

**PEMBATALAN SEPIHAK OLEH KONSUMEN PADA TRANSAKSI
ONLINE DENGAN PEMBAYARAN *CASH ON DELIVERY*
(COD) PADA SHOPEE**

EXECUTIVE SUMMARY

*Diajukan Sebagai Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum*



OLEH :

**DAESWANRIE
1810012111228**

BAGIAN HUKUM PERDATA

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA
PADANG
2022**

No. Reg : 539/Pdt/2/II-2023

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA**

PERSETUJUAN EXECUTIVE SUMMARY

No.Reg :539/Pdt/2/11-2023

Nama : Daeswanrie
Npm : 1810012111228
JudulSkripsi : Pembatalan Sepihak Oleh Konsumen Pada Transaksi
Online Pembayaran Cash On Delivery Pada Shoppe

Telah dikonsultasikan dan disetujui oleh pembimbing untuk di *upload* ke *website*

Suamperi, S.H., M.H (Pembimbing 1)

Dekan Fakultas Hukum Ketua Bagian
Universitas Bung Hatta



(Dr. Uning Pratimaratri, S.H., M.Hum.)

Hukum Perdata

(Dr. Yofiza Media, S.H., M.H.)

PEMBATALAN SEPIHAK OLEH KONSUMEN PADA TRANSAKSI ONLINE DENGAN PEMBAYARAN CASH ON DELIVERY (COD) PADA SHOPEE

Daeswanrie¹ , Suamperi¹

¹Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Bung Hatta

Email : Daeswanrie@gmail.com

ABSTRAK

Technological developments are moving very fast and rapidly in the current era of globalization. Technology will develop along with the development of human needs. Internet technology has brought the economy into a new phase which is more popular with the term digital economy or digital economy. One of them is business transactions via the internet which are usually referred to as Electronic Transactions or E-commerce. E-commerce is defined as business activities involving consumers, manufacturers, service providers and intermediary traders using computer networks, namely the internet, one of which is Shopee e-commerce. Problem Formulation 1) What are the consequences of unilateral cancellation of Cash On Delivery (COD) transactions at Shoppe? 2) What is the settlement of unilateral cancellations in online transactions by Cash On Delivery (COD) at Shopee? Types of sociological juridical research. Source of data is done by interviews and document search. Data were analyzed by qualitative way. The conclusions of the research results: 1) As a result of unilateral cancellations in transactions using cash on delivery payments caused by irresponsible buyers, unilateral cancellations are often found, which result in losses for the seller, the buyer should pay for the intended order. 2) One-sided cancellation made by a customer in a cash on delivery transaction is an act of default. If the goods sent do not match, there is damage, the buyer has the right to return the goods to the seller on condition that the buyer must video the goods and send them to the seller, and the seller is obliged to compensate or replace the buyer because the goods sent are not suitable.

Keywords : Unilateral Cancellation, E-commerce, Cash on delivery.

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi melaju dengan sangat cepat dan pesat dalam era globalisasi saat ini. Transaksi bisnis lewat internet biasanya disebut juga dengan Transaksi Elektronik atau E-commerce. Secara umum, E-commerce didefinisikan sebagai kegiatan bisnis yang menyangkut konsumen, manufaktur, service provider dan pedagang perantara dengan menggunakan jaringan-jaringan komputer yaitu internet. Jelas bahwa transaksi elektronik muncul karena adanya perkembangan yang sangat pesat dalam bidang teknologi.¹

Perkembangan transaksi online diatur di dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang selanjutnya diusut dengan Undang – Undang ITE. Undang - Undang ITE Pasal 19 disebutkan bahwa para pihak yang melakukan transaksi elektronik harus menggunakan sistem elektronik yang disepakati. Jadi sebelum melakukan transaksi elektronik, maka para pihak menyepakati sistem elektronik yang akan

¹ Chandra Ahmadi & Dadang Hermawan,

2003, E-Business & E-commerce, Andi Offset, Bandung, hlm. 52

digunakan untuk melakukan transaksi, kecuali ditentukan lain oleh para pihak

Transaksi E-commerce dalam perdagangan dengan menggunakan sistem Cash on Delivery (COD) atau cash pada umumnya dapat menimbulkan wanprestasi (pelanggaran dari perjanjian atau kesepakatan), contohnya dalam perikatan atau perjanjian jual-beli tersebut, timbulah hak dan kewajiban yang harus dipenuhi oleh para pihak yang terlibat, namun dalam kasus ini terjadi wanprestasi yang dilakukan oleh konsumen, maka transaksi tidak akan terjadi. Para pihak yang melakukan perjanjian jual beli haruslah saling melaksanakan apa yang telah di sepakati sesuai dengan isi perjanjian.

