

TINJAUAN YURIDIS PEMBATALAN SEPIHAK OLEH PEMBELI DALAM TRANSAKSI JUAL-BELI DI SHOPEE YANG MENGGUNAKAN METODE PEMBAYARAN CASH ON DELIVERY (COD)¹

Oleh
Tribertus Payung²
tribertus3@gmail.com
Friend Henry Anis³
fh.anis@unsrat.ac.id
Victor Demsi Denli Kasenda⁴

ABSTRAK

Tujuan penelitian adalah Untuk menjelaskan pengaturan hukum transaksi jual-beli di Shopee dan pengaturan hukum tentang pembatalan sepihak oleh pembeli dalam transaksi jual-beli di Shopee yang menggunakan pembayaran *Cash On Delivery* (COD). Dengan menggunakan metode penelitian normatif, disimpulkan bahwa: 1. Beberapa Aturan hukum yang menjadi dasar pelaksanaan transaksi jual-beli di platform Shopee antara lain:

- a) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata;
- b) Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) dan Undang-Undang nomor 19 tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE);
- c) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen;
- d) Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan;
- e) Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 50 Tahun 2020 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik;

- f) Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018; tentang Penyelenggaraan Sistem Pembayaran;
 - g) Klausula baku shopee;
2. Akibat dari kelalaian dalam memenuhi kewajiban atau prestasi dalam sebuah perjanjian oleh pembeli atau pihak yang berkewajiban, dapat mengakibatkan timbulnya kerugian bagi penjual atau pihak yang memiliki hak untuk menerima prestasi tersebut. Pasal 1243 KUHPerdota mengatur bahwa kewajiban untuk mengganti biaya, kerugian, dan bunga akibat ketidakpenuhan suatu perikatan baru berlaku setelah dilakukan konfirmasi bahwa pihak tersebut telah lalai memenuhi kewajibannya, atau terus mengabaikannya, atau jika barang atau layanan yang seharusnya diserahkan atau dilakukan, hanya dapat diberikan atau dilaksanakan setelah jangka waktu yang telah lewat. Pasal 1244 KUHPerdota menegaskan bahwa debitur wajib mengganti biaya, kerugian, dan bunga, kecuali jika dia mampu membuktikan bahwa ketidakpenuhan atau keterlambatan dalam memenuhi perikatan tersebut disebabkan oleh situasi yang tak terduga, dan tidak bisa disalahkannya, meskipun niatnya adalah yang baik.

Kata Kunci : Aturan hukum, pembatalan sepihak, COD, shopee.

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pemenuhan kebutuhan masyarakat sering menggunakan transaksi jual-beli, dan saat ini transaksi jual-beli dapat dilakukan secara daring melalui internet. Menurut kitab Undang-Undang Hukum Perdata (*Burgerlijk Wetboek* buku III) pasal 1457, 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. Perjanjian jual-beli dapat diartikan sebagai

¹ Artikel Skripsi

² Mahasiswa Fakultas Hukum Unsrat NIM 19071101027

³ Fakultas Hukum Unsrat, Doktor Ilmu Hukum

⁴ Fakultas Hukum Unsrat, Magister Ilmu Hukum

suatu ikatan bertimbang balik antara dua belah pihak yaitu pihak yang satu (si penjual) yang berjanji untuk meminda tangankan hak milik atas suatu barang, sedangkan pihak yang lainnya (pembeli) berjanji untuk membayar harga yang terdiri atas jumlah sebagai imbalan dari perolehan hak milik tersebut yang sesuai dengan harga yang telah ditentukan sebelumnya.

Kegiatan jual beli merupakan kegiatan yang paling vital atau krusial dan tidak bisa dipisahkan dari kehidupan manusia. Menurut Pasal 1457 Kitab Undang Undang Hukum Perdata, jual beli ditegaskan sebagai suatu perjanjian dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan dan pihak yang lain mengikatkan dirinya untuk membayar sesuai kesepakatan.

