

ANALISIS *YURIDIS* PERLINDUNGAN HUKUM PELAKU USAHA ATAS PEMBATALAN SEPIHAK OLEH KONSUMEN DALAM SISTEM *PRE-ORDER COD* DI KOTA KLATEN

Rahma Syifa Az Zahra; Indah Maulani

**Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Surakarta**

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk perlindungan hukum bagi pelaku usaha atas pembatalan sepihak oleh konsumen dalam transaksi *PRE-ORDER* dengan metode *Cash on Delivery (COD)* di Kota Klaten, serta mengkaji upaya hukum yang dapat ditempuh akibat tindakan tersebut. Permasalahan ini muncul karena pembatalan pesanan oleh konsumen kerap menimbulkan kerugian bagi pelaku usaha, terutama ketika barang telah diproduksi atau dipersiapkan sesuai permintaan. Penelitian menggunakan metode *YURIDIS* empiris dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Data diperoleh melalui wawancara dengan pelaku usaha serta studi kepustakaan yang berkaitan dengan perlindungan hukum, wanprestasi, dan transaksi elektronik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap pelaku usaha dalam transaksi *PRE-ORDER COD* belum berjalan optimal. Perlindungan preventif dilakukan melalui pemberian informasi dan ketentuan transaksi yang jelas, sedangkan perlindungan represif dapat ditempuh melalui negosiasi, mediasi, maupun gugatan wanprestasi berdasarkan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pembatalan sepihak oleh konsumen dapat dikategorikan sebagai wanprestasi karena tidak memenuhi kewajiban yang telah disepakati dalam perjanjian elektronik. Oleh karena itu, diperlukan penguatan regulasi dan peningkatan kesadaran hukum para pihak guna menciptakan keseimbangan hak dan kewajiban dalam transaksi elektronik.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Pelaku Usaha, Pembatalan Sepihak, *PRE-ORDER*, *COD*, *Wanprestas*

Abstract

This study aims to analyze the forms of legal protection available for business actors against unilateral cancellations by consumers in *PRE-ORDER* transactions using the *Cash on Delivery (COD)* payment method in Klaten City, as well as to examine the legal remedies that may be pursued as a result of such actions. This issue arises because order cancellations by consumers frequently cause losses to business actors, particularly when goods have already been produced or prepared according to consumer requests. The research employed an empirical juridical method with a descriptive qualitative approach. Data were collected through interviews with business actors and literature studies related to legal protection, breach of contract, and electronic transactions. The findings indicate that legal protection for business actors in *PRE-ORDER COD* transactions has not been implemented optimally. Preventive legal protection is carried out through the provision of clear transaction information and terms, while repressive legal protection may be pursued through negotiation, mediation, or breach of contract claims based on the Indonesian Civil CODE and Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. Unilateral cancellation by consumers may be categorized as a breach of contract because it constitutes a failure to fulfill obligations agreed upon in an electronic agreement. Therefore, strengthening regulations and increasing legal awareness among the

parties are necessary to create a balance of rights and obligations in electronic transactions.

Keywords: Legal Protection, Business Actors, Unilateral Cancellation, PRE-ORDER, COD, Breach of Contract.

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan besar terhadap pola transaksi perdagangan di masyarakat. Kehadiran perdagangan elektronik atau *electronic commerce (e-commerce)* memungkinkan kegiatan jual beli dilakukan tanpa adanya pertemuan langsung antara penjual dan pembeli. Sistem transaksi digital tersebut memberikan kemudahan dari segi waktu, akses, dan efisiensi sehingga semakin banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia¹. Salah satu bentuk transaksi yang berkembang dalam praktik perdagangan elektronik ialah sistem *PRE-ORDER* dengan metode pembayaran *Cash on Delivery (COD)*².

Sistem *PRE-ORDER* merupakan mekanisme pemesanan barang yang dilakukan sebelum produk tersedia secara langsung. Dalam praktiknya, pelaku usaha biasanya memproduksi atau menyediakan barang berdasarkan jumlah pesanan konsumen. Sementara itu, metode *COD* memberikan kesempatan kepada konsumen untuk melakukan pembayaran ketika barang diterima. Kombinasi kedua sistem tersebut dinilai mampu meningkatkan minat konsumen dalam melakukan transaksi *online* karena memberikan rasa aman dan fleksibilitas pembayaran³. Akan tetapi, pelaksanaan sistem *PRE-ORDER COD* juga menimbulkan berbagai persoalan hukum, khususnya terkait pembatalan sepihak oleh konsumen.

Pembatalan sepihak sering terjadi setelah pelaku usaha mempersiapkan, memproduksi, atau bahkan mengirimkan barang sesuai pesanan konsumen. Kondisi tersebut menyebabkan kerugian bagi pelaku usaha, baik berupa kerugian materiil, biaya pengiriman, maupun kerugian waktu dan tenaga. Dalam beberapa kasus, konsumen menolak menerima barang ketika kurir melakukan pengantaran tanpa alasan yang jelas, padahal sebelumnya telah terjadi kesepakatan transaksi melalui media elektronik. Tindakan tersebut menunjukkan adanya ketidakseimbangan perlindungan hukum dalam transaksi elektronik, di mana pelaku usaha sering kali berada pada posisi yang dirugikan⁴.

