

Perlindungan Hukum Akibat Pembatalan Sepihak Dalam Perjanjian Jual Beli Online

Oktavia Cahyaningtyas, Eddhie Praptono, Erwin Aditya Pratama

Fakultas Hukum Universitas Pancasakti Tegal

Email: ocaa09@gmail.com

Abstract

The increasing advancement of internet technology is being used by the trade industry with the term online transaction, online transaction agreements with the COD (Cash on Delivery) payment method are often risky to the seller. As stated in Law Number 8 Article 6 of 1999 concerning Consumer Protection. The current research aims to analyze the regulations relating to the Cash on Delivery method and concerning the law enforcement for sellers due to unilateral cancellation by consumers in online purchase and sale agreements by using the Cash on Delivery method. The research method is library research, the approach is normative juridical data collection techniques via the Literature Review Method, and this research was conducted using qualitative data analysis methods. The results of this research show that as a result of the consumer's bad intentions due to the unilaterally canceled the Order via the COD payment method, the seller suffered losses, and as a result of the consumer's bad intentions, the e-commerce team given sanctions in the form of deactivating the consumer's account for 60 days and reactivating it after 60 days from the date it was deactivated, but this has no disincentive effect on future purchases. Based on the results of this research, it hopes that it will serve as information and input to other interested parties at Pancasakti University in Tegal's and public.

Keywords: *Legal Protection, Online Purchasing and Selling, Cash on Delivery, Business Actors and Consumers*

Abstrak

Pesatnya perkembangan teknologi internet dimanfaatkan oleh sektor perdagangan berupa transaksi online, transaksi online dengan metode pembayaran COD sering merugikan pihak penjual, dalam Undang-Undang Nomor 8 Pasal 6 Tahun 1999 Terkait Perlindungan Konsumen tentang perlindungan hukum dari tindakan yang melanggar. Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisa pengaturan terkait metode Cash On Delivery dan mengenai penegakan hukum bagi penjual akibat penolakan secara sepihak oleh pembeli dalam perjanjian transaksi online metode Cash On Delivery. Jenis penelitian ini menggunakan kepustakaan (Library Research) dengan pendekatan yuridis

normatif, pengumpulan datanya melalui metode kepustakaan literatur review dan penelitian ini dilakukan metode analisis data secara kualitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan akibat pihak konsumen yang tidak beritikad baik karena dengan sepihak membatalkan pesannya melalui metode pembayaran COD menyebabkan kerugian kepada pihak penjual dan akibat pihak konsumen yang tidak beritikad baik tersebut pihak e-commerce memberikan sanksi berupa menonaktifkan sementara akun pembeli yang telah dua kali menolak pesanan COD dalam 60 hari dan aktif kembali 60 hari sejak akun tersebut ditangguhkan. Penelitian ini diharapkan menghasilkan informasi dan masukan untuk semua pihak yang memerlukan baik di lingkungan masyarakat umum dan lingkungan Universitas Pancasakti Tegal.

Kata Kunci : *Perlindungan Hukum, Jual Beli Online, Cash On Delivery, Pelaku Usaha dan Konsumen*

Pendahuluan

Era globalisasi yang semakin maju dengan cepat mempengaruhi perkembangan teknologi dengan sedemikian rupa sehingga sangat bermanfaat bagi kehidupan sehari-hari. Teknologi adalah fasilitas yang menyediakan barang untuk kelangsungan hidup manusia selama bertahun-tahun, teknologi telah digunakan di seluruh dunia dan telah mempengaruhi perkembangan globalisasi baik di dalam sector pendidikan, kesehatan ataupun bisnis, internet (*interconnection network*) sebagai tanda pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Masyarakat memanfaatkan internet untuk menstabilkan usahanya agar lebih efektif dan maju dari pada sebelumnya.

Pada era digitalisasi internet sangat bermanfaat pada sektor bisnis yang disebut *electronic commerce (e-commerce)* (Rie, 2023). Selain adanya keuntungan melakukan transaksi secara online hal ini juga menimbulkan dampak negatif yaitu perbuatan melawan hukum. Pelanggaran yang dilakukan dalam transaksi online seperti penipuan, karena hubungan antara penjual dan pembeli melakukan interaksi secara anonim atau tidak saling mengenal satu sama lain (Muhammad, 2004), para pihak tidak memiliki kepastian mengenai individu tertentu para pihak mempunyai

rasa saling percaya satu sama lain sehingga suatu transaksi dapat berjalan, hal ini sangat memungkinkan terjadi sebuah pelanggaran bisa dilakukan oleh pihak konsumen ataupun penjual, para pihak yakni penjual maupun konsumen mempunyai kesempatan yang sama (Zamzam & Aravik, 2020).

