

Perlindungan dan Tanggung Jawab Hukum Atas Pembatalan Transaksi Jual Beli Melalui Metode Cash On Delivery di E-Commerce

Chandra Kirana¹, Yunanto²

¹ Universitas Diponegoro, Semarang, Indonesia; Chandrakirana1999@gmail.com

² Universitas Diponegoro, Semarang, Indonesia; Yun_yunanto@yahoo.com

Received: 27/07/2023

Revised: 06/09/2023

Accepted: 31/10/2023

Abstract

The cash on delivery payment system makes it very easy for the community. However, it cannot be denied that online transaction cancellations occur in the cash on delivery (COD) system and have an impact on the parties involved: sellers, buyers, e-commerce and couriers. The aim of this research is to analyze legal protection and legal responsibility for canceling buying and selling transactions via cash on delivery in e-commerce. As an approach method used a qualitative approach based on empirical research. In this study, primary data were obtained from interviews and questionnaires. For secondary data from a literature survey. The results of this study indicate that the cash on delivery (COD) system can cause anxiety. This requires legal protection efforts to ensure the rights and obligations of the parties in online transactions, as well as more comprehensive education and stronger regulation of online transactions through e-commerce, especially the cash on delivery (COD) method. Preventive measure. e-commerces may have stricter terms of use for cash on delivery (COD) systems. Justice for the parties is realized when the parties are legally protected. Accountability efforts to the aggrieved party, especially the role of the market, must also be maintained. This is very helpful in terms of accountability if there is a problem with paying cash on delivery (COD).

Keywords

E-Commerce; Cash On Delivery; Order Cancellation

Corresponding Author

Chandra Kirana

Universitas Diponegoro, Semarang, Indonesia; chandrakirana1999@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi melesat begitu cepat. Keberadaannya memberikan pengaruh bagi berbagai aspek kehidupan. Baik dalam memenuhi kehidupan secara individu, sosial maupun yang terkait dengan dunia usaha atau bisnis. Selain mempermudah dan mempercepat proses komunikasi dan informasi, teknologi informasi juga dimanfaatkan dalam kegiatan usaha atau bisnis. (Alwendi, 2020) Banyak media komunikasi dan informasi yang digunakan dalam kegiatan dunia usaha, seperti penggunaan telepon, fax, email, website dan lain-lain. Sehingga munculah istilah "e-commerce". E-commerce (electronic commerce) adalah Proses pembelian dan penjualan layanan atau produk antara



dua pihak melalui Internet, atau proses pertukaran dan distribusi informasi melalui Internet antara dua pihak dalam suatu perusahaan. (Indrajit, 2002)

Transaksi elektronik dalam *e-commerce* diatur dalam Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 mengubah Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). Bentuk pemberian perlindungan hukum dalam proses transaksi ini diatur dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 yang melindungi hak-hak konsumen dan badan usaha dalam bertransaksi. kontrak penjualan online hampir tidak berbeda dengan kontrak penjualan konvensional.

Akad jual beli menurut KUHPerdata dapat diakhiri dengan kesepakatan atau persetujuan terlebih dahulu. Pasal 1233 KUHPerdata menyatakan bahwa “setiap perjanjian berasal dari perjanjian atau undang-undang”. Dalam 1 No 17 Undang undang No 19 Tahun 2016 tentang perubahan UU No 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) menyatakan bahwa “kontrak elektronik adalah kontrak yang dibuat antara para pihak melalui sistem elektronik” (Wiryawan, 2020) sehingga kontrak yang terbentuk selama transaksi jual beli online dapat dianggap sebagai akad yang sah sepanjang memenuhi syarat sahnya akad tersebut. Ketika mengadakan kontrak, timbul hak dan kewajiban kedua belah pihak, misalnya pedagang harus menyerahkan dan membawa barang, dan pembeli harus membayar nilai barang yang dijual pada waktu dan tempat yang telah disepakati. Adapun transaksi yang terjadi di *e-commerce* yang menawarkan sistem pembayaran berbeda, termasuk *cash on delivery*.

Konsumen yang menggunakan sistem *cash on delivery* sering ditemukan kasus mengeluhkan pesannya yang tidak sesuai dengan harapan dan kemudian menyampaikan kekesalannya kepada kurir yang mengantarkan pesanan tersebut. Akibatnya, konsumen tidak mau membayar pesanan dan meminta pembatalan pesanan, menginstruksikan pengangkut untuk mengembalikan pesanan kepada penjual. Hal kasus lain juga biasanya terjadi ketika pembeli tidak mau membayar kurir karena tidak punya uang untuk membayar pesanan dan meminta pembatalannya. Padahal penjual membutuhkan modal yang banyak untuk memproduksi pesanan tersebut.

