



Akibat Hukum Pembatalan Sepihak Oleh Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui *Marketplace Shopee* Dengan Sistem Pembayaran *Cash On Delivery*

Ida Ayu Putu Tania Krisna Dewi¹ | I Nyoman Putu Budiarta¹ |
I. B. Gede Agustya Mahaputra¹

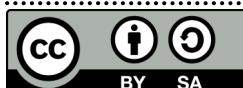
1. Fakultas Hukum, Universitas
Warmadewa

Correspondence address to:

Ida Ayu Putu Tania Krisna Dewi,
Fakultas Hukum, Universitas
Warmadewa
Email address:
taniakrisnadewii@gmail.com

Abstract—In the modern era, cash on delivery transactions are in great demand by the public because they provide convenience. However, behind the convenience offered, consumers often make unilateral cancellations by refusing to pay for orders, this is a default that can have legal consequences. The main problem found in this research is how is the regulation of the cancellation of sales and purchase transactions carried out unilaterally by consumers with the cash on delivery system in the Shopee marketplace? And what are the legal consequences of unilateral cancellation by consumers in cash on delivery transactions at the Shopee marketplace?. By using a normative type of legal research with a legislative approach. The conclusion of this research is that Shopee allows consumers to cancel cash on delivery orders unilaterally with several conditions. While the legal consequences received by consumers are that the consumer can be sued based on Article 6 and Article 5 of Law No. 8 of 1999 and Article 1513 of the Civil Code. The seller can also sue consumers to claim compensation as stipulated in Article 1243 of the Civil Code and Article 21 paragraph (4) of Law No. 19 of 2016.

Keywords: agreement; breach of contract; terms and condition



This article published by Fakultas Hukum, Universitas Warmadewa is open access under the term of the Creative Common, CC-BY-SA license

1. Pendahuluan

Pada saat ini perkembangan teknologi sangatlah pesat, dengan adanya perkembangan teknologi berupa internet menyebabkan kehidupan menuju ke arah yang lebih maju, mudah dan praktis sehingga berdampak pada berbagai bidang kehidupan. Adapun salah satu bidang yang memanfaatkan perkembangan teknologi yaitu bidang ekonomi khususnya jual beli. Dengan adanya perkembangan teknologi, secara langsungnya interaksi jual beli yang terjadi antara konsumen dan penjual kini menjadi lebih praktis melalui transaksi jual beli *Online*. Adapun yang dimaksud dengan transaksi jual beli *Online* yaitu transaksi penawaran barang yang dilakukan oleh penjual dan permintaan barang oleh konsumen yang dapat dilakukan melalui media elektronik maupun *smartphone* yang terhubung dengan jaringan internet. Jika dilihat berdasarkan hukum perjanjian Indonesia, perjanjian dalam transaksi jual beli *Online* baru dianggap sah serta memiliki kekuatan mengikat bagi para pihaknya apabila telah memenuhi unsur-unsur yang ditetapkan sebagai suatu keabsahan terjadinya perjanjian yang sebagaimana disebutkan dalam Pasal 1320 KUHPerdata. Selain pasal tersebut, Pasal 1338 KUHPerdata juga dapat dijadikan sebagai landasan dasar suatu perjanjian, hal ini dikarenakan dalam Pasal 1338 KUHPerdata terdapat unsur asas kebebasan berkontrak, dimana dengan berdasarkan asas ini para pihak yang akan melaksanakan perjanjian dapat menyepakati apapun selama hal tersebut tidak bertentangan dengan ketertiban umum maupun moral (IB. Gede Agustya Mahaputra, I Made Aditya Mantara Putra, A. A. Ngr Mayun Narindra, 2023:612). Dari kesepakatan tersebut maka secara otomatis timbul suatu perjanjian, perjanjian inilah yang kemudian berlaku sebagai undang-undang dan mengikat para pihak, sehingga kepentingan kedua belah pihak dapat terlindungi (Ahmadi Miru, 2018:79).