Perbedaan antara transaksi jual-beli (perdagangan) secara online (*electronic commerce*) adalah dalam transaksi jual-beli melalui internet (*e-commerce*), dalam seluruh proses transaksinya sistem yang digunakan dilakukan secara *online*, dimulai dari penawaran produk, pembelian, sampai dengan pembayaran, sedangkan dalam transaksi biasa pada umumnya, semua proses transaksi dilakukan secara manual atau *offline*.⁵ Namun dalam kenyataannya sebagian besar masyarakat belum memahami definisi *e-commerce* itu sendiri. Berikut beberapa definisi *e-commerce* menurut beberapa ahli:

Menurut menurut McLeod Pearson, perdagangan elektronik atau yang disebut juga *e-commerce* adalah penggunaan jaringan komunikasi dan komputer untuk melaksanakan proses bisnis. Persepsi paling umum dari *e-commerce* yaitu penggunaan komputer dan internet dengan

browser Web untuk membeli dan menjual produk.⁶ Menurut Shely Cashman, *ecommerce* atau kependekan dari *Electronic Commerce* (Perdagangan secara elektronik), merupakan transaksi bisnis yang terjadi dalam jaringan elektronik, seperti internet. Setiap orang yang dapat mengoperasikan komputer, dengan sambungan ke internet, dan mampu membayar dengan metode pembayaran barang-barang atau jasa yang dibeli, dapat berpartisipasi dalam *e-commerce*.⁷

Melakukan transaksi pada *e-commerce* memiliki banyak kelebihan bagi konsumen maupun penjual dibanding jual-beli secara konvensional. Contoh kelebihannya yaitu dapat mengefektifkan dan mengefisienkan waktu sebab konsumen hanya membutuhkan perangkat elektronik yang terhubung ke jaringan internet seperti ponsel pintar untuk memulai transaksi sehingga seseorang dapat melakukan transaksi jual-beli dengan siapapun, dimanapun, dan kapanpun. Setiap transaksi jual-beli dengan internet ini dilakukan tanpa ada interaksi langsung antara para pihaknya, para pihak melandaskan transaksi jual-beli tersebut atas rasa kepercayaan satu sama lain, sehingga perjanjian jual-beli yang terjadi diantara para pihak pun dilakukan secara elektronik.

Perkembangan dan perubahan sosial akibat perkembangan teknologi berupa internet menyebabkan banyaknya *platform e-commerce* yang berkembang di Indonesia, di antaranya Tokopedia, Lazada, Blibli, Shopee dan masih banyak lagi. Dari sekian banyak *platform* tersebut, Shopee merupakan salah satu *platform e-commerce* yang paling populer di Indonesia. Kedudukan *platform* Shopee

⁵Grace Joice S. N. Rumimper. *Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Dalam Jual Beli Melalui Internet*, Jurnal Hukum Unsrat. (2013), hal. 65

⁶Mc Leod, *Sistem Informasi Manajemen*, Salemba, Jakarta, 2008, hal.59

⁷Shelly Chasman, *Discovering Computers*, Salemba, Jakarta, 2007, hal. 83

adalah sebagai wadah atau tempat penjual dan pembeli melakukan transaksi dan sebagai perantara/penghubung dalam mempertemukan pembeli dan penjual di dunia internet melalui satu aplikasi dan platform Shopee. Shopee saat ini memiliki banyak fitur yang memudahkan konsumen untuk belanja, mulai dari cara membayar melalui *Shopeepay*, cara membayar *Cash On Delivery* (COD), dan banyak juga program serta fitur lainnya. COD adalah salah satu metode pembayaran di mana pembeli sepakat dengan penjual untuk melakukan membayar ketika barang yang dibelinya telah sampai ke alamat pengiriman.⁸

Kemudahan yang ada pada fitur *Cash On Delivery* juga menimbulkan suatu permasalahan salah satunya pembatalan sepihak. Pada kasus pembatalan sepihak, customer menolak untuk membayar barang yang telah dipesan dengan beragam alasan seperti customer tidak merasa melakukan pemesanan, memberikan alamat palsu, barang yang dibeli dirasa bermasalah dan alasan lainnya yang menjadikan *customer* melakukan pembatalan sepihak. Hal ini tentunya dapat merugikan *seller* yang mengaktifkan fitur pembayaran *Cash On Delivery*.

