
Akibat Hukum Pembatalan Jual Beli di Aplikasi *E-Commerce* sebagai Perbuatan Itikad Tidak Baik Berdasarkan KUH Perdata

***Qania Athaya Fakira¹, Syaddan Dintara Lubis²**

^{1,2}Universitas Islam Negeri (UIN) Sumatera Utara Medan, Jl. William Iskandar Ps. V, Deli Serdang, Sumatera Utara, Indonesia
*qania0206212041@uinsu.ac.id

ABSTRACT

The transformation of digital technology and the development of the internet have revolutionized trade activities, one of them is through electronic commerce (e-commerce). This business model offers ease of transactions, time efficiency, and expanded market reach without geographical boundaries. However, this convenience raises legal issues, one of them is unilateral transaction cancellation by the buyer, particularly with the Cash on Delivery (COD) method. From the perspective of Indonesian civil law, unilateral cancellation without a valid reason constitutes a form of default and a violation of the principle of good faith as regulated in Clause 1338 verse (3) of the Civil Code. This study aims to identify legal provisions related to bad faith in unilateral cancellation and to analyze the forms of legal protection for sellers in e-commerce. This study uses a normative juridical research type with a statutory approach. Data collection techniques include literature studies, including primary legal materials such as the Civil Code, Clause No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection, and Clause No. 11 of 2008 concerning Electronic Information and Transactions, as well as secondary and tertiary legal materials. The analysis method in this study is qualitative, conducted through an interpretation of the processed legal materials. The results show that unilateral cancellations, particularly in COD systems, cause losses for sellers both financially and non-financially, including damaged goods, repackaging costs, lost potential profits, and psychological stress. Legal protection for sellers includes the right to receive payment as agreed, protection from bad faith consumer actions, and the right to claim compensation under Clause 1243 of the Civil Code. Prevention efforts can be implemented practically, such as reporting to the platform and deactivating the COD option, or legally through lawsuits for breach of contract or unlawful acts. This study presents a novelty approach to the concept of bad faith, which can be considered to be unilateral cancellation.

Transformasi teknologi digital dan perkembangan internet telah merevolusi aktivitas perdagangan, salah satunya melalui perdagangan elektronik (*e-commerce*). Model bisnis ini memberikan kemudahan transaksi, efisiensi waktu, dan perluasan jangkauan pasar tanpa batas geografis. Namun, kemudahan tersebut memunculkan persoalan hukum, salah satunya pembatalan transaksi secara sepihak oleh pembeli, terutama pada metode *Cash on Delivery* (COD). Dalam perspektif hukum perdata Indonesia, pembatalan sepihak tanpa alasan yang sah merupakan bentuk wanprestasi dan pelanggaran asas itikad baik sebagaimana diatur dalam Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdata. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi ketentuan hukum terkait perbuatan itikad

tidak baik dalam pembatalan sepihak serta menganalisis bentuk perlindungan hukum bagi penjual di *e-commerce*. Penelitian menggunakan jenis penelitian yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan (statute approach), menggunakan teknik pengumpulan data studi pustaka berupa; bahan hukum primer berupa KUHPdata, UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, serta bahan hukum sekunder dan tersier. Metode analisis dalam penelitian ini bersifat kualitatif, yakni dilakukan melalui proses interpretasi terhadap bahan-bahan hukum yang telah diolah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pembatalan sepihak, khususnya pada sistem COD, menimbulkan kerugian bagi penjual baik secara finansial maupun non-finansial, meliputi kerusakan barang, biaya pengemasan ulang, hilangnya potensi keuntungan, hingga tekanan psikologis. Perlindungan hukum bagi penjual mencakup hak untuk menerima pembayaran sesuai kesepakatan, perlindungan dari tindakan konsumen beritikad buruk, dan hak untuk menuntut ganti rugi sesuai Pasal 1243 KUHPdata. Upaya penanggulangan dapat dilakukan secara praktis, seperti pelaporan kepada pihak platform dan menonaktifkan opsi COD, serta secara yuridis melalui gugatan wanprestasi atau perbuatan melawan hukum. Pada penelitian ini memiliki novelty tentang perbuatan itikad tidak baik yang bagaimana bisa dikatakan pembatalan secara sepihak.

Kata Kunci: *Hukum Jual Beli, Itikad Tidak Baik, Pembatalan Sepihak, E-commerce.*

A. PENDAHULUAN

Sebelum berkembangnya era digital, aktivitas manusia dalam bidang komunikasi, perdagangan, maupun pendidikan umumnya dilaksanakan melalui metode konvensional (Kirana & Yunanto, 2023). Namun, transformasi teknologi dan kemajuan jaringan internet telah merevolusi pola interaksi dan transaksi masyarakat, khususnya dalam sektor perdagangan. Salah satu wujud dari transformasi tersebut adalah perdagangan elektronik (*e-commerce*), yang mengalami pertumbuhan secara signifikan. Melalui *e-commerce*, proses jual beli dapat dilaksanakan secara daring, melampaui batas geografis, serta tidak mengharuskan adanya pertemuan fisik antara pelaku usaha dan konsumen (Solikhin, 2023).

