk membayar pesanan yang telah dikirimkan maka menjadikan tidak terpenuhinya kewajiban yang seharusnya dilakukan oleh pembeli yang terdapat dalam Pasal 5 Huruf (c) dan menjadikannya telah melakukan wanprestasi (Hajjan et al., 2021). Wanprestasi dijelaskan dalam Pasal 1238 Kitab Undang-Undang Hukum perdata yang menjelaskan bahwa debitur dinyatakan lalai dengan surat perintah, atau dengan akta sejenis itu, atau berdasarkan kekuatan dari perikatan sendiri, yaitu bila perikatan ini mengakibatkan debitur harus dianggap lalai dengan lewatnya waktu yang ditentukan. Pembeli dikatakan wanprestasi karena telah lalai dengan tidak melakukan pembayaran yang semestinya terhadap penjual, dimana dalam hal ini pembeli dan penjual telah terikat dalam suatu perjanjian jual beli online dengan pembayaran *Cash on Delivery*. Dalam menjalankan suatu perjanjian, tentu ada kemungkinan terjadinya wanprestasi, dikarenakan adanya pihak yang enggan menjalankan perjanjian tersebut atau tidak melaksanakan kewajibannya, yang berarti tidak dipenuhinya prestasi yang sudah disepakati, tidak terkecuali dalam jual beli online dengan

pembayaran *Cash on Delivery*. (Fadlullah, 2021). Pengertian wanprestasi secara umum adalah tidak terlaksanakannya suatu kewajiban atau yang tidak sesuai terhadap waktunya atau dilaksanakan bukan semestinya (Safira, 2017). Subekti menjelaskan bahwa wanprestasi (kelalaian atau kealpaan) seseorang terdapat 4 sebab ialah antara lain, tidak melaksanakan apa yang disanggupi untuk dilakukannya, melakukan apa yang diperjanjikan namun tidak semestinya, melakukan apa yang diperjanjikan namun terlambat, melakukan suatu hal yang menurut perjanjian tidak diperbolehkan dilaksanakannya (Oktriadi Kurniawan et al., 2020).

Jika ada salah satu dari empat point tersebut yang dilakukan, maka menurut perdata penjual bisa melakukan gugatan terhadap pembeli dengan dalih telah melakukan wanprestasi, dimana jika melihat dari kasus pembeli yang tidak mau membayar pesannya dengan metode pembayaran *Cash on Delivery* maka telah sesuai dengan salah satu dari 4 point yang telah dijelaskan oleh Subekti bahwa pembeli telah melakukan suatu hal yang menurut perjanjian tidak diperbolehkan dilakukannya. Berdasarkan wanprestasi yang dilakukan oleh pembeli tersebut menjadikan tidak terpenuhinya hak dari penjual yang diatur dalam Pasal 6 huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu hak untuk mendapatkan pembayaran yang sesuai seperti yang sudah disetujui tentang keadaan dan nominal barang atau jasa yang dijual. Dengan tidak terpenuhinya hak dari penjual tersebut maka timbulah Perlindungan Hukum bagi penjual yang dirugikan oleh pembeli yang enggan untuk membayar pesanan dalam jual beli online dengan metode pembayaran *Cash on Delivery*. Perlindungan hukum terhadap penjual online terdapat dalam Pasal 6 huruf b Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Perlindungan hukum konsumen mengenai transaksi jual beli online seperti yang dijelaskan diatas tidak memiliki perbedaan seperti yang diberlakukan dalam hukum jual beli pada umumnya, yang membedakan hanyalah proses pelaksanaannya dilakukan secara online. Berbicara tentang perlindungan hukum maka antara pemerintah dan masyarakat harus lebih sadar hukum supaya tercapainya keadilan, ketentram, dan memberikan batasan terhadap perilaku masyarakat agar kehidupan lebih terarah dan berjalan dengan baik (Qomariyah & Irawan, 2021). Pemerintah harus lebih memperhatikan dan memberikan perlindungan hukum yang lebih baik terhadap penjual. Selama ini dalam memberikan perlindungan hukum kepada pelaku usaha atau penjual baik yang bersifat represif atau preventif, pemerintah masih belum efektif. Meskipun belum ada perlindungan hukum yang secara preventif untuk penjual guna sebagai pelindung kepentingan penjual maka Undang-Undang Perlindungan Konsumen dapat digunakan sebagai payung hukumnya (Fadjarwati & Syawali, 2020).