Diasumsikan bahwa kegiatan tersebut adalah tindakan yang buruk dari satu pihak yang merugikan pihak lain. Ini juga berlaku untuk pemutusan kontrak. Hal lain adalah salah satu pihak yang berkontrak tidak dapat bertindak dalam batas-batas hukum. Pasal 1320 KUH Perdata mengatur syarat-syarat sahnya perjanjian. Jika salah satu kondisi tidak dapat dipenuhi, kontrak dapat dianggap tidak sah atau penghentiannya dapat diminta (Cakabawa, 2015). Dalam kasus seperti itu, pihak yang dirugikan kemudian dapat menuntut kompensasi atau ganti rugi sebelum kontrak diselesaikan. Namun pada kenyataannya, masih banyak masyarakat yang melakukan jual beli online dengan sistem *cash on delivery* (COD), yang menimbulkan permasalahan seperti pembatalan transaksi dan kerugian.

Kasus nyata terjadi di Bekasi kecamatan Pebayuran. Kejadian tersebut berawal ketika kurir telah mengingatkan untuk tidak membuka paket sebelum membayar. Namun pembeli tersebut membuka dan karena menurut pembeli itu barang tidak sesuai pesanan, pembeli tersebut tidak mau membayar. Hingga pembeli tersebut memarahi kurir. (Gunandha, 2022)

Kejadian serupa juga terjadi di Batubara Kota Medan. Kurir telah memberikan pesan bahwa bila paket yang sudah dibuka, harus dibayar oleh pembeli. Namun pembeli yang hendak membeli paket hiasan meja secara COD enggan membayar. Padahal paket sudah dibuka. Buntut dari kejadian itu pihak pembeli mengancam dan mengusir kurir dengan senjata tajam. (Qadri, 2023)

Parahnya ada Kasus terjadi hingga melukai kurir di Banyuasin Sulawesi selatan. (Syahbana, 2023) Bermula ketika kurir mengantarkan paket tersebut ke rumah pembeli. Setiba di sana, korban menyerahkan paket itu dan diterima oleh pihak pembeli. Kurir menelepon pembeli untuk menanyakan uang paket COD tersebut. Tapi pembeli ini kesal terus ditelepon kurir. Karena tak kunjung menerima uang tersedia, korban yang terus-menerus ditanya atasannya soal uang COD itu pun berinisiatif mengambil kembali paket yang dia antar tadi. Namun saat kembali mendatangi rumah pembeli, keluarga pembeli menolak memberikan kembali paket yang belum dibayar itu. Saat kurir hendak mengambil paket tersebut, pembeli langsung menikam tubuh kurir dengan pisau di bagian bawah ketiak sebelah kiri.

Permasalahan tersebut dapat dikatakan sebagai adanya itikad tidak baik dari salah satu pihak sehingga menimbulkan kerugian bagi pihak lain. Kejadian tersebut bisa dikatakan terdapat pembatalan perjanjian. Dikarenakan salah satu pihak dalam perjanjian tidak cakap untuk bertindak dalam hukum (Pasal 1330 sampai dengan Pasal 1331 KUHPerdara). Maka atas hal ini, pihak yang dirugikan dapat meminta ganti rugi atau pemulihan keadaan seperti semula sebelum adanya suatu perjanjian. Namun kenyataannya, masih banyak pembeli yang melakukan transaksi jual beli di *E-Commerce* melalui sistem *Cash On Delivery (COD)* yang kemudian terjadi permasalahan seperti pembatalan transaksi, sehingga dapat menimbulkan adanya kerugian.

Berkaitan dengan kasus ini peneliti bertujuan untuk menganalisis Perlindungan dan tanggung jawab Hukum Atas Pembatalan Transaksi Jual Beli Melalui Metode *Cash On Delivery Di E-Commerce*. Dalam konteks ini, pengamanan dan pertanggungjawaban sangat diperlukan untuk memastikan bahwa hak dan kewajiban para pihak dapat dihormati dengan baik. Berdasarkan latar belakang yang telah penulis jelaskan di atas, fokus masalah yang akan dianalisis oleh penulis adalah:

1. Bagaimana Perlindungan Hukum Atas Pembatalan Transaksi Jual Beli Melalui Metode *Cash On Delivery Di E-Commerce*
2. Bagaimana Tanggung Jawab Hukum Atas Pembatalan Transaksi Jual Beli Melalui Metode *Cash On Delivery Di E-Commerce*