Pelaku usaha maupun konsumen memerlukan payung hukum agar dapat melindungi konsumen maupun pelaku usaha. Jual beli didefinisikan sebagai perjanjian yang disepakati oleh para pihak untuk melakukan pembayaran (Utomo, et.al, 2022). Pihak penjual maupun pembeli wajib memenuhi kewajibannya agar tercipta hubungan timbal balik yang sama antar kedua belah pihak. *Marketplace* atau *e-commerce* merupakan perdagangan secara online dengan internet sebagai media perantaranya. *E-commerce* mempunyai potensi besar dalam meningkatkan kenaikan bisnis di era digitalisasi dan semakin berkembang. Hal ini dapat membantu penjual mengembangkan bisnisnya dengan memasarkan barang dan jasa antar negara, serta menguntungkan pembeli dengan mempermudah mencari barang atau jasa yang dibutuhkan dan diinginkan, menghemat waktu, tenaga, dan materi yang dikeluarkan.

Para pihak dalam transaksi melalui *e-commerce* ini memiliki masing-masing kewajiban yang harus dilaksanakan, kewajiban dari penjual antara lain menyerahkan barang yang menjadi objek jual beli dan menjamin tidak adanya kerusakan untuk barang yang dijual, selain itu menjamin terlindunginya konsumen dari campur tangan pihak lain, pembeli juga memiliki kewajiban utama membayar harga yang sudah disepakati dan sudah ditetapkan saat melakukan kesepakatan sesuai dengan Pasal 1513 KUHPerdara. Perumpamaan pembeli adalah raja bukan bermaksud untuk menarik konsumen, melainkan kewajiban penjual untuk memaksimalkan kepuasan konsumen. Dalam hal ini yang memegang kendali paling kuat adalah penjual.

Akibat hal tersebut konsumen yang lemah akan merasa dirugikan, tetapi dalam hal transaksi online dengan cara membayar langsung atau COD justru pihak penjual yang merasa lemah sehingga tidak sedikit kerugian akibat perbuatan dari pembeli, cara pembayaran COD dilakukan ketika pembeli sudah menerima barang yang dipesannya, pembeli yang menolak barang pesannya memberi beberapa alasan sehingga dengan kesengajaan atau ketidaksengajaan transaksi itu dibatalkan, akibat dari hal itu barang tersebut akan dikembalikan lagi ke pihak penjual, hal ini membuat pihak penjual merasa dirugikan.

Pembatalan pesanan yang dilakukan sepihak oleh pihak konsumen belum tentu pesanan tersebut kembali ke penjual dengan keadaan baik seperti pada waktu awal mengirimnya, karena telah melalui berkali-kali pengiriman yang membuat kemasan barang menjadi rusak dan sering kali terjadi barang dalam kemasan tersebut ikut rusak, hal seperti ini sangat merugikan pihak penjual karena barang yang *direturn* ke penjual sudah tidak layak dijual lagi kepada konsumen lain. Selain kerugian barang yang rusak tersebut pihak penjual juga harus menanggung kerugian barang yang seharusnya terjual tetapi dikembalikan lagi, biaya pengemasan barang dan kerugian waktu.

Alasan yang sering terjadi pembeli menolak untuk membayar COD kebanyakan karena pada saat barang sampai pihak pembeli tidak mempunyai cukup uang untuk membayar pesannya, lalu ketika kurir datang pihak konsumen tidak berada di rumah atau memberikan alamat palsu dan ketika dihubungi pihak konsumen tidak ada kabar maupun jawaban. Akibat perilaku pembeli yang tidak bertanggung jawab tersebut pelaku usaha tentu sangat dirugikan karena tidak bisa mendapatkan hak yang dimilikinya. Kemudahan sistem pembayaran tersebut seringkali

menyebabkan konsumen melakukan pembelian dengan tidak berhati-hati sehingga pelaku usaha mengalami kerugian.