Kasus pembatalan sepihak pada transaksi *Cash On Delivery*, tentu menimbulkan pertanyaan besar terkait perlindungan hukum *seller*. Hal ini dikarenakan *seller* sebagai pihak yang mengalami kerugian tentu membutuhkan suatu perlindungan hukum agar konsumen tidak melakukan transaksi semena-mena sehingga menyebabkan kerugian terus menerus kepada *seller*. Terlebih lagi di Indonesia belum terdapat aturan spesifik terkait perlindungan hukum *seller* layaknya Undang-Undang No 8 tahun

1999 tentang perlindungan konsumen yang diperuntukkan bagi konsumen. Perlindungan terhadap konsumen lebih banyak diatur dibandingkan dengan perlindungan terhadap *seller*.⁹ Tidak adanya perlindungan hukum bagi *seller* layaknya konsumen tentu dapat menimbulkan ketidakpastian dan kerugian besar bagi pihak *seller*.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaturan hukum transaksi jual-beli di Shopee?
2. Bagaimana pengaturan hukum tentang pembatalan sepihak oleh pembeli dalam transaksi jual-beli di Shopee yang menggunakan pembayaran *Cash On Delivery* (COD)?

C. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian normatif. Penggunaan metode normatif ini karena penelitian ini menguraikan permasalahan-permasalahan yang ada, untuk selanjutnya dibahas dengan kajian berdasarkan teori-teori hukum kemudian dikaitkan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam praktek hukum.

D. PEMBAHASAN

A. Aturan Hukum Transaksi Jual-Beli Di Shopee

Beberapa Aturan hukum yang menjadi dasar pelaksanaan transaksi jual-beli di platform Shopee antara lain:

1. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Transaksi jual-beli secara online didalamnya terdapat suatu hubungan hukum yaitu perjanjian jual-beli yang diatur dalam Pasal 1457-1540 Kitab

⁸Alhabsyi, Jihan. *Perancangan E-commerce dengan Dukungan Layanan Cash On Delivery COD*. Jurnal Tugas Akhir Informatika. Universitas Hasanuddin. 2014.

⁹ Nur Alimah. *Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Seller Pada Marketplace*. Tesis. Universitas Hasanuddin. 2020.

Undang-Undang Hukum Perdata. Keberadaan kegiatan jual-beli yang didalamnya memuat suatu perjanjian atau yang saat ini lazim dikenal sebagai kontrak, tidak terlepas dari terpenuhinya syarat-syarat mengenai sahnya suatu perjanjian/kontrak seperti yang tercantum dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, antara lain sebagai berikut:

Syarat pertama yaitu kesepakatan yang mengikat, yang kedua yaitu kecakapan untuk membuat suatu perikatan, yang ketiga yaitu suatu pokok persoalan tertentu, yang keempat yaitu suatu sebab yang tidak terlarang. Maka dari itu keempat syarat tersebut syarat pertama dan kedua dapat disebut sebagai syarat subjektif karena menyangkut pihak-pihak yang mengadakan perjanjian. Sedangkan, syarat ketiga dan keempat merupakan syarat objektif karena menyangkut objek dari perjanjian. Jika syarat subjektif (syarat sah perjanjian poin pertama dan kedua) tidak terpenuhi, perjanjian dapat dibatalkan.

Apabila syarat objektif (syarat sah perjanjian poin ketiga dan keempat) yang tidak terpenuhi, perjanjian yang dibuat dikatakan batal demi hukum atau berarti perjanjian dianggap tidak pernah terjadi.

2. Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE)

Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik merupakan undang-undang yang mengatur aspek-aspek legalitas dan keamanan transaksi elektronik di Indonesia. Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik memberikan dasar hukum bagi transaksi jual-beli yang dilakukan secara elektronik, termasuk transaksi yang terjadi di Shopee. Tata cara dan proses penyelesaian sengketa mengenai teknologi informasi dan transaksi elektronik sebagai suatu sarana hukum yang dapat diterapkan dalam mempertahankan dan menyelesaikan sengketa diatur dalam

pasal 38 sampai pasal 39 Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik. Sehubungan dengan hal tersebut, dalam pasal 38 ditentukan¹⁰ :

(1) Setiap Orang dapat mengajukan gugatan terhadap pihak yang menyelenggarakan Sistem Elektronik dan/atau menggunakan Teknologi Informasi yang menimbulkan kerugian.