2. METODE

Pendekatan penelitian yang digunakan oleh penulis adalah penelitian kualitatif. Metode kualitatif sebagai cara penelitian dengan *setting* tertentu yang ada di dalam kehidupan riil (alamiah) dengan maksud menginvestigasi dan memahami fenomena teramati. (Fadli, 2021) Penelitian ini menghasilkan uraian-uraian yang bersifat deskriptif-analitis. Dimana deskriptif berarti menggambarkan suatu objek sesuai dengan kenyataan secara rinci, sistematis dan menyeluruh mengenai Perlindungan Dan Tanggung Jawab Hukum Atas Pembatalan Transaksi Jual Beli melalui metode *Cash On Delivery* di *E-Commerce*. Sedangkan analitis yang ada di penelitian ini menguraikan dan mendeskripsikan data yang diperoleh peneliti secara *juridis empiris* untuk menganalisis secara menyeluruh tentang permasalahan-permasalahan yang terjadi setelah dilakukan penelitian. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian *juridis empiris* atau biasa disebut dengan jenis penelitian hukum sosiologis (Kornelius Benuf, 2020) Data primer dalam penelitian ini yaitu berupa hasil wawancara dan hasil korespondensi. Sedangkan, data sekunder diperoleh dari studi kepustakaan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Perlindungan Hukum Atas Pembatalan Transaksi Jual Beli Melalui Metode *Cash On Delivery* Di *E-Commerce*

Cash On Delivery (COD) merupakan transaksi pembayaran barang dan/atau jasa yang dilakukan pada saat barang diterima. (Anugrah, 2022) Istilah ini digunakan pada metode transaksi yang menggunakan pihak ketiga yakni barang diantar oleh pihak jasa kirim barang. Mekanisme Cash on Delivery (COD) diawali dengan penjual mengadakan perjanjian dengan pembeli untuk mengirimkan barang terlebih dahulu. Apabila barang sudah sampai ke pembeli, pembayaran baru dilakukan. Proses penjualan dapat dikatakan selesai apabila penjual dan pembeli sudah menerima barang dan membayar barang pesanan. Masih banyak yang beranggapan bahwa COD hanya sekedar istilah pemenuhan, padahal istilah tersebut mengacu pada sistem pelayanan penjual yang siap mengantarkan barang ke alamat pembeli, atau bisa juga melalui kurir.

Kesalahpahaman menginterpretasikan sistem pembayaran COD di *e-commerce* menimbulkan banyak permasalahan seperti yang terjadi di Bandar Lampung. Kejadian bermula pembeli membeli baju di *e-commerce*. Pembeli belum membayar barang yang dipesan, namun sudah membuka paket tersebut. Dengan kejadian tersebut, terjadi cek cok antara pembeli dan kurir. Hingga pembeli tidak terima kemudian mengacungkan tongkat kepada kurir. (Chairunnisa, 2023) Hal lain juga terjadi di Tigaraksa Tangerang. kejaiketika sang kurir hendak mengantarkan barang, kemudia pembeli telah membuka paket. Namun ketika paket telah dibuka oleh pembeli, pembeli tidak mau membayar paket pesannya. Parahnya pembeli tersebut emosi dan mengancam kurir dengan senjata tajam. (Agung,

2022) Maraknya fenomena yang terjadi, disini perlunya kehadiran perlindungan hukum atas kejadian hukum yang menimbulkan kerugian hukum.

Terdapat dua jenis perlindungan hukum menurut Philipus M. Hadjon meliputi perlindungan preventif dan perlindungan hukum represif. (Sayyid Muhammad Zein Alydrus, 2020) Perlindungan preventif ini bertujuan untuk menghindari adanya risiko atau permasalahan yang dapat terjadi dalam sistem *Cash On Delivery (COD)* melalui *e-commerce*. Perlindungan represif juga bertujuan untuk memberikan solusi dalam menyelesaikan permasalahan yang terjadi. Hak dan kewajiban masing-masing pihak dapat terpenuhi dan pihak yang dirugikan dapat memperoleh keadilan. Di Indonesia sendiri belum ada aturan khusus yang mengatur mengenai perlindungan hukum akibat adanya pembatalan transaksi khususnya pada *Cash On Delivery (COD)*, namun dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur mengenai hak dan kewajiban apa saja yang dapat diperoleh penjual atau pelaku usaha maupun pembeli atau konsumen khususnya pada Pasal 4-6. Maka jika terjadi pembatalan transaksi yang dilakukan oleh penjual maupun pembeli, pihak yang dirugikan dapat meminta ganti rugi atas kerugian yang dialami dengan berdasar pada pelanggaran terhadap pasal tersebut. Hal ini juga merupakan upaya pemerintah dalam meningkatkan perlindungan hukum secara represif dengan memberikan bantuan penyelesaian masalah melalui jalur non-litigasi atau litigasi.

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE), transaksi jual beli *online* dengan metode *Cash On Delivery (COD)* ini dapat dianggap sebagai transaksi elektronik yang sah dan dapat dipertanggungjawabkan sebagaimana tercantum dalam Pasal 1 butir 17 UU ITE. Bab II Pasal 3 UU ITE juga menyatakan bahwa, penggunaan teknologi informasi dan transaksi elektronik dilaksanakan atas asas kepastian hukum, manfaat, kehati-hatian, itikad baik, dan kebebasan memilih teknologi atau netral teknologi. Serta pada Bab V Pasal 17 ayat (2) yang menjelaskan bahwa, para pihak yang melakukan transaksi elektronik wajib beritikad baik dalam melakukan interaksi dan/atau pertukaran informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik selama transaksi berlangsung. Sudah seharusnya para pihak melaksanakan transaksi elektronik dengan beritikad baik selama transaksi berlangsung. Dengan terlaksananya itikad baik maka dalam berlangsungnya proses transaksi dapat terwujud suatu keadilan antara hak dan kewajiban para pihak serta perlindungan hukum bagi para pihak yang dirugikan jika terjadi suatu wanprestasi.