Metode Penelitian

Peneliti menggunakan pendekatan yuridis normatif, karena untuk mengkaji masalah hukum dengan mengkaji peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan penelitian ini seperti teori, konsep, asas-asas hukum (Hamzani, et.al, 2023). Bahan penelitian tersebut kemudian dianalisis secara kualitatif, kemudian akan diuraikan secara deskriptif menggunakan logika induktif dan ditarik kesimpulan-kesimpulan dari hasil yang bersifat khusus ke umum (Hamzani, et.al, 2020).

Hasil Dan Pembahasan

1. Pengaturan Hukum Dalam Perjanjian Jual Beli Online Dengan Metode *Cash On Delivery*

Dalam undang-undang Nomor 19 Tahun 2016 Perubahan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagai pengaturan hukum terkait transaksi secara online untuk hak pelaku bisnis. Hubungan diciptakannya hukum perjanjian terikat oleh para pihak bisa dijalankan oleh kedua belah pihak sesuai ketentuan hukum perdata pasal 1457-1540 KUHPerdata, tetapi tidak semuanya berjalan sesuai rencana karena sering terjadi perselisihan antara kedua belah pihak yang melakukan perjanjian, timbulnya masalah terjadi seperti pembatalan sepihak dalam transaksi pembayaran COD.

Secara khusus transaksi elektronik diatur dalam bab V Pasal 17 sampai dengan Pasal 22 UU ITE, Berbunyi setiap yang terlibat dalam transaksi wajib mempunyai itikad baik ketika bertransaksi, berbagi

informasi dan dokumen elektronik. Meskipun transaksi online melalui media perantara *marketplace* yang bersifat *online* memiliki dampak yang besar meski buktinya secara elektronik (Abdul, 2017). Hubungan hukum pada peristiwa transaksi online merupakan hubungan antara kedua belah pihak subjek hukum, dalam bertransaksi pembayaran COD terjadi karena hak dan kewajiban dari penjual dan pembeli dengan hukum perjanjian. Hukum ialah hubungan antara dua atau lebih subjek hukum berdasarkan pandangan Soeroso. Dalam hubungan hukum ini hak dan kewajiban salah satu pihak.

Penjual mempunyai tanggung jawab utama untuk menyerahkan dan membawa barang sesuai ketentuan pasal 1474 KUHPerdara. Selanjutnya kewajiban utama pembeli adalah membayar harga sesuai kesepakatan yang tercantum pada waktu dan tempatnya hal tersebut diatur Pasal 1513 KUHPerdara. Penjual dan pembeli ketika mencapai perjanjian dalam transaksi online maka timbul hubungan antar pihak berdasarkan hukum dan kewajiban yang harus dilaksanakan (Subekti, 2014).

Jual beli online setiap harinya semakin digemari oleh masyarakat karena memberikan berbagai macam kemudahan yang ditawarkan pada transaksi jual beli online ini, selain lebih mempersingkat waktu dan tenaga yang digunakan saat berbelanja, jual beli online menawarkan kemudahan berupa metode pembayaran langsung secara *cash*, pembayaran ini dilakukan ketika barang sudah sampai kerumah konsumen lalu konsumen membayarkan uang sejumlah total yang diperjanjian pada awal pemesanan.

Selain adanya berbagai macam kemudahan yang ditawarkan jual beli online juga rawan akan terjadinya tindak kejahatan karena keberadaan penjual dan pembeli memiliki perbedaan jarak yang cukup jauh dan tidak dapat ditentukan, kerap kali pelaku bisnis dan konsumen

tidak dapat bertatap muka secara langsung dalam bertransaksi online. Transaksi online ini hanya berdasarkan rasa saling percaya diantara pembeli maupun penjual. Jual beli online maupun jual beli secara konvensional keduanya saling sepakat. Perjanjian adalah perbuatan hukum terkait harta benda antara kedua belah pihak yang salah satu pihak berjanji untuk melakukan atau tidak, sedangkan pihak yang lain berhak menuntut agar janji itu wajib dilaksanakan menurut R. Wirjono Prodjodikoro (2000).