Seiring dengan adanya kemajuan dibidang teknologi, masyarakat cenderung lebih sering melakukan transaksi jual beli melalui *marketplace* (*platform e-commerce*). Banyak masyarakat Indonesia saat ini yang memilih *marketplace Shopee* sebagai salah satu sarana untuk melakukan transaksi jual beli karena *Shopee* dianggap menyediakan berbagai produk yang dibutuhkan oleh masyarakat dengan disertai berbagai penawaran menarik. Salah satu penawaran menarik yang ditawarkan oleh *marketplace Shopee* yaitu konsumen dapat memilih sistem pembayaran yang ingin digunakan dalam bertransaksi (Verren Andreas dan Mariske Myeke Tampi, 2020:898). Hingga saat ini sistem pembayaran jual beli melalui *marketplace Shopee* dapat dilakukan dengan melalui beberapa cara yaitu *ShopeePay*, pembayaran melalui Indomaret atau Alfamart, Kartu Kredit, Transfer Bank, serta pembayaran secara langsung ditempat atau yang lumrah disebut sebagai *Cash On Delivery* (COD). Sistem pembayaran COD yang dilakukan tersebut merupakan sistem yang marak digunakan karena dianggap cukup mudah dan praktis pada saat transaksi. Namun tidak dapat dipungkiri bahwa akan ada beberapa permasalahan di balik kemudahan dan kepraktisan yang ditawarkan tersebut, permasalahan yang kerap terjadi salah satunya seperti pembatalan secara sepihak oleh konsumen. Konsumen kerap melakukan pembatalan sepihak dengan menolak untuk membayar barang pesanan ketika barang sudah sampai di alamat konsumen. Perbuatan konsumen yang melakukan pembatalan sepihak dengan menolak untuk memenuhi prestasi berupa pembayaran pesanan tersebut dapat dikatakan wanprestasi. Perbuatan wanprestasi yang dilakukan oleh konsumen tersebut dapat menimbulkan akibat hukum. Akibat hukum ini timbul dikarenakan konsumen tidak memenuhi kesepakatan yang telah dibuat sejak awal transaksi sehingga penjual mengalami kerugian. Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, maka terdapat beberapa permasalahan diantaranya, bagaimana pengaturan pembatalan transaksi jual beli yang dilakukan secara sepihak oleh konsumen dengan sistem *cash on delivery* pada *marketplace Shopee*? Dan bagaimana akibat hukum dari pembatalan sepihak oleh konsumen dalam transaksi *cash on delivery* pada *marketplace Shopee*?

2. Metode

Penelitian ini menggunakan sistem penelitian hukum yang bersifat normatif yaitu implementasi hukum yang digunakan yaitu dengan melakukan penelitian kepustakaan dengan menggunakan sumber bahan hukum primer dan sumber bahan hukum sekunder (I Made Pasek

Diantha, 2017:12). Dengan pendekatan perundang – undangan dilakukannya pendekatan masalah pada penelitian ini dengan mendalami dan mencermati peraturan perundang-undang dan regulasi yang sekiranya berkaitan dengan permasalahan yang dibahas pada penelitian. Adapun teknik yang dipergunakan untuk mengumpulkan bahan-bahan hukum dalam penelitian ini yaitu dengan teknik studi kepustakaan, disertai dengan analisis menggunakan sistem deduktif.

3. Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Pengaturan Pembatalan Transaksi Jual Beli Yang Dilakukan Secara Sepihak Oleh Konsumen Dengan Sistem *Cash On Delivery* Pada *Marketplace Shopee*

Kemajuan teknologi pada era modern saat ini memberikan pengaruh yang cukup signifikan pada berbagai bidang. Bidang ekonomi khususnya jual beli adalah salah satu bidang yang memanfaatkan kemajuan teknologi. Dari adanya kemajuan teknologi, transaksi jual beli kini semakin dipermudah, hanya dengan melalui *smartphone* atau perangkat elektronik yang terhubung dengan jaringan internet konsumen dan penjual sudah dapat melakukan transaksi jual beli, transaksi inilah yang kemudian disebut dengan transaksi jual beli secara *Online*. Dengan transaksi jual beli secara *Online* para pihak tidak diharuskan untuk bertemu secara tatap muka agar dapat melakukan transaksi, hal ini merupakan salah satu kelebihan yang menyebabkan masyarakat lebih memilih melakukan transaksi jual beli *Online* daripada offline.