Maraknya transaksi online sekarang ini menyebabkan terjadinya kelalaian sehingga merugikan salah satu pihak. Contoh yang sering terjadi dalam kehidupan sehari-hari adalah dimana toko online mengirimkan barang sesuai dengan permintaan pembeli, namun pembeli tidak bertanggung jawab.²

Salah satu kasus pembatalan sepihak dalam transaksi cash on delivery yang sedang ramai diperbincangkan adalah video pembeli yang memarahi dan memaki kurir karena menerima pesanan yang tidak sesuai dengan gambar atau deskripsi. Konsumen merasa tidak terima karena menerima pesanan yang tidak sesuai akhirnya pesanan tersebut dibatalkan dan harganya tidak dibayarkan. Terjadinya pembatalan tersebut disebabkan karena pembeli malas membaca dan memahami syarat dan ketentuan terkait transaksi cash on delivery.

Berdasarkan permasalahan diatas menjadi latar belakang penulis untuk melakukan penelitian dengan judul, **“PEMBATALAN SEPIHAK OLEH KONSUMEN PADA TRANSAKSI ONLINE DENGAN PEMBAYARAN CASH ON DELIVERY (COD) PADA SHOPEE”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah akibat pembatalan sepihak dalam transaksi secara Cash On Delivery (COD) pada Shopee?
2. Bagaimanakah penyelesaian pembatalan sepihak dalam transaksi online secara Cash On Delivery (COD) pada Shopee?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang dan permasalahan yang telah dirumuskan, maka secara keseluruhan tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui akibat pembatalan sepihak dalam transaksi secara Cash On Delivery (COD) pada Shopee.
2. Untuk mengetahui penyelesaian pembatalan sepihak dalam transaksi online secara Cash On Delivery (COD)

II. METODE

A. Jenis Penelitiann

Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian yuridis sosiologis, yaitu penelitian yang bertujuan memperoleh pengetahuan dengan cara terjun langsung ke objeknya. Penelitian ini bersumber dari Data Primer dan Data Sekunder.³

Data Primer yang didapat dari hasil wawancara dengan informan yakni dengan Dua orang Pelaku Usaha. Data sekunder yang diperoleh melalui buku-buku, jurnal, artikel, berita acara dan Undang-Undang.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. AKIBAT PEMBATALAN SEPIHAK DALAM TRANSAKSI SECARA CASH ON DELIVERY (COD) PADA SHOPEE

Salah satu pelanggaran yang sering sekali terjadi pada transaksi online pada saat ini adalah dengan sistem pembayaran cash on delivery. Dalam akad cash on delivery, pembeli dan penjual bertemu secara langsung ketika barang sudah sampai maka disitulah

² Shela Latifa A, Viral Kurir Dimaki Pembeli Saat Antar Barang Pesanan COD, <https://www.tribunnews.com/nasional/2021/05/2017/viral-kurir-dimaki-pembeli-saat-antar-barang-pesanan-cod-yki-tindakan-yang-tak-bisa-dibenarkan> diakses pada tanggal 20 Juli 2022

³ Maiyestati, 2022, *Metode Penelitian Hukum*, LPPM Universitas Bung Hatta, Padang, hlm. 23.

terjadinya transaksi secara tunai dengan nominal seperti yang telah disepakati atau di janjikan kedua belah pihak.

Persoalan sering dialami oleh penjual / seller yaitu gagal bayar yang dilakukan oleh pembeli / customer dalam transaksi cash one delivery. Pembeli yang tidak bertanggungjawab untuk melakukan pembayaran mengakibatkan pembatalan dalam transaksinya, Pembatalan sepihak oleh pembeli seringkali dilakukan dengan cara menolak pembayaran pesanan dari kurir/ekspedisi, seringkali juga pembeli tidak memiliki uang untuk membayarnya, tidak sengaja memesan dan pesanan tidak sesuai atau rusak. Setelah pembeli melakukan pembelian pada marketplace, seharusnya pembeli membayar pesanan tersebut pada saat kurir tiba di alamat yang dituju. Namun pada kenyataannya ada beberapa kasus dimana saat kurir menagih pembayaran, pembeli membatalkan pesanan tersebut, dan ada beberapa juga yang tidak dapat dihubungi (no respon).

Dimana Akibat dari pembatalan sepihak oleh customer Shoppe dalam transaksi cash on delivery bagi seller, pembatalan sepihak yang dilakukan oleh pembeli tentunya mengakibatkan kerugian bagi penjual atau pelaku usaha, kerugian tersebut meliputi beberapa unsur Untuk melakukan proses penerimaan pesanan, penjual cukup menghabiskan tenaga. Penjual harus mencetak nomor resi kemudian menyiapkan pesanan untuk dikemas. Dalam melakukan pengemasan penjual juga membutuhkan tenaga ekstra. Sehingga ketika pembeli melakukan pembatalan sepihak, penjual merasa dirugikan karena tenaganya terbuang sia-sia begitu saja. Penjual mengalami kerugian secara financial karena produk yang ia kirim tidak jadi terjual. Selain itu untuk membuat pesanan tersebut, penjual cukup menghabiskan biaya yang tidak sedikit dalam pengemasan atau packing pesanan seperti bubble wrap,

kardus atau kotak, lem dan lain-lainnya Pembatalan sepihak yang dilakukan oleh pembeli telah menghabiskan waktu saat pengemasan, pengiriman dan pengembalian pesanan. Terlebih jika pengiriman pesanan yang dituju cukup jauh jangkauannya dari lokasi penjual, maka proses pengiriman hingga pengembalian pesanan pasti akan cukup memakan waktu yang lama