Dalam penyelesaian permasalahan pembatalan transaksi *online* dengan metode *Cash On Delivery (COD)*, *marketplace* juga telah mengupayakan bantuan kepada pihak yang berselisih untuk menyelesaikan masalah dengan menjadi mediator antara pembeli dan penjual. Sehingga *e-commerce* akan memberikan keputusan yang bersifat final dan tidak dapat diganggu gugat mengenai penyelesaian perkara. Dalam membantu menyelesaikan permasalahan yang terjadi antara pembeli dan

penjual, *e-commerce* akan mempertimbangkan bukti-bukti yang diberikan pihak yang merasa dirugikan untuk melihat pihak mana yang patut untuk dibenarkan. Tidak hanya itu, *e-commerce* dalam melakukan perannya juga mengupayakan untuk memberikan perlindungan bagi penggunanya. Namun, upaya perlindungan ini memang masih dikatakan kurang maksimal karena masih sering terjadi kasus-kasus pembatalan pada sistem *Cash On Delivery (COD)*. Meskipun demikian, *e-commerce* tetap memberikan perlindungan bagi penggunanya dengan menerapkan kebijakan dan memberikan peringatan kepada penggunanya.

- a. Perlindungan bagi pembeli yang dapat diupayakan oleh *e-commerce* dalam metode *Cash On Delivery (COD)* yakni, *e-commerce* akan memberikan fasilitas bagi pembeli untuk melakukan komplain dan pengembalian barang apabila barang yang diterima tidak sesuai dengan yang dipesan oleh pembeli. Selain itu, apabila pembeli ingin melakukan pembatalan pesanan dan melakukan pengembalian barang melalui *e-commerce* dan biaya kirim pengembalian barang ke penjual akan ditanggung oleh *e-commerce*, sehingga pembeli tidak perlu mengeluarkan biaya lagi untuk pengembalian barang. Dalam hal ini juga, kurir hanya bertugas sebagai pengantar pesanan antara penjual dan pembeli saja. Sehingga, untuk penyelesaian permasalahan pengembalian dapat diselesaikan antara penjual dan pembeli.
- b. Upaya perlindungan yang dapat dilakukan *e-commerce* bagi penjual terhadap adanya pembatalan *Cash On Delivery (COD)* yakni, penjual dapat memblokir akun pembeli yang telah merugikan penjual melalui aplikasi *e-commerce*. Penjual juga dapat melaporkan kepada *e-commerce* bahwa pembeli telah melakukan pembatalan transaksi. Sistem pada aplikasi *e-commerce* akan membaca laporan tersebut, sehingga *e-commerce* dapat melakukan penangguhan akun pembeli agar tidak dapat menggunakan layanan *Cash On Delivery (COD)* lagi sampai waktu yang ditentukan oleh *e-commerce* itu sendiri. Hal ini juga dapat menjadi perlindungan secara preventif bagi para pihak yang hendak melakukan transaksi *online* dengan sistem *Cash On Delivery (COD)*. Penjual juga dapat menonaktifkan layanan *Cash On Delivery (COD)* pada aplikasi *e-commerce* apabila dirasa kurang efektif dan menguntungkan.

Dari segi keadilan, John Rawls menyampaikan bahwa untuk menegakkan keadilan harus memperhatikan dua prinsip yakni memberikan hak dan kesempatan yang sama atas kebebasan bagi setiap individu, sehingga dapat memberi keuntungan yang bersifat timbal balik. (Sunaryo, 2022) Keadilan dalam perspektif hukum nasional juga menjabarkan bahwa adil dan keadilan merupakan pengakuan dan perlakuan sama atau seimbang antara hak dan kewajiban. Dalam transaksi *online* ada baiknya jika seorang pembeli ingin memperoleh haknya juga harus melakukan kewajibannya yakni melakukan pembayaran kepada penjual agar tidak timbul kerugian bagi penjual. Namun, jika pembeli merasa bahwa tidak dapat menyanggupi kewajiban atau prestasi yang harus dilakukan. Maka alangkah

baiknya dapat melakukan diskusi atau komunikasi kepada penjual agar dapat menemukan solusi yang tepat supaya terwujud keadilan bagi masing-masing pihak tanpa ada yang merasa dirugikan.