Perdagangan elektronik (*e-commerce*) menawarkan sejumlah keunggulan, antara lain jangkauan pasar yang lebih luas tanpa dibatasi oleh wilayah geografis, efisiensi biaya operasional dibandingkan dengan toko fisik, kemudahan dalam pencarian produk, penghematan waktu, serta kemampuan operasional yang dapat berlangsung selama 24 jam tanpa interupsi (Payung et al., 2023). Selain itu, *e-commerce* turut mendukung perluasan usaha dan menyediakan berbagai pilihan metode pembayaran yang mempermudah proses transaksi bagi konsumen. Meskipun demikian, *e-commerce* tidak terlepas dari sejumlah keterbatasan atau kelemahan tertentu. Di Indonesia, banyak entitas usaha yang telah menerapkan model bisnis *e-commerce*, seperti Shopee,

Bukalapak, Tokopedia, Lazada, dan lainnya. Salah satu platform yang secara aktif memanfaatkan *e-commerce* dalam kegiatan jual belinya adalah Shopee (Tyaningsih & Prastyanti, 2023).

Seiring dengan pesatnya perkembangan era digital, kegiatan jual beli secara daring melalui platform *e-commerce* telah menjadi aspek yang tak terpisahkan dari kehidupan masyarakat modern. *E-commerce* dipandang sebagai sarana utama dalam melakukan transaksi barang dan jasa karena menawarkan kemudahan akses, variasi produk yang luas, serta proses transaksi yang efisien (Atyarisma & Humaira, 2023). Kendati demikian, kemudahan tersebut tidak jarang disertai dengan timbulnya persoalan hukum yang merugikan salah satu pihak, khususnya akibat tindakan para pihak yang tidak beritikad baik, baik dari sisi penjual maupun pembeli. Dalam konteks hukum perdata Indonesia, pembatalan transaksi jual beli secara sepihak oleh pembeli dikategorikan sebagai bentuk wanprestasi. Wanprestasi merujuk pada kegagalan atau kelalaian suatu pihak dalam memenuhi kewajiban sebagaimana ditentukan dalam suatu perjanjian. Bentuk wanprestasi ini dapat mencakup pembatalan sepihak atas transaksi, penolakan untuk membayar, atau pengingkaran terhadap kewajiban lain yang telah disepakati dalam perjanjian jual beli. Dalam praktik *e-commerce*, tindakan pembatalan sepihak oleh pembeli kerap kali dilakukan tanpa mengikuti mekanisme atau prosedur hukum yang semestinya (Sukindar, 2021).

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, regulasi yang ada lebih cenderung memberikan perlindungan kepada konsumen daripada penjual (UU No. 8, 1999). Hal ini disebabkan oleh ketidakseimbangan posisi antara kedua pihak, khususnya dalam transaksi daring, di mana konsumen memiliki daya tawar yang lebih rendah. Namun, dalam praktik perdagangan elektronik, pelaku usaha juga dapat mengalami kerugian akibat tindakan konsumen (Halim, 2023). Sejumlah pelaku usaha mengalami kerugian akibat kurangnya itikad baik dari konsumen, seperti tidak memenuhi kewajiban pembayaran sesuai kesepakatan, merusak barang yang telah dibeli, hingga melakukan pemesanan fiktif melalui sistem Cash On Delivery (COD) dengan tujuan tertentu, seperti sekadar bermain-main atau sebagai bentuk balas dendam. Selain itu, terdapat pula kasus di mana pembeli tidak berada di lokasi saat barang dikirimkan, sehingga pelaku usaha harus menanggung risiko pembatalan pesanan dalam skema COD. Kerugian yang dialami oleh pelaku usaha tidak hanya bersifat finansial, tetapi juga mencakup aspek lain seperti waktu, tenaga, biaya pengemasan, serta tekanan psikologis. Ketiadaan regulasi yang secara khusus melindungi pelaku usaha, terutama dalam sistem pembayaran COD, semakin memperburuk kondisi ini dan berpotensi menyulitkan keberlangsungan bisnis mereka (Wibisana et al., 2023).

Pembatalan pesanan secara sepihak oleh konsumen berpotensi mengakibatkan barang yang dikembalikan kepada penjual tidak lagi dalam kondisi optimal sebagaimana saat pertama kali dikirim. Proses pengiriman yang berulang kali dapat

menyebabkan kerusakan pada kemasan, dan dalam banyak kasus, barang di dalamnya turut mengalami kerusakan. Selain itu, terdapat pula permasalahan di mana konsumen mengembalikan barang yang tidak sesuai dengan produk yang sebelumnya dijual oleh penjual (Sinaulan et al., 2023). Situasi ini tentu merugikan penjual, karena barang yang telah dikembalikan tidak lagi memenuhi standar untuk dijual kembali kepada konsumen lain. Selain mengalami kerugian akibat kerusakan barang, penjual juga harus menanggung dampak finansial dari barang yang seharusnya telah terjual tetapi dikembalikan, biaya pengemasan ulang, serta kehilangan waktu yang seharusnya dapat dimanfaatkan untuk transaksi lainnya (Jusar et al., 2023).