(2) Masyarakat dapat mengajukan gugatan secara perwakilan terhadap pihak yang menyelenggarakan Sistem Elektronik dan/atau menggunakan Teknologi Informasi yang berakibat merugikan masyarakat, sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

Begitupun dengan pasal 39 ditentukan¹¹ : (1) Gugatan perdata dilakukan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan. (2) 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.

Berdasarkan ketentuan pasal 38 dan 39 tersebut dapat dikemukakan bahwa dalam proses penyelesaian sengketa hukum teknologi informasi paling tidak harus memenuhi syarat-syarat sebagai berikut¹² :

(1) Adanya pihak yang dirugikan atau yang menjadi korban, yaitu berupa perseorangan, badan/lembaga dan atau masyarakat.

(2) Adanya subjek yang menimbulkan kerugian bagi pihak lain, yaitu terdiri atas; Penyelenggara sistem informasi elektronik

¹⁰ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik, Pasal 38

¹¹ *Ibid*

¹² Abdul Halim Barkatullah, Hukum Transaksi Elektronik (Sebagai Pedoman dalam Menghadapi Era Digital Bisnis E-Commerce di Indonesia), Ctk. Pertama, Nusa Media, Bandung, Tahun 2022, hal. 139

dan/atau pengguna sistem informasi elektronik.

(3) Adanya suatu jenis kerugian yang ditimbulkan, yaitu melanggar perbuatan yang dilarang dalam ketentuan Pasal 27 sampai dengan Pasal 37 Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik atau ketentuan peraturan perundang-undang lainnya yang berkenaan dengan Teknologi informasi.

(4) Adanya suatu lembaga yang dapat menyelesaikan sengketa, yaitu secara litigasi melalui Lembaga Pengadilan resmi (PN atau PTUN), dan non litigasi melalui Arbitrase, Mediasi, Negosiasi atau lembaga alternatif lainnya sesuai dengan pilihan hukum dan pilihan forum para pihak yang bersengketa sebagaimana yang diatur dalam undang-undang ini atau undang-undang lainnya yang terkait.

(5) Adanya prosedur yang berlaku sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

(6) Adanya suatu putusan hakim yang dapat menjamin kepastian hukum dan keadilan para pihak.

3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan perlindungan bagi konsumen yang melakukan transaksi jual-beli, termasuk dalam konteks *e-commerce* seperti Shopee. Undang-Undang ini menetapkan hak-hak konsumen dan kewajiban penyedia layanan (Shopee) untuk melindungi hak-hak konsumen.

Pasal 3 undang-undang perlindungan konsumen atau UUPK memaparkan enam tujuan perlindungan konsumen, diantaranya¹³ :

- 1) Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- 2) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara

menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;

- 3) Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- 4) Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- 5) Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha;
- 6) Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Ada dua proses atau alur yang harus dilalui apabila konsumen ingin menyelesaikan sengketa konsumen dengan pelaku usaha, yaitu¹⁴:

1. Penyelesaian sengketa diluar

Pengadilan Penyelesaian Sengketa di luar pengadilan, yaitu dengan proses membuat pengaduan atau gugatan atas kerugian yang dilakukan pelaku usaha ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Dari pengaduan tersebut BPSK wajib mengeluarkan putusan paling lambat dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja setelah gugatan diterima.

2. Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan

Penyelesaian Sengketa Melalui pengadilan, yaitu dengan proses Konsumen yang merasa dirugikan melapor kepada pihak yang berwajib yaitu kepada polisi untuk ditindaklanjuti sebagaimana pada proses penyelesaian

¹³ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 3

¹⁴ Aris prio, ecclesia sulistyowati, tri wisudawati, "Hukum Perlindungan Konsumen (Suatu Pendekatan Praktis dan Aplikatif), Ctk Pertama, Pustakabaru press, Yogyakarta, Tahun 2022, Hal 157

sengketa di pengadilan pada umumnya. Penyelesaian melalui jalur ini mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku di Indonesia.