Suatu kesepakatan secara konvensional terjadi apabila disepakati antar para pihak melalui ucapan lisan saja, tetapi pada transaksi online dilakukan oleh para pihak yang tidak bertemu secara langsung tapi hanya melakukan komunikasi melalui aplikasi, pada jual beli online kesepakatan terjadi ketika konsumen membeli barang itu artinya pembeli sepakat dan penjual selaku pemilik usaha juga sepakat. Menilai apakah perjanjian yang terjadi dalam suatu transaksi online mempunyai kekuatan hukum yang mengikat tidak lepas dari azas-azas perjanjian yang menjadi landasan hukum kontrak yang kuat hingga para pihak terjamin.

Kesamaan kedudukan penjual dan pembeli mengarah kesepakatan untuk menentukan hubungan hukum dan substansi. Metode pembayaran melalui Cash On Delivery memberikan pengaruh baik positif maupun negatif bagi pelaku usaha dan konsumen, dampak positif yang diperoleh pelaku usaha adalah semakin banyaknya pembeli, dan dampak positif yang diperoleh konsumen adalah konsumen dapat dengan mudah bertransaksi secara online karena pada awal tidak harus dibayarkan terlebih dahulu dampaknya memunculkan rasa aman pada konsumen.

Dampak negatif bagi pebisnis terjadi akibat pembatalan yang dilakukan oleh konsumen secara sepihak, atau pihak kurir tidak berinteraksi dengan konsumen mengakibatkan pengembalian barang,

dampak negatif bagi konsumen apabila terjadi pembayarannya *Cash On Delivery* yang pada saat barang tersebut sampai namun tidak bisa dilakukan pengecekan diawal, dalam hal ini pihak konsumen yang bertransaksi online dapat lebih waspada dalam melakukan pemesanan barang dengan terlebih dahulu membaca deskripsi produk dan membaca *review* produk dari pelanggan sebelumnya yang pernah membeli produk di toko online tersebut, sehingga mengurangi kemungkinan konsumen salah dalam membeli produk maupun produk yang dibeli tidak seperti gambar yang dipromosikan.

2. Penyelesaian Persoalan Hukum Terkait Pembatalan Sepihak Dalam Jual Beli Online Menggunakan Metode *Cash On Delivery*

Transaksi *e-commerce* menurut Pasal 1457 KUH Perdata merupakan suatu akad atau perjanjian. dimana salah satu pihak sepakat untuk menyerahkan suatu benda dan pihak lainnya setuju untuk membayar harga yang telah disepakati (Afida, 2022). Kedua belah pihak mencapai kesepakatan persoalan barang dan harga yang sudah disetujui meskipun barang belum diterima hal tersebut diatur pada pasal 1458 KUH Perdata.

Kewajiban pembeli dalam transaksi *e-commerce* adalah lebih fleksibel tanpa dibatasi oleh geografi (*borderless*), dan menyelesaikan pembayaran harga produk yang diperoleh bersamaan dengan pengiriman. Jual beli tidak ada gunanya tanpa adanya harga pembayaran, sebagaimana dalam undang-undang Pasal 1513 KUH Perdata mengatur tentang pembeli wajib membayar barang yang sudah dibeli. Kewajiban utama pembeli adalah membayar pembayaran yang telah disepakati tepat waktu dan di tempat yang ditentukan.

Apabila pelaku jual beli tidak memenuhi tanggung jawabnya dengan perjanjian bersama, maka bisa menimbulkan kerugian akibatnya pihak

yang dirugikan dapat menuntut, dan pelaku harus membayar ganti rugi. Demikian pula dalam hal ini seorang konsumen menolak menerima pembayaran atas pesannya yang harus wajib dibayarkan hal itu tercantum Pasal 1513 KUHPerdata, mengenai keutamaan wajib pembeli harus membayar pada waktu dan tempat yang sudah disepakati.

Cidera janji yang dilakukan konsumen sudah ada pada pasal 1234 mengenai setiap kesepakatan/perjanjian memiliki tujuan untuk menyerahkan sesuatu atau tidak, serta pasal 1243 KUHPerdata yang menjelaskan tentang ganti rugi atas biaya, bunga, dan kerugian yang disebabkan oleh ketidakpatuhan. Jika debitur tetap memenuhi perjanjian setelah dinilai lalai, maka menjadi wajib. Beberapa ketentuan menguatkan gugatan tersebut, antara lain penjelasan dalam pasal 1458, 1313, dan 1320 KUH Perdata, serta pasal 1886 KUH Perdata yang menunjukkan bahwa bentuk pembuktian antara lain keterangan saksi, bukti tertulis, tuduhan, sumpah, dan pengakuan.