Berdasarkan ketentuan dalam Hukum Perdata, khususnya Pasal 1457 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), jual beli didefinisikan sebagai suatu perjanjian di mana salah satu pihak berjanji untuk menyerahkan suatu barang, sementara pihak lainnya berkewajiban membayar harga yang telah disepakati. Selanjutnya, Pasal 1458 KUHPerdata menyatakan bahwa suatu perjanjian jual beli dianggap sah dan mengikat kedua belah pihak sejak tercapainya kesepakatan mengenai objek dan harga barang, meskipun barang tersebut belum diserahkan maupun pembayaran belum dilakukan.

Ketentuan hukum yang saat ini berlaku, yaitu Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), pada dasarnya hanya mengatur transaksi elektronik secara umum (UU No. 11, 2008). Pengaturan mengenai transaksi elektronik secara khusus tercantum dalam Pasal 17 hingga Pasal 22 UU ITE, yang memuat ketentuan mengenai tata cara pelaksanaan transaksi elektronik. Sementara itu, Pasal 28 ayat (1) UU ITE mengatur mengenai larangan perbuatan yang berkaitan dengan penyalahgunaan dalam transaksi elektronik. Adapun dalam Pasal 17 ayat (2) ditegaskan bahwa para pihak yang melakukan transaksi elektronik wajib beritikad baik dalam melakukan interaksi serta dalam pertukaran informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik selama proses transaksi berlangsung.

Pasal 1338 ayat (3) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) mengatur bahwa setiap perjanjian wajib dilaksanakan dengan itikad baik. Meskipun demikian, peraturan perundang-undangan tidak memberikan definisi secara eksplisit mengenai makna "itikad baik". Dalam praktik hukum, ketentuan tersebut ditafsirkan sebagai kewajiban para pihak untuk melaksanakan perjanjian berdasarkan asas kepatutan dan keadilan. Lebih lanjut, ketentuan ini sering dikaitkan dengan Pasal 1339 KUHPerdata, yang menyatakan bahwa perjanjian tidak hanya mengikat pada hal-hal yang secara tegas disepakati, melainkan juga mencakup segala hal yang, menurut sifat perjanjiannya, dituntut oleh asas keadilan, kebiasaan, dan norma hukum yang berlaku (Emirzon & Is, 2024).

Ada beberapa contoh kasus dimana pemilik akun shopee @thriftingjakarta2 mendapatkan pembatalan secara sepihak dari pembeli melalui pembayaran COD. Tidak hanya sekali ataupun duakali melainkan enamkali, bahkan ada yang membatalkan di

harga yang sangat murah, pembatalan secara sepihak itu mengakibatkan kerugian yang amat besar bukan hanya merugikan biaya barang penjual pun ikut rugi biaya packing dan tenaga. Adapun kasus dimana pemilik akun shopee @loakkawan dimana kejadian yang sama pembeli membatalkan pemesanan saat hendak mau membayar COD, yang membuat penjual itu trauma karna pembeli yang tidak amanah dalam sistem pembayaran COD.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka permasalahan dalam penelitian ini difokuskan pada dua hal, yaitu: (1) Bagaimana ketentuan perbuatan itikad tidak baik dalam pembatalan jual beli secara sepihak, dan (2) Bagaimana perlindungan hukum terhadap penjual akibat pembatalan sepihak saat melakukan transaksi jual beli melalui *e-commerce*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ketentuan perbuatan itikad tidak baik dalam pembatalan jual beli secara sepihak dan untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap penjual akibat pembatalan secara sepihak saat melakukan transaksi jual beli melalui *e-commerce*. Kajian terdahulu meliputi penelitian Kirana & Yunanto (2023) yang menganalisis perlindungan dan tanggung jawab hukum atas pembatalan transaksi jual beli melalui metode Cash On Delivery (COD) di *e-commerce*. Hasilnya menunjukkan bahwa pembatalan sepihak, baik oleh penjual maupun pembeli, bertentangan dengan Pasal 4–6 UU Perlindungan Konsumen dan dapat dikategorikan sebagai wanprestasi. Selanjutnya, penelitian Jusar et al. (2023) menelaah tanggung jawab pelaku usaha dan marketplace terhadap pelanggaran asas itikad baik dalam transaksi *e-commerce*. Temuannya menegaskan bahwa asas itikad baik merupakan prinsip fundamental dalam melindungi konsumen, serta marketplace wajib menyediakan sistem elektronik yang andal, aman, dan bertanggung jawab untuk mencegah wanprestasi. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang hukum perdata, khususnya terkait dengan pembatalan perjanjian jual beli dalam transaksi elektronik. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memperkaya kajian mengenai penerapan asas itikad baik dalam transaksi jual beli secara daring.

B. METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian yuridis normatif, yang juga dikenal sebagai penelitian hukum doktrinal atau studi kepustakaan. Metode ini berfokus pada kajian terhadap norma-norma hukum tertulis yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan, sehingga erat kaitannya dengan sumber-sumber hukum yang tersedia di perpustakaan. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan perundang-undangan (*statute approach*), yakni dengan menganalisis berbagai regulasi dan ketentuan hukum yang berkaitan langsung dengan permasalahan hukum yang menjadi objek penelitian (Widiarty, 2024). Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data sekunder yang terdiri dari tiga jenis bahan hukum, yaitu: (1) Bahan hukum primer, yakni sumber hukum yang bersifat otoritatif dan menjadi

dasar utama dalam analisis penelitian ini. Bahan ini mencakup peraturan perundang-undangan seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU No. 8, 1999), Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU No. 11, 2008), serta Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata); (2) Bahan hukum sekunder, seperti pendapat para sarjana hukum, teori-teori hukum, hasil penelitian sebelumnya, artikel ilmiah; dan (3) Bahan hukum tersier. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui studi kepustakaan (library research) dengan menggunakan pendekatan hukum normatif. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan metode analisis kualitatif dengan pendekatan normatif. Analisis dilakukan dengan cara menelaah, mengkaji, dan menginterpretasikan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Seluruh bahan hukum diperoleh dari sumber resmi seperti peraturan perundang-undangan yang diundangkan oleh pemerintah (Muhaimin, 2020). Untuk menjamin keabsahan data dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber, yaitu dengan membandingkan dan mengkaji data primer dari mulai KUHPerdata dengan UU No.8 Tahun 1999 dan UU No.11 Tahun 2008.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Ketentuan Perbuatan Itikad Tidak Baik dalam Pembatalan Jual Beli Secara Sepihak

Maraknya jual beli online yang terjadi di berbagai aplikasi *e-commerce* (Hariyana, 2021). Disini peneliti mengkhususkan aplikasi *e-commerce* shopee, pihak shopee pun mempermudah pembeli dengan mempunyai 13 fitur transaksi pembayaran antara lain; ShopeePay, SPayLater, COD (Bayar di Tempat), Transfer Bank (Dicek Otomatis)/Virtual Account, Kartu Kredit/Debit, Cicilan Kartu Kredit, BRI Direct Debit, OneKlik, Mitra Shopee, Agen BRILink, BNI Agen46, Alfamart, dan Indomaret. Peneliti juga memfokuskan pada transaksi cash on delivery, COD adalah metode pembayaran di mana pembeli melakukan pembayaran secara tunai atau langsung kepada kurir saat barang diterima.

Dalam kajian hukum perdata, khususnya berdasarkan prinsip-prinsip yang diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), suatu perjanjian yang dibuat secara sah harus dilaksanakan oleh para pihak dengan berlandaskan pada asas itikad baik. Hal ini secara eksplisit diatur dalam Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdata yang menegaskan bahwa setiap perjanjian wajib dilaksanakan dengan itikad baik. Asas ini tidak hanya mengikat dalam pelaksanaan isi perjanjian, tetapi juga mencakup sikap dan tindakan para pihak sejak tahap pembentukan hingga berakhirnya hubungan hukum yang bersangkutan.

Dalam konteks jual beli melalui platform *e-commerce*, tindakan pembatalan sepihak oleh pembeli tanpa alasan hukum yang dapat dibenarkan terlebih apabila merugikan pihak penjual dapat dikategorikan sebagai bentuk pelanggaran terhadap

asas itikad baik. Tindakan tersebut bertentangan dengan prinsip kejujuran, kepatutan, dan kewajaran yang menjadi fondasi hubungan perjanjian.

Adapun berdasarkan ketentuan Pasal 1320 KUHPerdara, sahny suatu perjanjian ditentukan oleh terpenuhinya empat syarat, yaitu kesepakatan para pihak dan kecakapan hukum sebagai syarat subjektif, serta adanya objek tertentu dan sebab yang halal sebagai syarat objektif. Seluruh unsur ini wajib dipenuhi pada saat perjanjian dibentuk. Jika syarat subjektif tidak terpenuhi, perjanjian tersebut dapat dibatalkan (*vernietigbaar*); sedangkan apabila syarat objektif tidak terpenuhi, maka perjanjian batal demi hukum (*nietig*) sejak awal. Selanjutnya, apabila dalam proses pembentukan perjanjian terdapat unsur itikad tidak baik, seperti penipuan (*bedrog*), paksaan (*dwang*), kekhilafan (*dwaling*), atau penyalahgunaan keadaan (*misbruik van omstandigheden*), maka perjanjian tersebut masuk dalam kategori *voidable* dan dapat dibatalkan melalui mekanisme hukum. Dalam hal pembatalan dikabulkan, para pihak akan dikembalikan pada keadaan semula, seolah-olah perjanjian tersebut tidak pernah dibuat

Perbuatan itikad tidak baik dalam pembatalan jual beli di dalam KUHPerdara dapat merujuk kepada wanprestasi, dimana bentuk-bentuk dari wanprestasi adalah sebagai berikut; tidak memenuhi prestasi, memenuhi prestasi tetapi terlambat, memenuhi prestasi tetapi tidak sesuai kesepakatan dan melakukan sesuatu yang dilarang dalam perjanjian.