Upaya Hukum Yang Dapat Dilakukan Oleh Penjual dalam Transaksi Jual Beli Online dengan Metode Pembayaran *Cash On Delivery* (COD)

Permasalahan yang dialami oleh penjual dan pembeli dalam kasus jual beli online dengan pembayaran *Cash on Delivery* tersebut diakibatkan oleh dua hal, yaitu yang pertama pembeli tidak menjalankan kewajibannya, yang kedua pembeli tidak menepati janji yang telah disepakati sehingga dapat dikatakan wanprestasi. Upaya hukum muncul karena tidak terpenuhinya suatu

hak dari penjual online atas perilaku pembeli yang melakukan wanprestasi dengan tidak membayar barang pesannya. Pada dasarnya terdapat cara untuk menyelesaikan permasalahan yang dialami oleh penjual dan pembeli sebagaimana dijelaskan Pasal 38 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik bahwasanya setiap orang dapat mengajukan gugatan terhadap pihak yang menyelenggarakan sistem elektronik dan/atau menggunakan teknologi informasi yang menimbulkan kerugian. Kemudian Pasal 39 Ayat (2) juga menegaskan bahwa para pihak dapat menyelesaikan sengketa melalui arbitrase, atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif lainnya sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan. Pasal-pasal tersebut memberikan penjelasan bahwa ketika terjadi sengketa dalam jual beli online maka antara penjual dan pembeli memiliki kebebasan untuk menentukan seperti apa penyelesaian sengketa yang akan mereka ambil. Kebebasan yang dimaksud disini berarti penjual dan pembeli bebas untuk menentukan seperti apa cara penyelesaian sengketa, baik di luar pengadilan seperti negosiasi, mediasi, atau badan penyelesaian sengketa ataupun melalui pengadilan (Kirana & Ayunda, 2022). Ada beberapa prinsip yang menjelaskan tentang penyelesaian sengketa, yaitu yang pertama prinsip kesepakatan, dimana kesepakatan para pihak tersebut yang menjadi dasar untuk dilakukan atau tidaknya suatu proses penyelesaian sengketa, yang kedua kebebasan memilih cara penyelesaian sengketa, dan yang ketiga prinsip itikad baik, prinsip ini menjelaskan bahwa adanya itikad baik diwajibkan dalam penyelesaian sengketa.

Ketik pembeli melakukan pelanggaran atau wanprestasi pada kegiatan jual beli online dengan pembayaran *Cash on Delivery* maka kedua pihak dapat menyelesaikan sengketa dengan cara di luar pengadilan terlebih dulu, yaitu melalui alternatif penyelesaian sengketa. Pasal 1 Angka 10 (Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, 1999) menjelaskan bahwasanya alternatif penyelesaian sengketa merupakan lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat dengan cara yang disetujui oleh kedua pihak, yaitu dengan penyelesaian secara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau penilaian ahli (Hanif, 2020). Penyelesaian dengan cara negosiasi dapat dilaksanakan terlebih dahulu dalam proses penyelesaian sengketa ini. Menurut Ficher dan Ury, negosiasi adalah mengkomunikasikan secara dua arah suatu permasalahan yang dilaksanakan untuk mendapatkan suatu kesepakatan ketika kedua pihak mempunyai bermacam kepentingan yang sama ataupun yang berbeda atau istilah lainya yaitu kegiatan tawar-menawar melalui cara komunikasi, interaksi yang dinamis agar tercapai suatu kesepakatan yang diharapkan memperoleh jalan keluar atau penyelesaian terhadap masalah atau persoalan yang dialami oleh kedua belah pihak (Sulengkampug, 2020).