Pengendalian persoalan mengenai pembatalan transaksi *online* menggunakan layanan *Cash On Delivery (COD)* diperlukan juga sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat secara menyeluruh terkait bagaimana mekanisme *Cash On Delivery (COD)* ini berjalan. Ketua Asosiasi *E-Commerce* Indonesia (idEA), Bima Laga menyampaikan bahwa *Cash On Delivery (COD)* hanyalah sebagian kecil dari dunia belanja *online*. Sehingga, tidak sebanding dengan upaya besar jika pemerintah ingin membuat ketentuan khusus hanya untuk *Cash On Delivery (COD)*. Masyarakat Indonesia hanya perlu dibiasakan untuk belanja *online*. Jika sudah terbiasa maka justru mekanisme *Cash On Delivery (COD)* ini akan ditinggalkan dan beralih kepada mekanisme *full digital*.

Berdasarkan pembahasan di atas, menunjukkan bahwa pembatalan transaksi *online* pada sistem *Cash On Delivery (COD)* melalui *marketplace* telah memiliki sarana perlindungan hukum secara preventif bagi penjual maupun pembeli yakni peraturan perundang-undangan yang ada. Akan tetapi, masih diperlukan perlindungan hukum secara represif berupa penanganan permasalahan jika terjadi pembatalan agar hak para pihak dapat terlindungi. Perlindungan hukum bagi konsumen maupun pelaku usaha ini memiliki tujuan agar tercapainya keadilan hak dan kewajiban masing-masing pihak, sehingga proses transaksi *online* dapat terlaksana dengan baik sesuai keinginan para pihak.

Tanggung Jawab Hukum Atas Pembatalan Transaksi Jual Beli Melalui Metode *Cash On Delivery* Di *E-Commerce*

Perjanjian jual beli antara pembeli dan penjual memiliki hak dan kewajiban yang utama. Hak pembeli adalah mendapatkan barang yang telah dibeli baik secara yuridis maupun secara nyata, serta berkewajiban untuk membayar nilai barang yang telah dibeli sesuai dengan kesepakatan. Sedangkan hak dari seorang penjual adalah menerima pembayaran atas barang yang dijual, serta memiliki kewajiban sebagaimana diatur dalam Pasal 1474 KUH Perdata yaitu menyerahkan barangnya dan menanggungnya. Menanggungnya di sini berarti bahwa penjual memiliki kewajiban untuk menjamin barang yang dijual tidak mempunyai sangkutan apapun baik yang berupa tuntutan maupun pembedaan. Apabila salah satu pihak tidak melaksanakan kewajibannya yang mengakibatkan pihak lain tidak memperoleh haknya maka dapat dikatakan telah melakukan wanprestasi sesuai dalam Pasal 1243 KUHPerdata. Seseorang dapat dikatakan telah melakukan wanprestasi apabila memenuhi unsur wanprestasi. Unsur wanprestasi diantaranya adalah;

- a. Tidak melakukan apa yang disanggupi akan dilakukannya;
- b. Melaksanakan apa yang dijanjikannya, tetapi tidak sebagaimana dijanjikan;
- c. Melakukan apa yang dijanjikan tetapi terlambat;
- d. Melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukannya. (Yahman, 2014)

Akibat terjadinya wanprestasi adalah kerugian yang dialami oleh pihak lain (lawan dari pihak yang wanprestasi) dirugikan. Karena adanya kerugian oleh pihak lain, maka pihak yang telah melakukan wanprestasi harus menanggung akibat dari tuntutan pihak lawan yang dapat berupa: Pembatalan perjanjian; pembatalan perjanjian disertai tuntutan ganti rugi; pemenuhan perjanjian. (Darwis, 2015) Kerugian pada kasus dalam penelitian ini terjadi akibat pembeli yang tidak melakukan pembayaran *Cash On Delivery (COD)* melalui kurir. Kerugian yang dialami yakni berupa materi/biaya yang digunakan untuk memproduksi pesanan. Padahal seharusnya atas kewajiban yang telah dilakukan oleh penjual tersebut, penjual berhak memperoleh haknya yaitu pembayaran dari pembeli. Atas kerugian yang dialami penjual sudah seharusnya pembeli melakukan upaya pertanggungjawaban. Menurut hukum perdata, dasar pertanggungjawaban terdiri atas 2 (dua) hal, yakni kesalahan dan risiko. Pertanggungjawaban dikenal dengan pertanggungjawaban atas dasar kesalahan (*liability based on fault*) dan pertanggungjawaban tanpa kesalahan yang dapat dikatakan sebagai tanggung jawab risiko atau tanggung jawab mutlak (*absolute liability/strict liability*). (Ruhaeni, 2014)