Ada beberapa contoh perbuatan itikad tidak baik menurut KUHPerdara, sebagai berikut:

- a. Membatalkan perjanjian secara sepihak tanpa dasar hukum, yang bertentangan dengan pasal 1338 ayat (3).
- b. Menandatangani perjanjian dengan niat untuk tidak melaksanakan kewajiban, yang melanggar asas kejujuran dan kesepakatan (pasal 1320).
- c. Menyembunyikan informasi penting dalam perjanjian jual beli, yang menyalahi prinsip transparansi dan keadilan.
- d. Melaksanakan hak kontraktual untuk merugikan pihak lain secara sengaja, yang menyalahgunakan hak dan melawan ketertiban umum (Agustin, 2024).

Adapun beberapa contoh perbuatan itikad tidak baik pada pembeli saat melakukan;

- a. Tidak melakukan penelitian (*due diligence*) yang cermat, terutama dalam jual beli ketika pembeli tidak melakukan.
- b. Menolak pembayaran tanpa alasan jelas, dalam transaksi online dengan sistem *cash on delivery* (*cod*) pembeli yang menolak barang saat diantar tanpa alasan yang sah (misalnya barang sesuai pesanan dan tidak rusak) dapat dianggap beritikad tidak baik karena merugikan penjual dan kurir.

- c. Niat menipu atau merugikan penjual, pembeli memiliki niat untuk tidak membayar atau membayar sebagian, atau memanfaatkan kelemahan penjual untuk mendapatkan keuntungan tidak sah.
- d. Penggunaan identitas atau informasi palsu, pembeli menggunakan identitas palsu atau memberikan informasi yang tidak benar untuk melakukan pembelian, terutama jika pembelian tersebut bertujuan untuk penipuan atau penghindaran kewajiban.
- e. Membatalkan tanpa alasan hukum yang dapat dipertanggungjawabkan, misalnya tidak adanya cacat produk, keterlambatan pengiriman yang dapat diterima atau pelanggaran syarat jual beli.
- f. Pembatalan dilakukan setelah barang disiapkan, dikirim atau diterima
- g. Tidak memberikan komunikasi atau pemberitahuan yang layak kepada pihak penjual (Agustin, 2024).

2. Perlindungan Hukum Terhadap Penjual akibat Pembatalan Sepihak saat Melakukan Transaksi Jual Beli melalui *E-commerce*

Transaksi jual beli secara daring dengan menggunakan metode pembayaran Cash on Delivery (COD) memberikan kemudahan bagi konsumen, khususnya bagi mereka yang tidak memiliki rekening bank, karena memungkinkan untuk melakukan pemesanan barang tanpa pembayaran di muka dan melakukan pelunasan saat barang diantar oleh kurir ke alamat tujuan. Meskipun demikian, implementasi metode COD ini kerap menimbulkan permasalahan bagi pelaku usaha di platform marketplace. Tidak jarang pelaku usaha menghadapi pembeli yang tidak bertanggung jawab, seperti tidak dapat dihubungi saat pengantaran, menolak melakukan pembayaran dengan alasan tidak memiliki dana, atau memberikan informasi yang tidak jujur. Padahal, ketika konsumen telah menyetujui untuk melakukan pemesanan melalui skema COD, seharusnya ia memenuhi kewajibannya sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati.

Transaksi jual beli secara elektronik melalui internet merupakan sarana yang efisien dan praktis bagi penjual maupun pembeli. Meningkatnya aktivitas *e-commerce* mendorong seluruh pelaku usaha untuk menyesuaikan diri dengan regulasi baru terkait kewajiban dalam ekosistem perdagangan digital. Oleh karena itu, semua pihak yang terlibat dalam transaksi elektronik dituntut untuk memiliki pemahaman dan kemampuan yang memadai dalam menggunakan teknologi informasi. Namun, seiring dengan meningkatnya volume transaksi daring, berbagai permasalahan dan tindakan yang merugikan para pihak pun turut meningkat, baik bagi pelaku usaha maupun konsumen. Untuk itu, diperlukan peran aktif pemerintah dalam melakukan pengawasan serta pembinaan terhadap aktivitas *e-commerce*. Dalam konteks ini, pemerintah memiliki kewenangan dan tanggung jawab untuk menjatuhkan sanksi hukum terhadap pelaku usaha yang tidak mematuhi ketentuan yang berlaku, serta

memberikan perlindungan hukum terhadap pelanggaran kontrak (wanprestasi) yang dilakukan oleh konsumen dalam transaksi jual beli daring (Wibisana et al., 2023).

Dalam praktik transaksi daring dengan metode pembayaran Cash on Delivery (COD) di platform marketplace, tidak jarang konsumen atau pembeli menunjukkan sikap tidak bertanggung jawab terhadap pesanan yang telah mereka lakukan. Hal ini disebabkan oleh belum adanya regulasi yang secara tegas mengatur mekanisme pembayaran COD dalam transaksi elektronik. Sesuai dengan ketentuan Pasal 1460 KUHPerdara, barang yang diperjualbelikan menjadi tanggungan pembeli sejak tercapainya kesepakatan, meskipun penyerahan barang belum dilakukan, sehingga penjual memiliki hak untuk menuntut pembayaran atas barang tersebut. Selanjutnya, mengacu pada Pasal 1243 KUHPerdara, pembeli yang lalai dalam memenuhi kewajiban perikatannya dapat dimintai pertanggungjawaban dalam bentuk ganti rugi atas kerugian yang ditimbulkan. Mekanisme COD dalam praktiknya sering menimbulkan sengketa antara pihak penjual dan pembeli. Meskipun secara umum pembeli dianggap lebih sering dirugikan oleh wanprestasi dari pihak penjual, kenyataannya tidak sedikit pula penjual yang mengalami kerugian akibat wanprestasi yang dilakukan oleh pembeli.