Perlindungan hukum bagi konsumen adalah bagian yang tidak dapat dipisahkan dari hukum publik dan juga hukum privat. Perlindungan hukum bagi konsumen merupakan hukum publik karena salah satu peran pemerintah yaitu untuk melindungi seluruh konsumen dari produk-produk yang tidak sesuai dengan kualitas atau dari pelaku usaha yang memiliki itikad buruk. Perlindungan konsumen adalah bagian hukum privat dikarenakan keberadaan suatu perikatan, baik itu perikatan yang lahir karena perjanjian yang implikasi hukumnya adalah wanprestasi maupun perikatan yang lahir karena undang-undang yang berimplikasi perbuatan melanggar hukum.

4. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan

Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan adalah undang-undang yang menjadi landasan hukum bagi segala aspek perdagangan di Indonesia. Undang-undang ini mengatur berbagai hal terkait perdagangan, termasuk perdagangan elektronik yang meliputi transaksi jual beli di platform e-commerce. Hal ini mencakup persyaratan umum perdagangan, hak dan kewajiban pedagang, serta perlindungan konsumen. Dalam undang-undang ini, didefinisikan perdagangan elektronik sebagai bagian dari perdagangan yang dilakukan melalui sistem elektronik. Undang-undang ini mendasari perlindungan konsumen dengan menegaskan hak konsumen untuk memperoleh informasi yang jelas dan akurat mengenai produk atau layanan yang dibeli, serta menetapkan standar produk yang harus dipenuhi untuk menjamin kualitas dan keamanan produk yang diperdagangkan.

5. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 50 Tahun 2020 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik

Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 50 Tahun 2021 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik adalah peraturan yang memberikan kerangka hukum bagi perdagangan yang dilakukan melalui sistem elektronik di Indonesia. Dalam peraturan ini, khususnya pada bab III diuraikan tata cara dan persyaratan bagi pelaku usaha yang beroperasi dalam platform e-commerce atau perdagangan elektronik. Salah satu poin utama dalam peraturan ini adalah pemberian kewajiban bagi pelaku usaha untuk melakukan pendaftaran dan memiliki identitas usaha yang sah sebelum beroperasi dalam platform e-commerce.

6. Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Penyelenggaraan Sistem Pembayaran

Peraturan ini mengatur tentang penyelenggaraan sistem pembayaran yang juga relevan dalam konteks transaksi pembayaran di platform *e-commerce* khususnya platform shopee.

7. Klausula baku shopee

Pasal 1 Ayat 10 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) mengartikan bahwa, klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.¹⁵ Jadi klausula baku merupakan suatu jenis atau bentuk perjanjian. Klausula baku merupakan suatu perjanjian yang isinya dibakukan dan diwujudkan dalam bentuk formulir dan sebagian besar klausulanya dibakukan

¹⁵ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1

oleh pemakainya dan pihak lain pada dasarnya tidak mempunyai peluang untuk merundingkan atau meminta perubahan.¹⁶

Shopee memiliki syarat dan ketentuan penggunaan yang harus diikuti oleh pengguna *platform*. Syarat dan ketentuan ini mencakup ketentuan-ketentuan umum dan peraturan yang mengatur transaksi jual-beli antara penjual dan pembeli di Shopee. Shopee juga memiliki kebijakan perlindungan konsumen yang memberikan panduan dan prosedur penyelesaian sengketa antara pembeli dan penjual. Kebijakan ini mencakup prosedur pengembalian barang, garansi, dan penanganan keluhan konsumen lainnya. Selain landasan hukum eksternal, Shopee juga memiliki peraturan dan kebijakan internal yang mengatur operasional dan layanan platform. Hal ini mencakup peraturan terkait proses verifikasi akun, pembayaran, dan prosedur lain yang diperlukan dalam transaksi di Shopee.

Aturan hukum transaksi jual beli di shopee bersifat mengikat baik bagi Shopee sebagai penyedia platform *e-commerce* maupun bagi pengguna (penjual dan pembeli) yang menggunakan layanan Shopee. Hal ini bertujuan untuk menciptakan lingkungan perdagangan elektronik yang aman, adil, dan terpercaya bagi semua pihak yang terlibat dalam transaksi jual-beli di Shopee. Pengguna Shopee disarankan untuk memahami dan mematuhi landasan hukum ini guna melindungi hak-hak dan kepentingan mereka dalam melakukan transaksi di platform tersebut.