Dalam jual beli online negosiasi dilaksanakan oleh para pihak yang mengalami sengketa dengan cara menggunakan fitur room chat yang disediakan oleh pihak *marketplace*. Dalam sebuah *marketplace* tentu terdapat fitur room chat yang bisa digunakan oleh pihak penjual dan pembeli untuk saling bertukar informasi. Dengan fitur ini apabila pembeli tidak melakukan pembayaran pesanan dengan pembayaran *Cash on Delivery* maka penjual dapat menghubungi pembeli dengan fitur room chat terlebih dahulu. Kemudian para pihak akan melakukan diskusi dan berkomunikasi satu sama lain guna menemukan suatu penyelesaian permasalahan yang

didasari atas diskusi bersama atau menegosiasikan permasalahan untuk mencapai kesepakatan (Purba et al., 2018). Apabila dalam proses tersebut penjual tidak mendapatkan hasil, atau pembeli tidak membalas pesan yang dikirimkan oleh penjual, hal yang dapat dilakukan adalah melakukan pengaduan terhadap pihak *marketplace* terkait masalah yang sedang dihadapi. Disini pihak *marketplace* akan merespon pengaduan tersebut dengan waktu yang telah ditentukan. Dilansir dari (Shopee, 2023) hukuman yang diberikan untuk pembeli yang tidak mau membayar pesanan dengan pembayaran *Cash on Delivery* yaitu akun pembeli akan dinonaktifkan sementara yaitu selama 60 hari. Hukuman yang diberikan oleh pihak *marketplace* tersebut dirasa kurang memberikan efek jera terhadap pembeli, sehingga kasus seperti ini masih banyak terjadi di masyarakat.

Apabila cara yang dilakukan diatas belum menghasilkan kesepakatan terhadap pihak penjual dan pembeli, dan penjual merasa bahwa kasus ini perlu dibawa ke pengadilan maka penjual bisa membuat gugatan atas wanprestasi yang diperbuat oleh pembeli karena tidak melaksanakan kewajibannya. Pembeli bisa digugat dengan dasar sudah dilanggarnya hak penjual yang dilindungi dalam Pasal 6 Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan juga dalam Pasal 5 yang mana pembeli seharusnya melaksanakan kewajibannya yaitu membayar pesanan sesuai dengan kesepakatan (Dakhi & Sembiring, 2022). Akibat hukum yang akan diterima oleh pembeli yang melakukan wanprestasi terhadap penjual berupa sanksi atau hukuman yang sesuai dengan Pasal 1243 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Torong, 2021) yang menjelaskan bahwasanya penggantian biaya, kerugian dan bunga dikarenakan tidak terpenuhinya sebuah perikatan mulai diwajibkan bila debitur dalam hal ini pembeli, walaupun sudah dikatakan lalai, tetap lalai untuk memenuhi perikatan tersebut, atau apabila sesuatu yang harus dilakukan atau diberikan hanya bisa dilakukannya atau diberikan dalam waktu yang melampaui waktu yang sudah disepakati.

Pasal 4 Ayat (1) (Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2016, 2016) menjelaskan bahwa semua sengketa perdata yang dibawa ke Pengadilan wajib terlebih dahulu diupayakan penyelesaian melalui Mediasi. Pasal tersebut memiliki arti bahwa ketika penjual mengajukan gugatan ke pengadilan maka pihak pengadilan harus menyarankan untuk melalui mediasi terlebih dahulu. Mediasi merupakan cara yang digunakan untuk menyelesaikan sengketa melalui berunding guna menghasilkan kesepakatan dari kedua pihak yang dibantu seorang mediator, apabila kedua pihak sepakat menyelesaikan permasalahannya maka hasil yang diperoleh dari kesepakatan tersebut dibuat dalam sebuah akta perdamaian, akta tersebut berisi kesepakatan tentang perdamaian (Silalahi et al., 2022). Dengan adanya suatu perdamaian dalam penyelesaian sengketa yang didasari oleh kata sepakat dari kedua pihak maka menjadikan mereka mengakhiri permasalahan tersebut (Purba et al., 2018).