Konsumen yang melakukan wanprestasi dalam transaksi *e-commerce* dapat dikenai sanksi hukum dengan berbagai bentuk. Pertama, platform *e-commerce* dapat menjatuhkan sanksi administratif berupa penangguhan akun pembeli selama 60 hari apabila yang bersangkutan melakukan pembatalan sepihak sebanyak dua kali pada pesanan dengan metode pembayaran COD. Kedua, berdasarkan ketentuan Pasal 1266 KUHPerdara, perjanjian dapat dibatalkan apabila salah satu pihak tidak memenuhi kewajibannya, yang sejalan dengan Pasal 1338 ayat (2) KUHPerdara mengenai kekuatan mengikat perjanjian dan prinsip pelaksanaannya dengan itikad baik. Ketiga, merujuk pada Pasal 1243 KUHPerdara, pihak yang dirugikan (kreditur) berhak menuntut ganti rugi atas kelalaian pihak lain dalam memenuhi perikatan, yang meliputi: (1) kerugian berupa biaya-biaya yang timbul akibat wanprestasi; (2) kerusakan barang yang menyebabkan kerugian materiil; dan (3) hilangnya keuntungan yang secara wajar diharapkan dari perjanjian. Dalam kasus tertentu, kerugian tersebut juga dapat disebabkan oleh tindakan penipuan yang berkaitan langsung dengan wanprestasi. Keempat, apabila sengketa wanprestasi telah dibuktikan secara sah di hadapan pengadilan, maka debitur dapat diwajibkan oleh hakim untuk membayar ganti rugi dalam bentuk sejumlah uang serta membayar biaya perkara sebagai bagian dari pemulihan atas perselisihan yang terjadi (Cahyaningtyas et al., 2024).

Hak konsumen untuk memperoleh informasi yang akurat, jelas, dan jujur merupakan aspek fundamental yang wajib dihormati serta dijamin perlindungannya dalam sistem transaksi. Pelaku usaha memiliki tanggung jawab hukum untuk menyediakan informasi yang benar dan lengkap dalam setiap aktivitas jual beli

barang maupun jasa sebagai wujud pemenuhan terhadap hak-hak konsumen. Ketentuan ini diatur secara normatif dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang juga mengatur kewajiban konsumen, antara lain memahami petunjuk penggunaan produk, beritikad baik dalam melakukan transaksi, melaksanakan kewajiban pembayaran sebagaimana disepakati, serta mengikuti prosedur penyelesaian sengketa apabila terjadi konflik (UU No. 8, 1999).

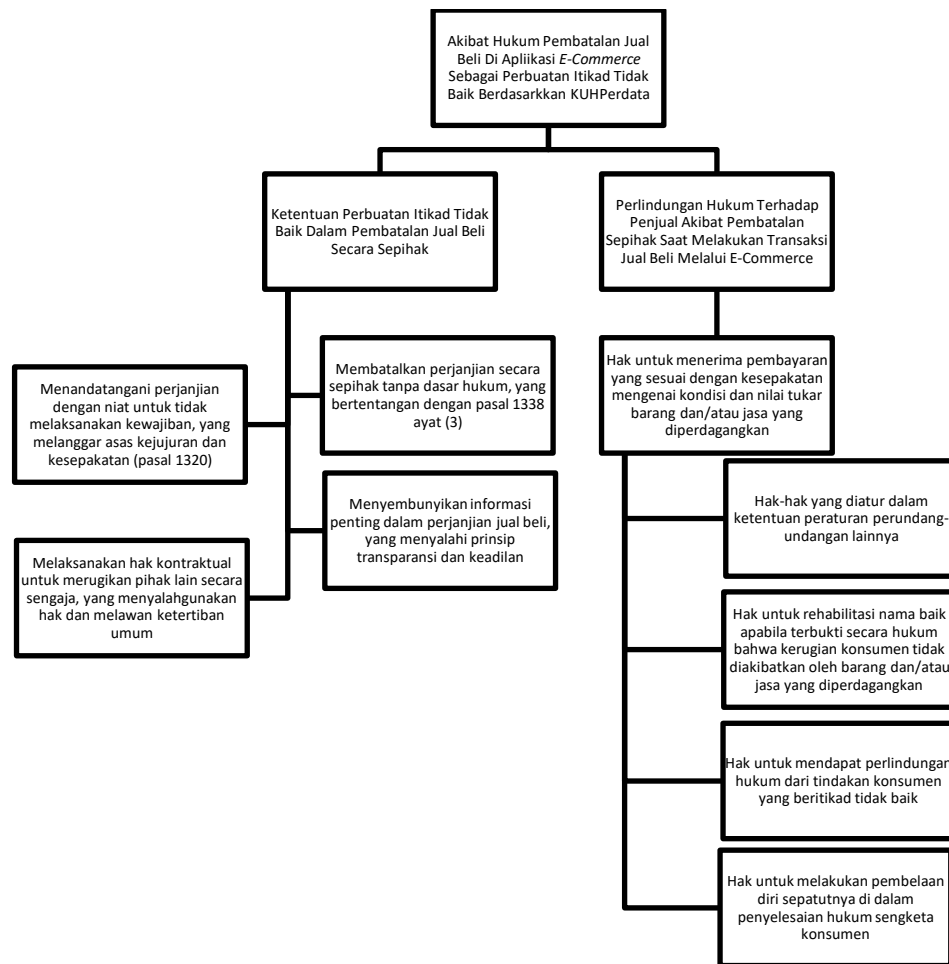
Meskipun demikian, regulasi yang secara rinci mengatur kewajiban pelaku usaha masih relatif terbatas, yang pada akhirnya menciptakan ketidakseimbangan dalam hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen. Walaupun demikian, Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 memberikan pelaku usaha sejumlah hak hukum yang dapat dijadikan dasar perlindungan kepentingan mereka dalam interaksi konsumen, yaitu hak:

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.
- c. hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya (Tyaningsih & Prastyanti, 2023).

Tindak lanjut yang dapat dilakukan penjual yang terkena dampak pembatalan secara sepihak dari pembeli terutama dalam sistem Cash on Delivery (COD) di platform seperti Shopee bisa dibagi ke dalam dua aspek utama: praktis (langsung) dan yuridis (hukum).

- a. Tindak lanjut secara praktis
 - 1) Melaporkan ke Customer Service Shopee, penjual dapat melaporkan pembeli yang membatalkan pesanan secara sepihak ke pihak Shopee melalui fitur “Pusat Bantuan”. Bukti yang diperlukan: chat, riwayat pesanan, bukti pengiriman (resi), dan dokumentasi barang kembali (jika dikembalikan dalam kondisi rusak atau tidak diterima kembali).
 - 2) Menonaktifkan Opsi COD, Banyak penjual memilih untuk mematikan metode pembayaran COD agar tidak mengalami kerugian akibat pembatalan sepihak. Shopee memberikan fitur pengaturan untuk menonaktifkan COD di toko penjual.

- 3) Mengajukan Kompensasi kepada Kurir (jika berlaku), Dalam beberapa kasus, jika kurir tidak menjalankan prosedur dengan benar (misalnya barang rusak/tidak dikembalikan), penjual bisa menagih ke pihak ekspedisi.
 - 4) Memberi Penilaian Negatif (jika ada interaksi), Jika pembatalan dilakukan melalui chat, dan pembeli bersikap tidak sopan atau main-main, penjual bisa memberi laporan akun bermasalah.
- b. Tindak lanjut secara yuridis
- 1) Perbuatan Melawan Hukum (PMH) atau Ingkar Janji (Wanprestasi), Berdasarkan Pasal 1320 KUH Perdata, suatu perjanjian sah jika ada kesepakatan. Pembeli yang melakukan pemesanan dianggap telah sepakat melakukan perjanjian jual beli. Membatalkan secara sepihak saat barang sudah dikirim dapat dianggap sebagai wanprestasi (Pasal 1243 KUHPerdata), karena pembeli lalai menjalankan kewajibannya (membayar barang).
 - 2) Perlindungan Hukum Penjual, Dalam konteks *e-commerce*, UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tidak hanya melindungi pembeli, tapi juga penjual. Pasal 7 menyatakan pelaku usaha berhak mendapatkan pembayaran sesuai kesepakatan. Jika pembeli sengaja menipu atau mengulangi perbuatan tersebut, penjual dapat melaporkan sebagai penipuan atau penyalahgunaan sistem *e-commerce*.
 - 3) Mengumpulkan Bukti, Penjual yang ingin menempuh jalur hukum sebaiknya menyimpan bukti; Bukti chat, pemesanan, dan pengiriman. Bukti kerugian (ongkos kirim, kerusakan barang, dll). Data pembeli (nama, alamat, kontak) (Husni & Randi, 2024).



D. SIMPULAN

Pembatalan sepihak transaksi jual beli oleh konsumen pada metode pembayaran Cash on Delivery (COD) di Shopee berpotensi melanggar asas itikad baik sebagaimana diatur Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdato. Tindakan seperti pembatalan tanpa alasan sah, penolakan pembayaran, atau penyalahgunaan identitas dapat dikategorikan sebagai wanprestasi yang merugikan penjual, yang berhak menuntut ganti rugi berdasarkan Pasal 1243 KUHPerdato dan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Penjual dapat menempuh langkah pemulihan melalui pelaporan ke penyelenggara *e-commerce*, jasa ekspedisi, atau gugatan hukum. Pemerintah perlu memperjelas regulasi mekanisme COD, meningkatkan pengawasan, serta mendorong *e-commerce* seperti Shopee untuk memperkuat perlindungan penjual, menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa yang adil, dan menerapkan sanksi tegas bagi pembeli yang melanggar, demi menjaga ekosistem transaksi digital yang sehat.