B. Aturan Hukum Tentang Pembatalan Sepihak Oleh Pembeli Dalam Transaksi Jual-Beli Di Shopee Yang Menggunakan Pembayaran *Cash On Delivery* (COD)

¹⁶ Aris prio, ecclesia sulistyowati, tri wisudawati, "Hukum Perlindungan Konsumen (Suatu Pendekatan Praktis dan Aplikatif), Ctk Pertama, Pustakabarupress, Yogyakarta, Tahun 2022, Hal 59

Berdasarkan data Badan Pusat Statistika, jual beli melalui marketplace dengan menggunakan metode pembayaran secara tunai atau COD paling banyak digunakan. Pada tahun 2021 sebesar 83,11 persen yang menggunakan metode pembayaran COD, artinya sekitar tiga perempat konsumen menggunakan metode pembayaran COD. Dibandingkan dengan metode pembayaran lain yang paling sering digunakan berikutnya adalah pembayaran dengan transfer bank, baik melalui ATM (*Automated Teller Machine*), internet banking, maupun mobile banking, sebesar 12,57 persen, berikutnya metode pembayaran menggunakan kartu kredit 2,08 persen dan *E-Wallet* 2,24 persen.¹⁷

Dengan menggunakan metode pembayaran COD, pembeli harus membayar sesuai pembayaran yang tertera pada saat melakukan pemesanan dengan atau secara tunai kepada kurir saat mengantarkan paket. Setelah melakukan serah terima uang dan barang dengan kurir, selanjutnya pembeli membuka kembali aplikasi Shopee, lalu membuka menu "saya" kemudian memilih "Dikirim" pada "Pesanan Saya". Kemudian klik "Pesanan Diterima", maka secara otomatis pembayaran pesanan tersebut sampai kepada penjual. Uang pembayaran barang akan diterima penjual setelah 1x24 jam sejak pembeli mengklik 'Pesanan Diterima'.

Penyerahan uang atas pembayaran barang kepada kurir pada transaksi COD dilakukan sebelum membuka paket. Hal tersebut telah menjadi syarat dan ketentuan transaksi melalui pembayaran COD. Kurir menyerahkan uang tersebut kepada kantor, setelah proses transaksi COD berhasil dilakukan. Kemudian staf kantor ekspedisi

¹⁷ Badan Pusat Statistik 2022, *Statistik eCommerce 2022*, dilihat pada 14 agustus 2023, <https://www.bps.go.id/publication/2022/12/19/d215899e13b89e516caa7a44/statistik-e-commerce-2022.html>

akan mengirimkan uang tersebut sebagai pembayaran barang kepada penjual/toko.

Pembeli yang melakukan transaksi jual beli dengan memilih opsi pembayaran tunai saat barang diterima (COD) diharuskan untuk membayar keseluruhan harga barang yang telah dipesan kepada kurir sebelum membuka bungkusan barang. Meskipun begitu, tidak sedikit yang menolak menerima atau membayar barang yang telah dipesan ketika kurir tiba di alamat pengiriman. Situasi semacam ini berdampak pada timbulnya kerugian yang harus ditanggung oleh penjual dan juga kurir, yang kemudian memberikan hak kepada pihak-pihak yang terdampak untuk meminta ganti rugi dari individu yang melakukan pembatalan tersebut.

Pembayaran COD dalam transaksi di Shopee memiliki banyak risiko, terutama bagi pihak penjual. Dalam pembayaran COD pembeli dapat membatalkan pesanan tanpa persetujuan penjual walaupun paket sudah dikirimkan karena alasan pembayaran tertunda atau pembayaran tidak dapat dilakukan. Jika ada pembeli yang berniat nakal dan hanya iseng maka ia dapat melakukan pembatalan sepihak dengan tidak membayar produk dan menjadikan akad jual beli tersebut batal. Dalam kegiatan bisnis ada risiko memperoleh keuntungan atau bersifat positif dan ada kemungkinan menderita rugi atau bersifat negatif. Jika terjadi pembatalan sepihak, maka secara otomatis penjual akan menderita risiko kerugian.