Sejatinya setiap adanya sengketa tidak harus dilakukan penyelesaian melalui pengadilan terutama penyelesaian sengketa dalam jual beli online. Penyelesaian melalui cara damai justru menjadi upaya hukum yang lebih dulu harus diusahakan kedua pihak sebelum mereka menentukan penyelesaian sengketa tersebut melalui pengadilan (Silviasari, 2020). Penyelesaian sengketa melalui pengadilan diharapkan menjadi upaya akhir yang akan ditempuh kedua pihak

apabila cara lain tidak menghasilkan kesepakatan. Selain itu penyelesaian sengketa melalui pengadilan kurang diminati oleh kebanyakan pihak (Chandra, 2014) dikarenakan penyelesaian sengketa melalui pengadilan dinilai membutuhkan waktu yang cukup lama dan memerlukan biaya yang lumayan banyak. Upaya tersebut tidak lain untuk mencapai tujuan terciptanya kesepakatan ataupun perdamaian bagi pihak penjual maupun pembeli yang bersengketa (Andyspahlawan et al., 2021) serta untuk menjaga keharmonisan sosial dengan menerapkan budaya musyawarah.

KESIMPULAN

Perjanjian jual beli online terjadi pada saat pembeli telah setuju melakukan pembelian pada *marketplace*. Artinya pada saat itu telah terjadi kesepakatan antara kedua pihak yaitu penjual dan pembeli. Dengan adanya perjanjian tersebut menjadikan adanya hak dan kewajiban yang harus terpenuhi oleh keduanya dalam jual beli online dengan metode pembayaran *Cash on Delivery*. Dalam hal ini penjual berkewajiban melakukan pengiriman barang yang sudah dipesan oleh pembeli dan pembeli mempunyai kewajiban melakukan pembayaran pesannya dengan harga yang sudah ditentukan. Pembeli yang tidak melaksanakan kewajibannya telah melanggar Pasal 5 Huruf (c) Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang memuat tentang kewajiban pembeli yaitu melakukan pembayaran sesuai dengan nominal yang disepakati. Selain itu pembeli juga telah melanggar hak dari penjual yang diatur dalam Pasal 6 Huruf (b) yang menjelaskan bahwa penjual mempunyai hak untuk mendapatkan pembayaran yang sesuai dengan nominal barang/jasa yang diperdagangkan sehingga menjadikannya telah melakukan wanprestasi. Berdasarkan penjelasan tersebut menjadikan perlu adanya perlindungan hukum terhadap penjual dalam jual beli online dengan metode pembayaran *Cash on Delivery* (COD). Perlindungan hukum tersebut terdapat dalam Pasal 6 huruf b Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Adanya perlindungan hukum tersebut menjadikan munculnya upaya hukum yang dapat ditempuh oleh penjual atas wanprestasi yang telah dilakukan oleh pembeli. Dalam penyelesaian sengketa antara penjual dan pembeli harus diupayakan melalui penyelesaian sengketa diluar pengadilan terlebih dahulu. Dalam kasus ini penyelesaian sengketa dilakukan melalui Alternatif Penyelesaian Sengketa, yaitu melalui negosiasi ataupun mediasi. Apabila dengan cara Alternatif Penyelesaian Sengketa belum menghasilkan kesepakatan terhadap pihak penjual dan pembeli, maka penyelesaian sengketa melalui pengadilan baru bisa dilaksanakan dengan cara pengajuan gugatan atas wanprestasi yang dilakukan pembeli yang tidak melaksanakan kewajibannya. Namun Penyelesaian sengketa melalui pengadilan diharapkan menjadi upaya akhir yang akan dilakukan oleh kedua belah pihak apabila cara lain tidak menghasilkan kesepakatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Afidah, W., & Anang Dony Irawan. (2021). Perlindungan Konsumen Terkait Peredaran Produk Impor Tanpa Label Halal Di Indonesia. *ERA Hukum, Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum*, Vol. 19(2), 265–282.
- Al Irsyad, R. I. H., & Irawan, A. D. (2022). Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Jual Beli