Di Indonesia *marketplace Shopee* merupakan salah satu sarana atau perantara transaksi jual beli yang banyak digunakan karena dapat dengan mudah diakses hanya dengan melalui *smartphone*. Pada *marketplace Shopee*, transaksi jual beli terjadi ketika konsumen mengklik “buat pesanan” atau “*check out*” dan penjual menyetujui pemesanan yang dikirim oleh konsumen. Dengan terjadinya kesepakatan maka lahirlah perjanjian yang menimbulkan suatu perikatan untuk melakukan sebuah prestasi. Adapun prestasi yang wajib dilakukan penjual dan konsumen yaitu penjual memiliki prestasi untuk memberikan barang yang dijualnya kepada konsumen sedangkan konsumen memiliki prestasi untuk memberikan pembayaran atas barang yang telah dipesan kepada pihak penjual.

Untuk memenuhi prestasi, konsumen dapat memilih sistem pembayaran yang ingin digunakan untuk membayar barang pesanan yang dibeli. Karena kemudahan dan kepraktisannya menggunakan cara pembayaran secara langsung di tempat atau COD menjadi pilihan yang sering dipergunakan oleh konsumen, dengan sistem pembayaran ini konsumen dapat membayar barang yang dipesannya setelah pesanan sampai di alamat konsumen. Namun tidak dapat dipungkiri bahwa akan ada beberapa masalah di balik kemudahan yang ditawarkan tersebut, permasalahan yang kerap terjadi salah satunya seperti pembatalan secara sepihak oleh konsumen. Adapun yang dimaksud dengan pembatalan secara sepihak yaitu adanya salah satu pihak yang tidak bersedia dalam pelaksanaan kewajiban yang sudah disetujui oleh kedua pihak dalam terjadinya suatu perjanjian. Dalam *marketplace Shopee* terdapat *terms and condition* atau syarat dan ketentuan yang mengatur tentang pembatalan transaksi jual beli. Syarat dan ketentuan tersebut dibuat oleh pihak *Shopee*, karena untuk saat ini tidak terdapatnya pengaturan hukum secara khusus yang mengatur sistem dan mekanisme dalam pembayaran COD. Berkenaan dengan ketentuan yang dibuat oleh pihak *Shopee*, hal tersebut sejalan dengan Pasal 19 UU ITE, dimana inti dari pasal tersebut menjelaskan bahwa dalam menjalankan transaksi elektronik, pihak-pihak yang terlibat diharuskan untuk menggunakan sistem elektronik yang telah disepakati, kata disepakati sebagaimana yang tercantum dalam pasal tersebut merujuk pada disepakatinya segala prosedur yang termuat dalam sistem elektronik yang bersangkutan (Abdul Halim Barkatullah, 2019:56).

Selain itu ada beberapa asas yang menjadi dasar penting dalam pelaksanaan transaksi jual beli *Online*. Istilah “asas” dalam konteks ini mengacu pada kebenaran yang menjadi dasar pokok untuk berpikir, bertindak, dan sebagainya. Suatu kebenaran tanpa dijadikan landasan berpikir bukan merupakan prinsip atau asas. Maka dari itu agar kebenaran itu dapat menjadi asas, maka kebenaran tersebut haruslah dijadikan landasan untuk berpikir, bertindak atau landasan perbuatan