Secara *YURIDIS*, hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha dalam transaksi elektronik tetap didasarkan pada perjanjian yang mengikat para pihak sebagaimana

¹ Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Transaksi Elektronik di Indonesia*, Bandung: Nusa Media, 2019, hlm. 15.

² Edmon Makarim, *Hukum Transaksi Elektronik*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2020, hlm. 48.

³ Rifan Adi Nugroho, "Sistem *Cash on Delivery* dalam Transaksi *E-commerce* di Indonesia", *Jurnal Hukum Ekonomi*, Vol. 7, No. 2, 2022, hlm. 120.

⁴ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: Grasindo, 2018, hlm. 87.

diatur dalam Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Selain itu, keberadaan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik juga menjadi landasan hukum dalam pelaksanaan transaksi digital⁵. Meskipun demikian, implementasi perlindungan hukum terhadap pelaku usaha akibat pembatalan sepihak oleh konsumen masih belum berjalan optimal. Dalam praktiknya, pengaturan mengenai tanggung jawab konsumen dalam sistem *PRE-ORDER COD* belum memberikan kepastian hukum yang jelas bagi pelaku usaha.

Fenomena pembatalan sepihak dalam transaksi *PRE-ORDER COD* juga ditemukan pada pelaku usaha di Kota Klaten, khususnya pada usaha makanan dan produk rumahan yang menggunakan sistem pemesanan berbasis media sosial maupun *marketplace*. Pelaku usaha sering mengalami kerugian akibat konsumen yang membatalkan pesanan secara mendadak setelah barang selesai diproduksi atau dikirimkan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa perkembangan transaksi elektronik tidak hanya menghadirkan kemudahan, tetapi juga menimbulkan risiko wanprestasi dalam hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha.

Beberapa penelitian sebelumnya lebih banyak membahas perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi elektronik. Sementara itu, kajian mengenai perlindungan hukum bagi pelaku usaha akibat pembatalan sepihak oleh konsumen, khususnya dalam sistem *PRE-ORDER COD*, masih relatif terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis bentuk perlindungan hukum yang dapat diberikan kepada pelaku usaha serta upaya hukum yang dapat ditempuh ketika terjadi pembatalan sepihak oleh konsumen. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini akan membahas dua permasalahan utama, yaitu: (1) bagaimana bentuk perlindungan hukum bagi pelaku usaha atas pembatalan sepihak oleh konsumen dalam sistem *PRE-ORDER COD* di Kota Klaten; dan (2) bagaimana upaya hukum yang dapat ditempuh oleh pelaku usaha apabila terjadi pembatalan sepihak oleh konsumen dalam sistem *PRE-ORDER COD*.

2. METODE

Penelitian ini menerapkan metode *YURIDIS* empiris dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Penggunaan metode tersebut bertujuan untuk mengkaji penerapan hukum dalam praktik transaksi elektronik yang terjadi di masyarakat, khususnya berkaitan dengan perlindungan hukum terhadap pelaku usaha akibat pembatalan sepihak oleh konsumen pada sistem *PRE-ORDER* dengan metode pembayaran *Cash on Delivery (COD)* di Kota Klaten⁶. Pendekatan

⁵ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

⁶ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: UI Press, 2019, hlm. 51.

ini dilakukan dengan memadukan analisis terhadap ketentuan hukum yang berlaku dengan fakta empiris yang ditemukan secara langsung di lapangan.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui kegiatan wawancara dengan pelaku usaha yang menerapkan sistem *PRE-ORDER COD* dalam kegiatan usahanya. Wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai mekanisme transaksi, kerugian yang dialami pelaku usaha, serta langkah penyelesaian yang dilakukan ketika konsumen melakukan pembatalan pesanan secara sepihak. Sementara itu, data sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder berupa peraturan perundang-undangan, buku, jurnal ilmiah, artikel, serta literatur lain yang berkaitan dengan perlindungan hukum, wanprestasi, perlindungan konsumen, dan transaksi elektronik⁷.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan dokumentasi. Wawancara digunakan untuk memperoleh gambaran mengenai praktik transaksi *PRE-ORDER COD* yang dijalankan oleh pelaku usaha di Kota Klaten, sedangkan dokumentasi dilakukan dengan menelaah berbagai sumber hukum dan literatur yang relevan dengan penelitian. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan metode kualitatif dengan cara mengelompokkan, menguraikan, dan menafsirkan data secara sistematis sehingga diperoleh pemahaman mengenai bentuk perlindungan hukum dan upaya hukum yang dapat dilakukan oleh pelaku usaha akibat pembatalan sepihak dalam transaksi *PRE-ORDER COD*⁸.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Atas Pembatalan Sepihak Oleh Konsumen Dalam Sistem *PRE-ORDER COD* di Kota Klaten.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaku usaha yang menerapkan sistem *pre-order* dengan metode pembayaran *Cash on Delivery (COD)* di Kota Klaten menghadapi risiko kerugian akibat pembatalan sepihak yang dilakukan konsumen. Kerugian tersebut meliputi biaya bahan baku, proses produksi, tenaga kerja, hingga biaya distribusi yang telah dikeluarkan sebelum barang diterima konsumen. Dalam praktiknya, perlindungan hukum terhadap pelaku usaha terbagi menjadi perlindungan preventif dan perlindungan represif.