- Online Atas Barang Tidak Sesuai. *Jurnal Education and Development*, 10(3), 263–267.
- Andriani, E. R., Pujiyanto, A., & Andayani, S. (2022). Pengaruh Sistem Pembayaran COD, Gratis Ongkir Dan Review Pembeli terhadap Minat Beli Baju Di Lazada. *Seminar Nasional Hasil Skripsi*, 1(01), 297–301.
- Andyspahlawan, A., Armono, Y. W., & Sulistyowati, H. (2021). PENYELESAIAN SENGKETA WANPRESTASI SECARA NON LITIGASI MELALUI MEDIASI OLEH LEMBAGA BANTUAN HUKUM LIBAS PADA PERKARA PERDATA DI KABUPATEN NGAWI. *Jurnal Penegakan Hukum Indonesia (JPHI)*, 2(3), 485–498.
- Ayu Sugesti, C., Ngurah Ardhya, S., & Jodi Setianto, M. (2020). Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Online Shop Yang Mengalami Kerugian Yang Disebabkan Oleh Konsumen Di Kota Singaraja. *Jurnal Komunitas Yustisia Universitas Pendidikan Ganesha Program Studi Ilmu Hukum*, 3(3), 166–175.
- Badan Pusat Statistik. (2021). *Statistik E-Commerce 2021*. Badan Pusat Statistik.
- Bukalapak. (n.d.). *Cara Menggunakan fitur Cash on Delivery (COD)*. Retrieved December 1, 2022, from <https://www.bukalapak.com/bantuan/sebagai-pembeli/fitur-pembeli/menggunakan-cod>
- Chandra, A. (2014). PENYELESAIAN SENGKETA TRANSAKSI ELEKTRONIK MELALUI ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ODR) KAITAN DENGAN UU INFORMASI DAN TRANSAKSI ELEKTRONIK NO.11 TAHUN 2008. *Jurnal Ilmu Komputer*, 10(2), 80–89.
- Dakhi, I. K., & Sembiring, D. S. B. (2022). PEMBATALAN SEPIHAK PADA PERJANJIAN JUAL BELI ONLINE DENGAN METODE CASH ON DELIVERY (COD) (Unilateral Cancellation Of The Online Sale And Purchase Agreement With The Cash On Delivery (COD) Method). *Jurnal Pro Hukum*, 11(1), 25–30.
- Fadjarwati, S. A. R., & Syawali, H. (2020). Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Jual Beli Online atas Pembatalan Pemesanan oleh Pembeli Ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik dan Implementasinya Terhadap Pembatalan oleh Pembeli dalam. *Prosiding Ilmu Hukum*, 6(2), 658–661.
- Fadlullah, M. A. (2021). *PENYELESAIAN SENGKETA DALAM PELAKSANAAN JUAL BELI MELALUI INTERNET (E-COMMERCE) MENURUT UNDANG UNDANG NOMOR 19 TAHUN 2016*. Universitas Islam Sultan Agung (UNISSULA).
- Hajjan, N., Apriani, R., & Ramadhan, L. (2021). Penegakan Hukum Atas Tindakan Wanprestasi Konsumen Melalui Sistem Cash on Delivery (Cod). *Supremasi: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial, Hukum, & Pengajarannya*, XVI(2), 318–326.
- Hanif, R. N. F. (2020). *Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa*. Kementerian Keuangan Republik Indonesia. [https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kpkn-manado/baca-artikel/13628/Arbitrase-Dan-Alternatif-Penyelesaian-Sengketa.html#:~:text=Di Indonesia%2C penyelesaian non litigasi, Penyelesaian Sengketa \(UU AAPS\)](https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kpkn-manado/baca-artikel/13628/Arbitrase-Dan-Alternatif-Penyelesaian-Sengketa.html#:~:text=Di Indonesia%2C penyelesaian non litigasi, Penyelesaian Sengketa (UU AAPS))
- Haryanti, T. (2021). Itikad Baik dalam Perjanjian Jual Beli dengan Metode Pembayaran Cash on Delivery. *Jurnal Ilmiah Penegakan Hukum*, 8(2), 113–120.
- Hasibuan, S., & Rahmania, N. (2020). *TINJAUAN YURIDIS WANPRESTASI ATAS PERJANJIAN JUAL BELI ONLINE JURIDICAL REVIEW OF BREACH OF CONTRACT ON ONLINE PURCHASE AGREEMENT*. 9(1), 87–98.
- Hidayah, K., & Witasari, A. (2022). Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual-Beli Secara Online (E-Commerce). *Prosiding Konstelasi Ilmiah Mahasiswa ...*, 275–291.