Prinsip dasar pertanggungjawaban karena kesalahan memiliki makna bahwa setiap individu harus bertanggung jawab atas kesalahan yang menimbulkan kerugian bagi individu lain. Sedangkan prinsip tanggung jawab risiko memiliki arti bahwa penggugat atau pihak yang dirugikan tidak diwajibkan membuktikan lagi melainkan tergugat langsung bertanggung jawab sebagai risiko dari usahanya. Maka hal-hal yang dapat digunakan sebagai alasan untuk melepaskan seseorang dari tanggung jawabnya menjadi tidak berlaku, kecuali diatur khusus dalam undang-undang. Berdasarkan hukum perikatan, tanggung jawab dibedakan menjadi 2 (dua) hal yaitu tanggung jawab karena perjanjian atau hubungan kontraktual (*contractual liability*) seperti yang tercantum dalam Pasal 1338 dan Pasal 1317 KUH Perdata, serta tanggung jawab karena undang-undang. (Latianingsih, 2012)

Tanggung jawab berdasarkan perjanjian timbul apabila terdapat wanprestasi, sedangkan tanggung jawab karena undang-undang merupakan tanggung jawab atas perbuatan melawan hukum. Permasalahan yang terjadi ini berkaitan dengan perjanjian jual beli, maka dapat dikatakan bahwa pertanggungjawaban yang dapat dilakukan merupakan pertanggungjawaban berdasarkan perjanjian. Sebagaimana diatur dalam Pasal 5 huruf b dan c UU Perlindungan Konsumen bahwa kewajiban yang harus dilakukan oleh konsumen adalah "...beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa; membayar harga sesuai dengan nilai tukar yang disepakati." Apabila konsumen atau pembeli tidak dapat memenuhi kewajiban sebagaimana tersebut di atas maka pembeli harus melakukan upaya pertanggungjawaban dengan melakukan ganti rugi kepada penjual. Perlu diketahui pula bahwa dalam wanprestasi, pihak yang dirugikan dapat mengajukan tuntutan kepada pihak yang melakukan wanprestasi sesuai dengan ketentuan dalam Pasal 1267 KUH Perdata.

Ganti rugi yang dapat dilakukan oleh pembeli adalah keadaan di mana seandainya perjanjian dilaksanakan, artinya penjual dapat meminta pertanggungjawaban kepada pembeli untuk memberikan ganti rugi berupa penggantian biaya atau tetap melakukan pemenuhan perikatan seperti yang telah disepakati sebelumnya. Penggantian biaya yang dimaksud di sini ditujukan untuk mengganti biaya yang telah dikeluarkan oleh penjual untuk melakukan produksi pesanan pembeli tersebut. Namun apabila pembeli hendak melakukan pertanggungjawaban dengan pemenuhan perikatan maka pembeli harus membayar biaya sejumlah pesanan yang telah diproduksi dan penjual juga akan menyerahkan kembali pesanan tersebut kepada pembeli. Perlu dipahami bahwa itu artinya penyerahan kembali pesanan tersebut di luar kewenangan *e-commerce*, namun sudah menjadi kesepakatan antara penjual dengan pembeli dalam penyelesaian permasalahan. Penjual dapat membebaskan biaya kirim pesanan kepada pembeli sebagai bentuk pertanggungjawaban dan konsekuensi atas pembatalan *Cash On Delivery (COD)* yang telah dilakukan. Hal ini terjadi dalam transaksi *online* melalui Shopee, bahwa apabila setelah pembeli melakukan wanprestasi dengan tidak melakukan pembayaran pada metode *Cash On Delivery (COD)* namun setelah dilakukan penyelesaian permasalahan kedua pihak sepakat untuk melanjutkan transaksi, maka biaya kirim pesanan akan ditanggung oleh pembeli karena transaksi tersebut sudah berada di luar prosedur Shopee. (Megatantri, Adistia, 2021)

Tidak hanya pertanggungjawaban atas kerugian yang timbul karena pembeli, pertanggungjawaban juga harus dilakukan oleh penjual apabila melakukan hal yang merugikan pembeli. Kerugian yang biasanya dialami oleh pembeli yaitu barang yang diterima oleh pembeli mengalami kerusakan/cacat atau barang tidak sesuai. Maka penjual harus melakukan tanggung jawabnya yakni dengan mengganti barang tersebut sesuai dengan pesanan atau dapat mengembalikan uang kepada pembeli, karena pada sistem *Cash On Delivery (COD)* tentunya pembeli sudah melakukan pembayaran sebelum membuka pesanan. Hal ini didasarkan pada pertanggungjawaban atas dasar kesalahan, di mana letak kesalahan tersebut ada pada penjual. Mengenai penggantian rugi sebagai upaya pertanggungjawaban, jika ditelaah secara yuridis dalam hukum perdata dirumuskan dalam 2 (dua) pendekatan yaitu ganti rugi umum dan ganti rugi khusus. Ganti rugi umum berlaku bagi semua permasalahan, baik wanprestasi kontraktual maupun yang berhubungan dengan perjanjian lain termasuk perbuatan melawan hukum. Sedangkan ganti rugi khusus merupakan ganti rugi yang lahir atas perikatan tertentu, dalam hal ini ganti rugi yang timbul akibat perbuatan melawan hukum. (Online, 2022)

E-commerce dapat melakukan penangguhan akun pembeli yang telah melakukan pembatalan *Cash On Delivery (COD)* sebanyak 2 (dua) kali agar tidak dapat menggunakan metode pembayaran *Cash On Delivery (COD)* lagi. Upaya tersebut dilakukan sebagai bentuk pertanggungjawaban dari *e-commerce* dalam melindungi setiap penggunaannya serta untuk menjaga performa kinerja *e-commerce* itu sendiri.