B. PENYELESAIAN PEMBATALAN SEPIHAK DALAM TRANSAKSI ONLINE SECARA CASH ON DELIVERY (COD) PADA SHOPEE.

Dalam pasal 1457 menyatakan bahwa kegiatan jual beli adalah perjanjian yang berisi satu orang yang bertindak sebagai penjual memindah tangankan kepemilikan benda kepada orang lain yang disebut sebagai pembeli. Dan penyerahan ini juga disertai dengan pembeli membayar harga sesuai dengan harga barang yang telah ditentukan. Dan dalam pasal 1457 perjanjian ini sah atau dianggap sah dan terjadi diantara kedua belah pihak yaitu penjual dan pembeli meskipun belum terjadi penyerahan barang ataupun belum terjadi pembayaran. Dapat disimpulkan bahwa jual beli adalah sebuah perjanjian yang sah dan sudah terjadi serta mengikat kedua belah pihak terkait akan jual beli produk barang maupun jasa meskipun penyerahan belum dilakukan ataupun pembayaran belum dilakukan.

Pelaku usaha yang mengalami kerugian akibat pembatalan transaksi yang dilakukan secara sepihak oleh konsumen dapat menempuh upaya penyelesaian dengan menggunakan jalur litigasi atau non-litigasi. Untuk upaya penyelesaian pelaku usaha dapat mengajukan gugatan beserta bukti-bukti yang nantinya akan diselidiki. Apabila mengandung unsur yang melanggar Undang-Undang yang berlaku maka akan mendapatkan penindaklanjutan sebagai upaya penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha.

IV. SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai akibat pembatalan sepihak dalam transaksi secara Cash On Delivery (COD) pada Shoppe bahwa

dapat disimpulkan 1. Pembatalan sepihak dalam transaksi menggunakan pembayaran cash on delivery disebabkan karena pembeli tidak memiliki uang untuk membayarnya, pembeli tidak sengaja memesan, pembeli tidak dapat dihubungi (no respon), dan pesan tidak sesuai/rusak. Pembatalan sepihak yang dilakukan oleh pembeli tentunya mengakibatkan kerugian bagi penjual dari segi tenaga, financial, waktu dan membuat performa toko penjual menurun. 2. Pembatalan sepihak yang dilakukan oleh Customer dalam transaksi cash on delivery merupakan perbuatan wanprestasi. Pasal 1234 dan 1243 menyebutkan bahwa apabila konsumen melakukan ingkar janji kepada pihak yang dirugikan dapat melakukan upaya hukum dengan mengajukan gugataan wanprestasi terhadap pembeli.

Penulis menyarankan Bagi marketplace Shoppe, seharusnya dapat membuat kebijakan yang lebih bijak terkait fitur transaksi online melalui sistem cash on delivery menjadi lebih baik lagi. Mengingat pembatalan sepihak yang dilakukan pembeli atau customer sangat merugikan pelaku usaha atau seller. Selain itu diharapkan kepada pihak Shoppe dapat memberikan sanksi yang lebih tegas bagi pembeli yang membatalkan transaksi secara sepihak yang mengakibatkan ruginya pelaku usaha online. pembeli, hendaknya membaca dan memahami berbagai syarat dan ketentuan yang berlaku dalam transaksi cash on delivery, jika terdapat ketidaksesuaian pesanan konfirmasi terlebih dahulu kepada penjual agar tidak ada pihak yang dirugikan. Bagi pemerintah juga memperhatikan tentang perlindungan hukum tidak hanya kepada konsumen saja, pemerintah harus membuat regulasi terhadap pelaku usaha agar mereka bisa menutupi kerugian yang dialami oleh pelaku usaha, karena tidak adanya regulasi pemerintah maka resiko yang ditanggung oleh pihak pelaku usaha cukup besar.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku

Chandra Ahmadi & Dadang Hermawan, 2003, E-Business & E-commerce, Andi Offset, Bandung

Maiyestati, 2022, *Metode Penelitian Hukum*, LPPM Universitas Bung Hatta, Padang

Peraturan Perundang-undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata)

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang informasi dan Transaksi Elektronik.

Sumber Lain

Shela Latifa A, Viral Kurir Dimaki Pembeli Saat Antar Barang Pesanan COD,

<https://www.tribunnews.com/nasional/2021/05/2017/viral-kurir-dimaki-pembeli-saat-antar-barang-pesanan-cod-ylki-tindakan-yang-tak-bisa-dibenarkan diakses pada tanggal 20 Juli 2022>

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kepada Bapak Suamperi, S.H., M.H., selaku pembimbing penulis yang sudah memberikan waktu dan arahnya dalam menyelesaikan skripsi dengan baik juga kepada para berbagai pihak yang memberikan bantuan dalam melakukan penyelesaian skripsi ini.