E. DAFTAR RUJUKAN

- Agustin, E. (2024). *Akibat Hukum Perjanjian yang Dibuat dengan Iktikad Buruk*. 06 Agustus 2024. <https://www.hukumonline.com/klinik/a/jika-pihak-dalam-perjanjian-beriktikad-buruk-lt4ecd917f0a1ce/>
- Atyarisma, Z. A., & Humaira, L. (2023). Tinjauan Yuridis Terhadap Pembatalan Sepihak oleh Pembeli dalam Perjanjian Jual Beli Melalui Marketplace dengan Sistem Pembayaran Cash On Delivery. *Lex Patrimonium*, 2(1). <https://scholarhub.ui.ac.id/lexpatri/vol2/iss1/3/>
- Cahyaningtyas, O., Praptono, E., & Pratama, E. A. (2024). Perlindungan Hukum Akibat Pembatalan Sepihak Dalam Perjanjian Jual Beli Online. *Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen*, 2(1), 48–62. <https://doi.org/10.61930/ekoman.v2i1.66>
- Emirzon, J., & Is, muhammad sadi. (2024). *Hukum Kontrak Teori dan Praktik*. Jakarta: Kencana.
- Halim, A. (2023). Tanggung Jawab Penyedia Platform *E-commerce* Dalam Melindungi Transaksi Jual Beli Melalui Platform *E-commerce*. *Jurnal Notarius*, 2(1), 1–10. <https://jurnal.umsu.ac.id/index.php/notarius/article/view/15885>
- Hariyana, T. D. (2021). Eksistensi Asas Iktikad Baik dalam Perjanjian Jual Beli Melalui Internet dengan Sistem Pembayaran Cash on Delivery. *Uniska Law Review*, 2(2), 95. <https://doi.org/10.32503/ulr.v2i2.2287>
- Husni, A., & Randi, M. (2024). Kajian Teknis Pengolahan dan Penimbunan Batubara di Pt. Semen Baturaja (Persero) Tbk. *Jurnal Inovasi Global*, 2(3), 543–551. <https://doi.org/10.58344/jig.v2i3.90>
- Jusar, R., Taher, P., & Dwivismiar, I. (2023). Tanggungjawab Pelaku Usaha dan Marketplace terhadap Pelanggaran Asas Itikad Baik dalam Transaksi *E-commerce*. *Sultan Jurisprudence: Jurnal Riset Ilmu Hukum*, 3(1), 62. <https://doi.org/10.51825/sjp.v3i1.19234>
- Kirana, C., & Yunanto, Y. (2023). Perlindungan dan Tanggung Jawab Hukum Atas Pembatalan Transaksi Jual Beli Melalui Metode Cash On Delivery di *E-commerce*. *Al-Manhaj: Jurnal Hukum Dan Pranata Sosial Islam*, 5(2), 1977–1988. <https://doi.org/10.37680/almanhaj.v5i2.3443>
- Muhaimin. (2020). *Metode Penelitian Hukum*. Nusa Tenggara Barat: Mataram University Press.
- Payung, T., Anis, F. H., & Kasenda, V. D. D. (2023). Tinjauan Yuridis Pembatalan Sepihak Oleh Pembeli Dalam Transaksi Jual-Beli Di Shopee Yang Menggunakan Metode Pembayaran Cash On Delivery (COD). *Lex Administratum: Jurnal Fakultas Hukum Universitas Sam Ratulangi*, 13(1), 1–10. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/administratum/article/view/52774>
- Sinulan, C. I. P., Pondaag, H., & Soeikromo, D. (2023). Akibat Hukum Terhadap Konsumen Yang Tidak Melakukan Transaksi Sesuai Prosedur Cash On Delivery (COD) Ditinjau Dari Hukum Perdata. *Lex Privatum*, 11(5). <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/lexprivatum/article/view/48582>

- Solikhin, R. (2023). Perkembangan dan Urgensi Penerapan Online Dispute Resolution (ODR) dalam Penyelesaian Sengketa Perdagangan Elektronik di Indonesia. *Padjadjaran Law Review*, 11(1), 66–80. <https://doi.org/10.56895/plr.v11i1.1235>
- Sukindar, N. D. (2021). Akibat Hukum Terhadap Pihak Yang Tidak Beritikad Baik Dalam Proses Jual Beli. *Legalitas*, 5(2), 74. <https://doi.org/10.31293/lg.v5i2.5110>
- Tyaningsih, S., & Prastyanti, R. A. (2023). Perspektif Hukum Terhadap Pembatalan Pembayaran Konsumen dalam *E-commerce* Menggunakan Cash On Delivery (COD). *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 1(5), 276–283. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10368932>
- UU No. 11. (2008). *Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik*.
- UU No. 8. (1999). *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*.
- Wibisana, M., Neltje, J., & Fitriana, D. (2023). Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Terhadap Tindakan Pembatalan Pembayaran Oleh Konsumen *E-commerce* Dalam Sistem Cash on Delivery (COD) Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *KRTHA Bhayangkara*, 17(2), 437–464. <https://doi.org/10.31599/krtha.v17i2.812>
- Widiarty, W. S. (2024). *Buku Ajar Metode Penelitian Hukum*. Yogyakarta: Publika Global Media.