Menurut peraturan KUHPerdara, akibat dari kelalaian dalam memenuhi kewajiban atau prestasi dalam sebuah perjanjian oleh pembeli atau pihak yang berkewajiban, dapat mengakibatkan timbulnya kerugian bagi penjual atau pihak yang memiliki hak untuk menerima prestasi tersebut. Pasal 1243 KUHPerdara mengatur bahwa kewajiban untuk mengganti biaya, kerugian, dan bunga akibat ketidakpenuhan suatu perikatan baru berlaku setelah dilakukan konfirmasi bahwa pihak tersebut

telah lalai memenuhi kewajibannya, atau terus mengabaikannya, atau jika barang atau layanan yang seharusnya diserahkan atau dilakukan, hanya dapat diberikan atau dilaksanakan setelah jangka waktu yang telah lewat. Pasal 1244 KUHPerdara menegaskan bahwa debitur wajib mengganti biaya, kerugian, dan bunga, kecuali jika dia mampu membuktikan bahwa ketidakpenuhan atau keterlambatan dalam memenuhi perikatan tersebut disebabkan oleh situasi yang tak terduga, dan tidak bisa disalahkannya, meskipun niatnya adalah yang baik.

Menurut ketentuan Pasal 1338 KUH Perdata menatakan 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 perjanjian berlaku sebagai undang-undang bagi semua pihak yang membuatnya, dan perjanjian tersebut tidak dapat dicabut tanpa persetujuan dari kedua belah pihak. Jika salah satu pihak ingin membatalkan perjanjian, ia harus mendapatkan persetujuan dari pihak lainnya atau harus ada alasan yang sah menurut hukum. Oleh karena itu, dalam konteks ini, baik pelaku usaha maupun konsumen harus bertindak dengan itikad baik saat melakukan transaksi jual beli, terutama ketika berlangsung secara online. Jika salah satu pihak tidak mematuhi perjanjian, maka tindakan tersebut dianggap sebagai pelanggaran undang-undang dan berpotensi mendapatkan sanksi hukum yang sesuai.

Sanksi hukum yang diberlakukan kepada pihak yang melakukan wanprestasi bisa berupa pemenuhan perjanjian, pemenuhan perjanjian ditambah ganti rugi, ganti rugi saja, pembatalan perjanjian, atau pembatalan perjanjian ditambah ganti rugi.

Oleh karena itu, pembeli tidak diperkenankan untuk membatalkan pesanan sepihak atau menolak membayar pesanan yang telah diterima dan dibuka, karena ini merupakan kewajiban pembeli. Sebaiknya pembeli tetap membayar dan memanfaatkan fitur pengembalian barang yang tersedia di platform e-commerce.

Pembeli yang menolak membayar barang yang telah dipesannya saat kurir melakukan pengantaran, dan tindakan ini terjadi dalam dua kali kesempatan secara berurutan, maka secara otomatis opsi pembayaran tunai saat barang diterima (COD) akan dinonaktifkan untuk sementara waktu. Opsi ini akan kembali aktif setelah melewati periode 60 hari berdasarkan kalender, dihitung sejak tanggal penonaktifan opsi pembayaran COD. Namun, pembeli tetap memiliki alternatif untuk melakukan transaksi jual beli dengan memilih metode pembayaran lainnya. Tindakan penegakan sanksi tersebut diimplementasikan sebagai langkah perlindungan yang diberikan oleh Shopee kepada penjual.¹⁸

E. PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Aturan hukum transaksi jual-beli di Shopee didasarkan pada serangkaian peraturan dan undang-undang yang mengatur transaksi perdagangan elektronik di Indonesia. Beberapa Aturan hukum yang menjadi dasar pelaksanaan transaksi jual-beli di platform Shopee antara lain:

- a) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- b) Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) dan Undang-Undang nomor 19 tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE)

- c) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- d) Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan
- e) Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 50 Tahun 2020 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik
- f) Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Penyelenggaraan Sistem Pembayaran
- g) Klausula baku shopee