Selain itu, bentuk pertanggungjawaban dari *e-commerce* sendiri yakni *e-commerce* akan menanggung biaya kirim apabila pembeli ingin melakukan pengembalian barang dengan catatan penjual telah menyetujui untuk pengembalian tersebut, sehingga di sini pembeli tidak perlu menanggung biaya pengembalian barang dan kurir hanya bertugas untuk mengantarkan pesanan dan melaporkan pada sistem jasa ekspedisi bahwa terdapat pengembalian barang. Tugas dari kurir atau jasa ekspedisi selain mengantarkan pesanan, setipa kurir juga harus melaporkan setiap pesanan yang diantar baik jika pesanan diterima oleh pembeli maupun jika terjadi pembatalan atau pengembalian. Hal tersebut dapat dilakukan pada sistem jasa ekspedisi yang dimiliki oleh setiap kurir.

E-commerce juga memberikan upayanya di mana penjual maupun pembeli dapat melaporkan dan memblokir akun pihak yang telah menimbulkan kerugian baginya. Dengan maksud agar pihak yang menimbulkan kerugian tersebut mendapatkan konsekuensi atas perbuatan yang telah menyebabkan kerugian bagi pihak lain. Hal ini juga bertujuan agar pengguna *e-commerce* baik penjual maupun pembeli dapat lebih memahami prosedur pembayaran *Cash On Delivery (COD)* secara lebih jelas serta konsekuensi yang diperoleh. Selain untuk meningkatkan kepercayaan dan kinerja *e-commerce* sebagai perantara penjual dan pembeli dalam bertransaksi *online*, upaya atau kebijakan tersebut juga diharapkan dapat menekan kasus pembatalan pada metode pembayaran *Cash On Delivery (COD)* yang sedang marak terjadi dan meningkatkan kesadaran pengguna *e-commerce* untuk beritikad baik dalam bertransaksi secara *online*.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan bahwa, pembatalan transaksi *online* pada sistem *Cash On Delivery (COD)* melalui *e-commerce* yang telah dilakukan oleh penjual maupun pembeli merupakan perbuatan yang melanggar Pasal 4-6 undang undang perlindungan konsumen. Hal tersebut bisa dikatakan sebagai bentuk wanprestasi atas perlindungan konsumen mengenai hak dan kewajiban bagi pelaku usaha dan konsumen. Dikarenakan belum ada peraturan perundang-undangan yang mengatur secara khusus tentang permbatalan transaksi *Cash On Delivery (COD)*, maka peran *e-commerce* seharusnya dapat memberikan perlindungan secara nyata dan tegas, baik perlindungan preventif maupun represif. Upaya pertanggungjawaban juga perlu dilakukan bagi pihak yang melakukan pembatalan. Pertanggungjawaban ini dapat dilakukan dengan penggantian kerugian berupa biaya atau tetap melakukan pemenuhan perikatan dengan mengembalikan keadaan seperti semula. Penggantian biaya yang ditujukan untuk mengganti biaya yang telah dikeluarkan oleh penjual untuk melakukan produksi pesanan. Sedangkan pertanggungjawaban dari penjual dapat berupa pengiriman kembali barang sesuai dengan pesanan atau mengembalikan dana yang telah dibayarkan pembeli.