lainnya (I Nyoman Putu Budiarta, 2016:51). Adapun salah satu asas yang melandasi ketentuan mengenai perjanjian jual beli *Online* yaitu asas kebebasan berkontrak. Ketentuan mengenai asas kebebasan berkontrak ini tertuang dalam Pasal 1338 KUHPdata. Asas ini mengandung unsur bahwa para pihak yang akan melaksanakan perjanjian diperbolehkan untuk menyepakati apapun selama hal-hal yang disepakati tersebut tidak bertentangan dengan ketertiban umum atau moral (IB. Gede Agustya Mahaputra, I Made Aditya Mantara Putra, A. A. Ngr Mayun Narindra, 2023:612). Begitupula di dalam transaksi jual beli melalui *marketplace Shopee*, asas kebebasan berkontrak ini dijadikan sebagai dasar pihak *Shopee* dalam membuat isi, syarat, dan luasnya perjanjian yang nantinya akan dituangkan dalam syarat dan ketentuan yang akan dijadikan landasan bertransaksi bagi para pengguna *marketplace*. Berdasarkan syarat dan ketentuan sistem pembayaran *cash on delivery* yang tertera dalam *marketplace Shopee*, disebutkan bahwa konsumen dapat melakukan pembatalan dengan beberapa kondisi. Ketentuan mengenai pembatalan tersebut ada tiga yaitu pembatalan instan, pembatalan non-instan dan pembatalan otomatis. Adapun yang dimaksud dengan pembatalan instan yaitu pembatalan yang dapat dilakukan oleh konsumen sebelum menjual memasukkan nomor resi atau mengatur pengiriman. Selanjutnya pembatalan non-instan, pembatalan non-instan adalah pembatalan yang dapat dilakukan konsumen setelah pihak penjual memasukkan nomor resi atau mengatur pengiriman. Dengan pembatalan ini konsumen perlu menunggu respon dari pihak penjual selama 1x24 jam, namun jika pihak penjual tidak memberikan tanggapan maka pembatalan yang dilakukan oleh konsumen akan diproses oleh *Shopee*, dan yang terakhir yaitu pembatalan otomatis, pembatalan otomatis adalah pembatalan yang terjadi karena penjual tidak memasukkan nomor resi atau mengatur pengiriman dalam kurun waktu “Masa Pengemasan” yang telah ditentukan.

Sebagaimana hal yang telah dipaparkan diatas, pada dasarnya pihak *Shopee* memperbolehkan konsumen untuk melakukan pembatalan pesanan *cash on delivery* secara sepihak apabila penjual tidak memberikan tanggapan atau respons, belum memasukkan nomor resi atau jika penjual belum mengatur pengiriman. Apabila konsumen melakukan pembatalan ketika kurir telah sampai mengantarkan pesanan pada alamat konsumen maka perbuatan tersebut merupakan hal yang dilarang dan dikategorikan sebagai wanprestasi, karena tidak sesuai dengan kesepakatan yang diperjanjikan serta syarat dan ketentuan dalam *marketplace Shopee*. Adapun karena konsumen tidak melaksanakan apa yang telah disepakati pada awal perjanjian, dalam hal ini konsumen sepakat untuk melakukan pembayaran dengan *sistem cash on delivery*, maka pembatalan yang dilakukan secara sepihak yang oleh konsumen dengan menolak melakukan pembayaran barang dikatakan wanprestasi dan atas perbuatan konsumen, penjual yang merasa dirugikan dapat menuntut ganti rugi.

Akibat Hukum Dari Pembatalan Sepihak Oleh Konsumen Dalam Transaksi *Cash On Delivery* Pada *Marketplace Shopee*

Saat ini marak terjadi permasalahan dalam *marketplace Shopee*, dengan adanya sistem transaksi langsung atau COD seringkali konsumen melakukan pembatalan secara sepihak pada saat kurir sudah mengantarkan barang. Konsumen kerap melakukan pembatalan sepihak dengan menolak untuk melakukan pembayaran saat pesanan diantarkan ke alamat konsumen. Secara hukum perbuatan konsumen tersebut dapat dikatakan ingkar janji atau wanprestasi yang didasari oleh Pasal 1234 KUHPdata. Pasal 1234 menyebutkan bahwa salah satu tujuan perikatan yaitu memberi suatu hal, dan dalam fenomena pembatalan sepihak yang dilakukan oleh konsumen, konsumen tidak menjalankan kewajibannya untuk memberikan pembayaran kepada kurir ketika barang sudah sampai di alamat konsumen. Perbuatan Konsumen yang menolak membayar pesanan kepada kurir tersebut dapat menimbulkan suatu akibat hukum. Munculnya akibat hukum tersebut dikarenakan adanya hak dan kewajiban yang terganggu.