- Husna, S., & Yustitiningtyas, L. (2022). *Tanggung Jawab Ekspedisi Muatan Kapal Laut (EMKL) Bagi Pengguna Jasa Akibat Barang Yang Rusak/Hilang Selama Proses Pengiriman Melalui Laut*. 24(2), 1–8.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, UU no 8 tahun 1999 perlindungan konsumen 1 (1999).
- Irawan, A. D., Samudra, K. P., & Pratama, A. (2021). Perlindungan Hak Asasi Manusia oleh Pemerintah pada Masa Pandemi COVID-19. *Jurnal Citizenship Virtues*, 1(1), 1–6.
- Kirana, I., & Ayunda, R. (2022). Sistem Belanja Cash On Delivery (COD) Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen dan Transaksi Elektronik. *Jurnal Surya Kencana Satu : Dinamika Masalah Hukum Dan Keadilan*, 13(1), 69–80.
- Kolopaking, A. D. A. (2013). *Asas Itikad Baik Dalam Penyelesaian Sengketa Kontrak Melalui Arbitrase*. P.T Alumni.
- Muhaimin. (2020). *Metode Penelitian Hukum*. Mataram University Press.
- Narida, M. G. (2021). Itikad Baik dalam Perjanjian Jual Beli dengan Metode Pembayaran Cash on Delivery Good Faith in the Sale and Purchase Agreement with the Method Cash on Delivery Payment. *Kinesik*, 8(2), 176–188.
- Oktriadi Kurniawan, Aria Zurnetti, & Suharizal. (2020). Penyelesaian Sengketa Wanprestasi Dalam Perjanjian Jual Beli Online (E-Commerce) Yang Mengarah Pada Tindak Pidana Penipuan. *Jurnal Syntax Transformation*, 1(7), 353–358.
- Pewira, R. A. S., & Rosando, A. F. (2022). *PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KURIR SAAT PEMBELI TIDAK MELAKUKAN PEMBAYARAN PADA SISTEM COD (CASH ON DELIVERY ORDER)*. 1(1), 22–37.
- Purba, J., Rohaini, & Septiana, D. (2018). PENYELESAIAN SENGKETA ONLINE MARKETPLACE ANTARA PENJUAL DAN PEMBELI MELALUI ONLINE DISPUTE RESOLUTION. *Pactum Law Journal*, 2(01), 537–549.
- Purwanti, M. N., & Hariri, A. (2022). Perlindungan Hukum bagi Konsumen atas Kelangkaan Minyak Goreng Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. *Sultan Jurisprudence: Jurnal Riset Ilmu Hukum*, 2(1), 1–10.
- Puspitasari, R. J., & Sulisty, A. Q. P. (2022). Perlindungan Hukum bagi Korban Penipuan Online Shop Dengan Merujuk pada Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016. *Eksaminasi: Jurnal Hukum*, 2(1), 1–8.
- Putri, F. E. (2022). *Yuk, Ketahui Tentang Shopee COD dan Mudahnya Pengembalian Barang Jika Tidak Sesuai*. Shopee. <https://shopee.co.id/inspirasi-shopee/shopee-bayar-di-tempat/>
- Putri, R. N., & Dalimunthe, S. N. I. S. (2021). Perlindungan Hukum Bagi Kurir dalam Sistem Cash on Delivery Belanja Online. *Volksgeist: Jurnal Ilmu Hukum Dan Konstitusi*, 4(2), 193–203.
- Qomariyah, N., & Irawan, A. D. (2021). PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP DEBITUR DALAM PINJAMAN DANA TANPA AGUNAN DIMASA PANDEMI COVID-19. *Jurnal Ius Civile*, 5(2), 156–169.
- Kitab Undang-undang Hukum Perdata, 1 (1847).
- Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, (1999).
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik, Bi.Go.Id 1 (2008).
- Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2016, (2016).
- Rokfa, A. A., Pratama Tanda, A. R., Anugraheni, A. D., & Kristanti, W. A. (2022). Penyelesaian