REFERENCES

- Anugrah, D. (2022). Strategi Pembaharuan Hukum Transaksi Jual Beli Online Dengan Metode Pembayaran Cash On Delivery. *Jurnal Penelitian Universitas Kuningan Vol. 13 Nomor 01*, 85-93.
- Agung, R. (2022, Oktober 28). *Ogah Bayar Paket Cod, Pria Ancam Kurir Pakai Parang Di Tigaraksa Tangerang*. Retrieved From Tangerang News: <https://Tangerangnews.Com/Kabupaten-Tangerang/Read/43452/Ogah-Bayar-Paket-Cod-Pria-Ancam-Kurir-Pakai-Parang-Di-Tigaraksa-Tangerang>
- Alwendi. (2020). Penerapan E-Commerce Dalam Meningkatkan Daya Saing Usaha . *Jurnal Manajemen Bisnis Volume 17, No. 3*, 317-325.
- Cakabawa, Y. D. (2015). Akibat Hukum Terhadap Para Pihak Dalam Perjanjian Apabila Terjadi Pembatalan Perjanjian. *Jurnal Kertha Semaya Vol. 03, No. 02*, 1-5.
- Chairunnisa, P. (2023, Maret 21). *Tribun Medan*. Retrieved From Pria Ngamuk Dan Ancam Kurir Pakai Tongkat, Kesal Barang Pesanannya Tak Sesuai Artikel Ini Telah Tayang Di Tribun-Medan.Com Dengan Judul Pria Ngamuk Dan Ancam Kurir Pakai Tongkat, Kesal Barang Pesanannya Tak Sesuai, <https://Medan.Tribunnews.Com/2023/03/2:https://Medan.Tribunnews.Com/2023/03/21/Pria-Ngamuk-Dan-Ancam-Kurir-Pakai-Tongkat-Kesal-Barang-Pesanannya-Tak-Sesuai>
- Darwis, N. A. (2015). Wanprestasi Dan Akibatnya Dalam Pelaksanaan Perjanjian. *Jurnal Mitra Menejemen*, 43-56.
- Fadli, M. R. (2021). Memahami Desain Metode Penelitian Kualitatif . *Humanika, Kajian Ilmiah Mata Kuliah Umum, Vol. 21. No. 1. , 33-54*.
- Gunandha, R. (2022, Maret 1). *Suara.Com*. Retrieved From Viral Ibu-Ibu Menolak Bayar Paket Cod Usai Bungkus Dibuka: <https://Www.Suara.Com/News/2022/03/01/103756/Viral-Ibu-Ibu-Menolak-Bayar-Paket-Cod-Usai-Bungkus-Dibuka-Warganet-Belum-Siap-Mental-Jangan-Cod?Page=All>
- Indrajit, R. E. (2002). *Electronic Commerce (Strategi Dan Konsep Bisnis Di Dunia Maya)*. Aptikom.
- Kornelius Benuf, M. A. (2020). Metodologi Penelitian Hukum Sebagai Instrumen Mengurai Permasalahan Hukum Kontemporer . *Jurnal Gema Keadilan Issn: 0852-011 Volume 7 Edisi I , 20-33*.
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- Latianingsih, N. (2012). Prinsip Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Transaksi Elektronik Menurut Undang-Undang Informasi Dan Elektronik. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 73.
- Online, H. (2022, Juni 22). *Tuntutan Ganti Rugi Dalam Perbuatan Melawan Hukum*. Retrieved From <https://Www.Hukumonline.Com/Berita/A/Tuntutan-Ganti-Rugi-Dalam-Perbuatan-Melawan-Hukum-Lt62b2c95064cfa/?Page=2>

- Qadri, A. A. (2023, April 14). *Kurir Paket Di Batubara Diancam Pakai Sajam, Konsumen Tak Mau Bayar Paket Cod Yang Sudah Dibuka Artikel Ini Telah Tayang Di Tribun-Medan.Com Dengan Judul Kurir Paket Di Batubara Diancam Pakai Sajam, Konsumen Tak Mau Bayar Paket Cod Yang Sudah Dibuka, Ht*. Retrieved From Tribun Medan: <https://Medan.Tribunnews.Com/2023/04/14/Kurir-Paket-Di-Batubara-Diancam-Pakai-Sajam-Konsumen-Tak-Mau-Bayar-Paket-Cod-Yang-Sudah-Dibuka>
- Ruhaeni, N. (2014). Perkembangan Prinsip Tanggung Jawab (Bases Of Liability) Dalam Hukum Internasional Dan Implikasinya Terhadap Kegiatan Keruangankasaan . *Jurnal Hukum Ius Quia Iustum No. 3 Vol. 21*, 335 - 355.
- Sayyid Muhammad Zein Alydrus, S. &. (2020). Legal Protection Against Consumers Pt. Pln (Persero) Balikpapan Related Power Outage. *Jurnal Lex Suprema Volume 2 Nomor I* , 362-377.
- Sunaryo. (2022). John Rawls's Concept Of Fairness Criticism And Relevance. *Jurnal Konstitusi*, 1-22.
- Syabhana, P. (2023, Januari 30). *Kurir Paket Di Sumsel Nyaris Tewas Ditusuk Konsumen Yang Ogah Bayar Cod Baca Artikel Detiknews, "Kurir Paket Di Sumsel Nyaris Tewas Ditusuk Konsumen Yang Ogah Bayar Cod" Selengkapnya* <https://News.Detik.Com/Berita/D-6541425/Kurir-Paket-Di-Sumsel-Nyaris-Te>. Retrieved From Detik News: <https://News.Detik.Com/Berita/D-6541425/Kurir-Paket-Di-Sumsel-Nyaris-Tewas-Ditusuk-Konsumen-Yang-Ogah-Bayar-Cod>
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang- Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik
- Wiryawan, D. H. (2020). Keabsahan Kontrak Elektronik (E-Contract) Dalam Perjanjian Bisnis . *Jurnal Kertha Semaya, Vol. 8 No. 9*, 1385-1395.
- Yahman. (2014). *Karakteristik Wanprestasi Dan Tindak Pidana Penipuan Yang Lahir Dari Hubungan Kontraktual*. Jakarta: Prenadamedia Group.