Kendala yang dihadapi penjual dan pembeli dalam hal bertransaksi *Cash on Delivery* disebabkan dua faktor, yang pertama, pembeli tidak melaksanakan komitmennya, dan kedua, pembeli gagal memenuhi janji yang telah disepakati menghasilkan *default*. Cidera Janji adalah perbuatan tidak melaksanakan tugas yang sudah ditentukan dalam kesepakatan oleh para pihak (Salim, 2008). Penyelesaian persoalan hukum tentang pembatalan sepihak dalam transaksi online menggunakan metode *cash on delivery* diselesaikan lewat perangkat kebijakan dari pihak *e-commerce* dengan menonaktifkan sementara akun pembeli yang telah dua kali menolak pesanan COD selama 60 hari dan aktif kembali 60 hari sejak akun tersebut ditangguhkan.

Jika terjadi wanprestasi, pelaku bisnis atau konsumen dapat menempuh berbagai upaya hukum. Penindakan hukum dilakukan

berdasarkan jenis wanprestasi yang dialami pembeli atau pelaku usaha. Para pihak yang menggunakan sistem elektronik bisa menuntut apabila terjadi kerugian disebutkan didalam pasal 38 UU ITE Nomor 11 Tahun 2008. Akibat hukum lainnya dapat dituntut terhadap pembeli antara lain kategori wanprestasi yang disebabkan oleh pembatalan pesannya secara sepihak oleh pembeli, yang untuk itu penjual dapat meminta penggantian atau pembatalan pembelian.

Sanksi hukum yang diterima konsumen akibat melakukan wanprestasi antara lain:

1. Akun *e-commerce* pembeli akan ditangguhkan selama 60 hari jika 2 kali melakukan pembatalan sepihak pada pesanan COD.
2. Pasal 1266 KUHPerdara tentang pembatalan perjanjian atau menggunakan Pasal 1338 Ayat 2.
3. Pasal 1243 KUHPerdara ialah membayar ganti rugi yang diderita oleh kreditur berdasarkan :
 - a. Seluruh kerugian biaya oleh kreditur bisa terjadi adanya wanprestasi.
 - b. Kerusakan barang menimbulkan kerugian.
 - c. Wanprestasi menimbulkan hilangnya keuntungan yang direncanakan oleh kreditur. Kerugian dapat terjadi akibat adanya penipuan akibat penipuan langsung dari wanprestasi.
4. Pembayaran biaya perkara dimintakan jika sudah terbukti dihadapan hakim, sehingga hakim memutuskan debitur wajib membayar ganti rugi berupa uang karena perselisihan sengketa (Dermina, 2017).

Pihak yang melakukan wanprestasi dikenakan sanksi hukum serta ganti rugi, karena itu pembeli tidak diperkenankan membatalkan dan menolak secara sepihak. Mengenai transaksi *e-commerce* disebutkan

terjadinya transaksi pada *e-commerce* berdasarkan persetujuan antara penjual dan pembeli, sebagai dasar asas konsensualisme transaksi *e-commerce* bisa terjadi karena adanya kesepakatan dari penjual dan pembeli berdasarkan pada pasal 20 Ayat 2 UU ITE. Bunyi pasal 38 tentang penyelesaian sengketa tentang setiap orang bisa mengajukan gugatan dalam menyelesaikan sengketa yang menimbulkan kerugian berdasarkan ketentuan Pasal 38 bab VIII.

Gugatan dapat diajukan oleh masyarakat yang mengalami kerugian dalam menyelenggarakan sistem elektronik. Gugatan secara hukum perdata dilakukan dengan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan, sengketa tersebut bisa diselesaikan melalui beberapa tahap seperti melalui arbitrase atau lembaga-lembaga penyelesaian sengketa alternatif lainnya. Pelanggaran terjadi akibat pembatalan pembayaran *Cash On Delivery* diselesaikan oleh dua belah pihak melalui musyawarah diluar pengadilan dengan penyelesaian alternatif perselisihan.