Adapun berdasarkan syarat dan ketentuan yang tercantum dalam *marketplace Shopee* disebutkan bahwa salah satu kewajiban konsumen yaitu konsumen harus melakukan pembayaran secara langsung tunai kepada kurir ketika barang pesanan tiba di alamat konsumen. Selain itu beberapa kewajiban konsumen juga diatur dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam Pasal 5 khususnya Pasal 5 huruf b disebutkan bahwa

konsumen berkewajiban untuk selalu beritikad baik dalam melaksanakan transaksi, sedangkan berdasarkan Pasal 5 huruf c disebutkan bahwa konsumen berkewajiban untuk melakukan pembayaran sesuai dengan kesepakatan.

Berdasarkan kewajiban-kewajiban yang telah disebutkan di atas, maka dapat dikatakan bahwa setelah terjadinya kesepakatan mengenai transaksi jual beli antara pihak konsumen dengan pihak penjual melalui *marketplace Shopee* maka pihak konsumen dalam menjalankan perjanjian dalam bentuk transaksi jual beli tersebut haruslah berdasarkan itikad baik, selain itu konsumen juga memiliki kewajiban untuk melakukan pembayaran atas barang yang dipesannya, bukannya malah melakukan tindakan pembatalan sepihak. Konsep ini juga tertuang dalam Pasal 1513 KUHPdata, dimana dalam pasal ini disebutkan bahwa konsumen dibebani kewajiban untuk melakukan pembayaran sesuai dengan harga barang dan sesuai dengan waktu serta tempat yang ditetapkan dalam perjanjian.

Adapun Pasal 6 huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga menyatakan berhaknya penjual untuk mendapatkan hak berupa pembayaran yang sesuai dengan jasa serta barang yang diperdagangkannya, maka dari itu berlandaskan pasal tersebut pihak penjual sudah seharusnya memiliki hak untuk menuntut ganti rugi kepada konsumen yang melakukan wanprestasi. Berdasarkan pemaparan hak dan kewajiban diatas maka akibat hukum yang dapat dikenakan kepada konsumen yang melakukan pembatalan sepihak dengan menolak untuk membayar pesanan yaitu dapat dilayangkannya gugatan kepada pihak kosumen atas dasar Pasal 6 dan Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta Pasal 1513 KUHPdata karena sudah melanggar hak dari pelaku usaha, dimana seharusnya pihak konsumen melakukan kewajiban untuk melakukan pembayaran terhadap barang yang dibelinya sesuai dengan kesepakatan serta beritikad baik dalam menjalankan transaksi *cash on delivery*.

Penjual juga dapat menggugat konsumen untuk menuntut ganti rugi sebagaimana diatur Pasal 1243 KUHPdata, dalam pasal ini disebutkan bahwa bila debitur tetap mengabaikan kewajibannya, setelah terbukti tidak melakukan kewajibannya maka debitur dapat dituntut untuk mengganti biaya, kerugian maupun bunga. Selain itu, jika pembatalan tersebut memang disebabkan oleh kesalahan dari pihak konsumen selaku pengguna *marketplace Shopee*, maka akibat hukum berupa ganti kerugian dapat dibebankan kepada pihak konsumen. Hal ini sesuai dengan ketentuan Pasal 21 ayat (4) UU ITE yang menyatakan bahwa jika kelalaian dari pihak pengguna jasa layanan mengakibatkan gagal beroperasinya agen elektronik sehingga menyebabkan kerugian dalam transaksi elektronik, maka pengguna jasa layanan tersebut yang akan bertanggung jawab penuh untuk segala akibat hukum yang ada. Selain dituntut untuk membayar ganti kerugian, sistem pembayaran COD pada akun konsumen yang melakukan pembatalan secara sepihak tidak sesuai dengan ketentuan akan dinonaktifkan untuk sementara. Penonaktifan ini dilakukan apabila konsumen menolak untuk membayar barang pesanan sebanyak 2 kali berturut-turut dalam 60 hari kalender setelah penolakan kedua. Sistem pembayaran *cash on delivery* pada akun konsumen akan diaktifkan atau dapat dipergunakan lagi setelah 60 hari dari tanggal sistem pembayaran cash on delivery dinonaktifkan. Adapun jika barang pesanan tidak sesuai dengan yang diperjanjikan atau diinginkan, konsumen tidak perlu khawatir, alih-alih konsumen melakukan pembatalan dengan menolak untuk membayar pesanan ketika barang tiba di alamat konsumen, konsumen dapat mengajukan pengembalian barang pesanan tersebut setelah membayar kepada kurir atau konsumen dapat melakukan pembatalan sesuai dengan ketentuan dalam *marketplace Shopee*. Apabila konsumen tidak memenuhi syarat dan ketentuan mengenai pembatalan pesanan yang telah diatur oleh *marketplace Shopee*, maka konsumen dianggap telah melanggar syarat dan ketentuan penggunaan sistem pembayaran *cash on delivery* sehingga tidak menutup kemungkinan adanya akibat hukum yang akan dikenakan kepada konsumen.