2. Akibat dari kelalaian dalam memenuhi kewajiban atau prestasi dalam sebuah perjanjian oleh pembeli atau pihak yang berkewajiban, dapat mengakibatkan timbulnya kerugian bagi penjual atau pihak yang memiliki hak untuk menerima prestasi tersebut. Pasal 1243 KUHPerdata mengatur bahwa kewajiban untuk mengganti biaya, kerugian, dan bunga akibat ketidakpenuhan suatu perikatan baru berlaku setelah dilakukan konfirmasi bahwa pihak tersebut telah lalai memenuhi kewajibannya, atau terus mengabaikannya, atau jika barang atau layanan yang seharusnya diserahkan atau dilakukan, hanya dapat diberikan atau dilaksanakan setelah jangka waktu yang telah lewat. Pasal 1244 KUHPerdata menegaskan bahwa debitur wajib mengganti biaya, kerugian, dan bunga, kecuali jika dia mampu membuktikan bahwa ketidakpenuhan atau keterlambatan dalam memenuhi perikatan tersebut disebabkan oleh situasi yang tak terduga, dan tidak bisa disalahkannya, meskipun niatnya adalah yang baik.

B. Saran

1. Untuk menciptakan lingkungan perdagangan elektronik yang aman, adil, dan terpercaya bagi semua pihak yang terlibat dalam transaksi jual-beli di Shopee, aturan hukum transaksi jual-beli di shopee harus bersifat mengikat baik bagi Shopee sebagai penyedia platform *e-commerce* maupun bagi pengguna (penjual dan pembeli) yang menggunakan layanan Shopee. Pengguna Shopee disarankan untuk memahami dan mematuhi landasan hukum

¹⁸ Shopee, *Apa itu Metode Pembayaran COD (Bayar di Tempat) ?*, dilihat pada 14 Agustus 2023, <https://seller.shopee.co.id/edu/article/3360>

ini guna melindungi hak-hak dan kepentingan mereka dalam melakukan transaksi di platform tersebut.

2. Saran untuk platform Shopee adalah agar dapat terus memperbaiki kebijakan terkait opsi pembayaran "Cash On Delivery". Hal ini sangat penting mengingat dampak merugikan yang muncul dari pembatalan sepihak oleh pembeli terhadap penjual. Bagi penjual, sangatlah penting untuk mempertimbangkan dengan cermat risiko dan potensi keuntungan yang terkait dengan penggunaan fitur "Cash On Delivery". Sebagai pembeli, disarankan untuk membaca dan memahami perbedaan serta persyaratan yang berlaku untuk transaksi menggunakan metode ini, dan jika terdapat ketidaksesuaian pada pesanan, disarankan untuk berkomunikasi terlebih dahulu dengan penjual untuk menghindari kerugian yang mungkin timbul.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Abdulkadir, M. (2000). *Perjanjian Baku dalam Praktik Perusahaan Perdagangan*. Abdulkadir, M. (2000). *Perjanjian Baku dalam Praktik Perusahaan Perdagangan*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Barkatullah, A. H. (2022). *Hukum Transaksi Elektronik (Sebagai Pedoman dalam Menghadapi Era Digital Bisnis E-Commerce di Indonesia)* (Vol. I). Bandung: Nusa Media.
- Leod, M. (2008). *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Salemba.
- Santoso, A. P., Sulistyowati, E., & Wisudawati, T. (2022). *Hukum Perlindungan Konsumen (Suatu Pendekatan Praktis dan Aplikatif)* (Vol. I). Yogyakarta: Pustakabarupress.
- Shelly Chasman. (2007). *Discovering Computers*. Jakarta: Salemba.

B. Peraturan Perundang-Undangan

Kitab undang-undang hukum perdata buku

III

- Undang-Undang No 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen
- Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE)
- Undang-Undang nomor 19 tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE)
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan

C. Jurnal

- Alhabsyi, & Jihan. (2014). Perancangan E-commerce dengan Dukungan Layanan Cash On Delivery COD. *Jurnal Tugas Akhir Informatika*.
- Alimah, N. (2020.). Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Seller Pada Marketplace. *Tesis Universitas Hasanuddin*.
- Pantow, C. S., Lumintang, D. W., & Gerungan, A. E. (2020). Hubungan Hukum Para Pihak Dalam Perjanjian Kerjasama Dagang Antar Perusahaan Menurut Hukum Perdata. *fakultas hukum unsrat*.
- Rumimper, G. J. (2013). Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Dalam Jual Beli Melalui Internet. *Jurnal Hukum Unsrat*.

D. Internet

- <https://seller.shopee.co.id/edu/article/3360>, diakses pada tanggal 14 Juni 2023