Penyelesaian sengketa lainnya dapat diselesaikan menggunakan cara yang disetujui para pihak, seperti melalui konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau penilaian ahli. Negosiasi merupakan langkah awal dalam proses penyelesaian sengketa (Fitrohin, 2017). Ficherdan Ury menjelaskan negosiasi merupakan komunikasi dua arah yang bisa menyelesaikan permasalahan berdasarkan kesepakatan yang mempunyai kepentingan yang sama atau berbeda. Para pihak yang bersengketa menggunakan fitur *chat room marketplace* untuk melakukan negosiasi dalam jual beli online, Tentu saja *marketplace* memiliki komponen ruang obrolan tempat penjual dan pembeli dapat berbagi informasi.

Jika pelanggan tidak membayar pesanan menggunakan *Cash on Delivery*, fitur *chat room* digunakan jika pelanggan tidak membayar pesanan *Cash On Delivery*, dalam menyelesaikan permasalahan para pihak

akan berdiskusi mencari solusi untuk mencapai kesepakatan. Jika tidak berhasil maka penjual dapat mengajukan keluhan kepada pihak *marketplace* mengenai permasalahan yang dihadapi, *marketplace* akan merespons dalam jangka waktu yang ditentukan. Konsumen mendapatkan perlindungan dengan memenuhi kewajiban sesuai kesepakatan dan mengikuti aturan hukum dengan kesepakatan transaksi mengikuti penyelesaian sengketa jika timbul masalah hukum.

Penyelesaian dari *marketplace* yaitu mengadakan edukasi kepada konsumen tentang COD. Konsumen profesional dalam melakukan pemanfaatan PMSE (Perdagangan Melalui Sistem Elektronik) karena COD merupakan perjanjian pembelian barang antara konsumen dan penjual. Pembeli yang menolak membayar pesanan dengan *Cash on Delivery* akan dihentikan akunnya selama 60 hari.

Hukuman yang dijatuhkan pihak *marketplace* dinilai tidak efektif membuat pembeli jera, sehingga kasus seperti ini terus terjadi di masyarakat. Apabila cara yang digunakan di atas tidak menghasilkan kesepakatan antara penjual dan pembeli, dan penjual berpendapat bahwa perkara ini harus dibawa ke pengadilan, maka penjual dapat mengajukan gugatan wanprestasi yang dilakukan pembeli karena lalai melaksanakan keluar dari kewajibannya.

Pembeli yang beritikad tidak baik dapat dituntut karena dilanggarnya hak-hak penjual. Pembeli yang wanprestasi terhadap kewajibannya kepada penjual akan dikenakan akibat hukum berupa sanksi atau denda berdasarkan Pasal 1243 KUHPerdara (Dhea, 2021). Tentang penggantian kerugian akibat pelanggaran perjanjian dijelaskan dalam pasal 1234 KUHPerdara, pasal 4 Ayat 1 Peraturan Mahkamah Agung RI Nomor 1 Tahun 2016 menyatakan bahwa segala permasalahan

perdata yang dibawa ke pengadilan harus diselesaikan terlebih dahulu melalui mediasi.

Penyelesaian permasalahan yang disepakati oleh kedua belah pihak dibantu oleh mediator disebut dengan mediasi. Apabila dalam menyelesaikan masalah telah disepakati oleh para pihak maka akibat dari kesepakatan tersebut di dokumentasikan pada akta perdamaian, yang memuat perjanjian tentang perdamaian. Perdamaian adalah kesepakatan untuk menangani suatu perselisihan atau tuntutan hukum sehingga tidak harus diteliti hakim di putusan pengadilan.

Dalam pemeriksaan perkara perdata oleh hakim mewajibkan dengan mengawali mendamaikan para pihak, tercapainya perdamaian dihadapan hakim membentuk akta perdamaian dan berlaku sebagai suatu putusan hakim yang telah memperoleh kekuatan hukum tetap. Adanya perdamaian dalam menyelesaikan perbedaan pendapat berdasarkan kesepakatan bersama berarti permasalahan akan terselesaikan. Setiap perselisihan tidak boleh diselesaikan di pengadilan, terutama dalam transaksi jual beli online. Sebaliknya, penyelesaian secara damai merupakan langkah sah yang harus diambil kedua belah pihak sebelum memutuskan untuk menyelesaikan permasalahan di pengadilan.