4. Simpulan

Pengaturan mengenai pembatalan sepihak yang dilakukan oleh konsumen dengan sistem

pembayaran secara langsung atau COD hingga kini masih didasarkan pada *platform e-commerce Shopee*. Berdasarkan syarat dan ketentuan *marketplace Shopee* disebutkan bahwa pada dasarnya pihak *Shopee* memperbolehkan konsumen untuk melakukan pembatalan pesanan *cash on delivery* secara sepihak dengan beberapa kondisi. Konsumen tidak diperkenankan untuk melakukan pembatalan pesanan *cash on delivery* secara sepihak dengan cara menolak pembayaran pesanan ketika kurir telah sampai mengantarkan barang pesanan pada alamat konsumen. Apabila konsumen melakukan pembatalan sepihak dengan menolak untuk memenuhi prestasi berupa pembayaran pesanan, maka konsumen dapat dikatakan ingkar janji atau wanprestasi, dan dikarenakan hal tersebut maka akan timbul akibat hukum yang dapat diterima oleh konsumen. Akibat hukum yang dapat diterima konsumen yaitu dapat dilayangkannya gugatan kepada konsumen berdasarkan Pasal 6 dan Pasal 5 UU No. 8 Tahun 1999 serta Pasal 1513 KUHPerdara karena telah melanggar hak pelaku usaha, dimana seharusnya pihak konsumen melakukan kewajibannya untuk melakukan pembayaran sesuai dengan kesepakatan yang telah ditetapkan serta beritikad baik dalam menjalankan transaksi *cash on delivery*. Selain itu penjual juga dapat menggugat konsumen untuk menuntut ganti rugi sebagaimana diatur Pasal 1243 KUHPerdara dan Pasal 21 ayat (4) UU ITE.

Daftar Pustaka

- Barkatullah, A. H. (2017). *Hukum Transaksi Elektronik Di Indonesia (Sebagai Pedoman dalam Menghadapi Era Digital Bisnis e-Commerce di Indonesia)*. Bandung: Nusa Media.
- Budiarta, I. N. (2016). *Hukum Outsourcing*. Malang: Setara Press.
- Diantha, I. M. (2017). *Metodologi Penelitian Hukum Normatif Dalam Justifikasi Teori Hukum*. Jakarta.: Prenada Media Group.
- IB. Gede Agustya Mahaputra, I. M. (2023). Urgensi Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Jual Beli Virtual Assets Dengan Menggunakan Transaksi Real Money Trading. *Jurnal Interpretasi Hukum, Vol.4, No.3*.
- Miru, A. (2018). *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Tampi, V. A. (2020). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen yang Dirugikan Akibat Pembatalan Sepihak Transaksi Jual Beli Oleh PT Shopee Indonesia Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Kasus: Ibu Maya di Tahun 2018). *Jurnal Hukum Adigama, Volume 3, Nomor 2*.