- Sengketa Sistem Pembayaran Cash on Delivery (Cod) Pada Media E-Commerce. *Jurnal Bina Mulia Hukum*, 6(2), 161–173.
- Safira, M. E. (2017). *Hukum Perdata* (Vol. 3). CV. Nata Karya.
- Setiyawan, R., & Wicaksana Prakasa, S. U. (2021). Indonesian Online Shopping Practices in the COVID-19 Pandemic Era: A Study of Culture and Cyber Security Law. *Jurnal Hukum Novelty*, 12(01), 29–44.
- Shopee. (2023). *Perlindungan untuk Metode Pembayaran COD (Bayar di Tempat)*. Seller.Shopee.Co.Id. <https://seller.shopee.co.id/edu/article/15308>
- Silalahi, A. K., Gultom, E., & Suparto, S. (2022). PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENJUAL PADA TRANSAKSI ONLINE SHOP DENGAN MENGGUNAKAN SISTEM PEMBAYARAN COD DALAM PERSPEKTIF HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN. *JUSTITIA : Jurnal Ilmu Hukum Dan Humaniora*, 9(3), 1334–1343.
- Silviasari. (2020). Penyelesaian Sengketa Konsumen dan Pelaku Usaha dalam Transaksi E-Commerce Melalui Sistem Cash On Delivery. *Media of Law and Sharia*, 1(3), 151–161.
- Sinaga, D. H. (2020). KEABSAHAN KONTRAK ELEKTRONIK (E-CONTRACT) DALAM PERJANJIAN BISNIS. *Jurnal Kertha Semaya*, 8(9), 1385–1395.
- Sofyan, A., K. Heriawanto, B., & Syaifudin, A. (2023). PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PARA PIHAK YANG DIRUGIKAN AKIBAT WANPRESTASI DALAM JUAL BELI ONLINE (Studi Pada Platfrom Aplikasi Dengan Metode Cash On Delivery Dalam Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen). *DINAMIKA*, 29(1), 7289–7303.
- Sulengkampug, S. S. (2020). AKIBAT HUKUM BAGI YANG MELANGGAR SUATU PERJANJIAN YANG TELAH DI SEPAKATI (WANPRESTASI). *VIII*(1), 31–37.
- Torong, D. C. (2021). ANALISIS YURIDIS WANPRESTASI OLEH PENJUAL DALAMJUAL BELI MELALUI MEDIA INTERNET. *Jurnal Prespektif Hukum*, 2(1), 178–191.