Langkah terakhir dalam penyelesaian sengketa bisa dilakukan melalui pengadilan jika tidak berhasil dengan cara mediasi, penyelesaian yang dilakukan melalui pengadilan kurang diminati bagi banyak pihak karena dianggap memakan waktu lama dan mengeluarkan biaya yang besar. Banyak tujuan dari upaya ini adalah untuk mencapai kesepakatan dan perdamaian bagi pihak-pihak yang berkonflik sekaligus menjaga keharmonisan masyarakat melalui penerapan budaya musyawarah.

Simpulan

Pengaturan hukum pembayaran transaksi online COD di atur oleh perundang-undangan perlindungan konsumen terkait hak-hak pelaku bisnis, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik secara khusus mengatur transaksi elektronik pada Bab V, Pasal 17 hingga 22 UU ITE, tetapi undang-undang tersebut tidak secara khusus mengatur hak-hak pelaku usaha, mengakibatkan berbagai permasalahan yang merugikan pihak penjual karena tidak secara tegas menjelaskan tanggung jawab konsumen.

Penyelesaian persoalan hukum terkait pembatalan sepihak dalam transaksi online dengan metode pembayaran *cash on delivery* para pihak harus memenuhi asas itikad baik agar hak dan kewajibannya dapat dipenuhi. Penyelesaian persoalan hukum terkait pembatalan sepihak dalam transaksi online diselesaikan melalui perangkat kebijakan dari pihak *e-commerce* seperti *shopee* dengan menonaktifkan sementara akun pembeli yang telah dua kali menolak pesanan COD dalam 60 hari dan aktif kembali 60 hari sejak akun tersebut ditangguhkan.

Daftar Pustaka

- Barkatullah, Abdul Halim, (2017). *Hukum Transaksi Elektronik*, Bandung: Nusa Media, 2017, hlm.56-57.
- Hamzani, Achmad Irwan, (2020). *Buku Panduan Penulisan Skripsi*, Yogyakarta: Tanah Air Beta, 2020.
- Hamzani, Achmad Irwan, Tiyas Vika Widyastuti, Nur Khasanah, and Mohd Hazmi Mohd Rusli. "Legal Research Method: Theoretical and Implementative Review". *International Journal of Membrane Science and Technology* 10, no. 2 (August 24, 2023): 3610-3619. Accessed December 1, 2023. <https://cosmosscholars.com/phms/index.php/ijmst/article/view/3191>.
- HS, Salim, (2008). *Pengantar Hukum Perdata Tertulis (BW)*, Jakarta: Sinar Grafika, 2008, hlm. 180

- Jamilah, Fitrotin, *Strategi Penyelesaian Sengketa Bisnis*, Yogyakarta: Pustaka Yustisia, 2014, hlm. 54.
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- Muhammad, (2004). *Etika Bisnis Islam*, Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, 2004, hlm. 159-160.
- Prodjodikoro, Wirjono, (2000). *Asas - Asas Hukum Perjanjian*, Bandung: Mazdar Madju, 2000, hlm. 4.
- R. Subekti, *Aneka Perjanjian*, Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2014, Cet. ke-11, hlm. 3.
- Rie, E-Commerce, diakses dari <https://bpptik.kominfo.go.id/2014/12/19/645/e-commerce/>. Pada 19 Maret 2023 pukul 10.30 WIB.
- Rokfa, Afida Ainur, "Penyelesaian Sengketa Sistem Pembayaran Cash On Delivery Pada Media E-Commerce", *Jurnal Bina Mulia Hukum*, Volume 6, Nomor 2, Maret, 2022, hlm. 167.
- Torong, Dhea Cynara, (2021). "Analisis Yuridis Wanprestasi Oleh Penjual Dalam Jual Beli Melalui Media Internet", *Jurnal Perspektif Hukum*, Volume 2, Nomor 1, Juni, 2021, hlm. 187.
- Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Perubahan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- Utomo, K. W., Aji, R. H. S., & Aravik, H. (2022). *Islamic Entrepreneurship: Konsep Berwirausaha Ilahiyah*. Jakarta: Media Edu Pustaka.
- Zamzam, H. F., & Aravik, H. (2020). *Etika Bisnis Islam Seni Berbisnis Keberkahan*. Deepublish.