Perlindungan hukum preventif bertujuan untuk mencegah timbulnya sengketa sebelum terjadi pelanggaran dalam hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen. Berdasarkan hasil wawancara, sebagian besar pelaku usaha telah menerapkan sejumlah mekanisme

⁷ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Jakarta: Kencana, 2021, hlm. 181

⁸ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2020, hlm. 6.

pengecahan seperti pencantuman aturan “no cancel” dan “no refund”, pemberian informasi syarat transaksi secara jelas, serta penggunaan media elektronik sebagai alat pembuktian transaksi.

Tabel 1. Bentuk Perlindungan Preventif

No	Bentuk Perlindungan Preventif	Fakta Lapangan	Norma Hukum	Analisis
1)	Pencantuman klausula “no cancel” and “no refund”	Pelaku usaha Sambal Hot dan <i>Loyang Cookies</i> telah mencantumkan aturan “tidak dapat dibatalkan” melalui WhatsApp/Instagram	Pasal 1338 KUHPerdara (<i>pacta sunt servanda</i>)	Klausula tersebut sah dan mengikat secara hukum. Namun dalam praktik tidak efektif karena tidak ada sanksi nyata terhadap pelanggaran oleh konsumen
2)	Kesepakatan awal (deal transaksi <i>PRE-ORDER</i>)	Konsumen telah menyetujui pesanan sebelum produksi dilakukan	Pasal 1320 KUHPerdara (syarat sah perjanjian)	Secara <i>YURIDIS</i> telah terjadi perjanjian yang sah. Pembatalan sepihak merupakan bentuk wanprestasi
3)	Penggunaan kontrak elektronik (<i>chat/DM</i>)	Transaksi dilakukan melalui media sosial dan <i>chat</i>	UU ITE (kontrak elektronik sah)	Perjanjian digital memiliki kekuatan hukum yang sama dengan kontrak tertulis, namun pembuktian sering menjadi kendala dalam praktik
4)	Informasi syarat dan ketentuan secara transparan	Pelaku usaha telah menjelaskan sistem PO, waktu produksi, dan larangan pembatalan	UUPK (kewajiban pelaku usaha memberikan informasi benar)	Sudah sesuai norma, tetapi efektivitas bergantung pada pemahaman konsumen yang masih rendah
5)	Kewajiban itikad baik konsumen	Konsumen sering membatalkan tanpa alasan jelas	UUPK (konsumen wajib beritikad baik)	Terjadi ketidaksesuaian antara norma dan praktik, menunjukkan rendahnya kesadaran hukum konsumen

Berdasarkan Tabel 1, perlindungan preventif yang paling sering digunakan ialah pencantuman klausula larangan pembatalan dan pengembalian dana. Klausula tersebut umumnya disampaikan melalui media sosial atau aplikasi pesan sebelum transaksi dilakukan. Secara hukum, keberadaan klausula tersebut merupakan bentuk penerapan asas kebebasan berkontrak yang diatur dalam Pasal 1338 KUHPerdara. Artinya, setiap perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi para pihak yang membuatnya.

Meskipun demikian, hasil penelitian memperlihatkan bahwa keberadaan klausula

tersebut belum mampu memberikan perlindungan maksimal kepada pelaku usaha. Konsumen masih sering melakukan pembatalan setelah barang diproduksi. Kondisi tersebut menunjukkan adanya ketidakseimbangan antara norma hukum dan implementasi di lapangan. Rendahnya pemahaman hukum konsumen serta lemahnya kesadaran terhadap kewajiban kontraktual menjadi faktor utama yang memengaruhi kondisi tersebut.

Selain perlindungan preventif, penelitian juga menemukan adanya perlindungan hukum represif yang dapat ditempuh setelah terjadinya pembatalan sepihak. Perlindungan represif dilakukan untuk menyelesaikan sengketa dan memulihkan kerugian yang dialami pelaku usaha.

Tabel 2. Bentuk Perlindungan Represif

No	Bentuk Perlindungan Represif	Fakta Lapangan	Norma Hukum	Analisis
1)	Gugatan wanprestasi	Tidak pernah dilakukan pelaku usaha	KUHPerdata	Secara hukum bisa, tetapi tidak efektif secara praktis
2)	Penyelesaian melalui BPSK	Tidak digunakan	UUPK	Kurang relevan karena posisi pelaku usaha lemah
3)	Negosiasi	Dilakukan (<i>chat</i> dengan konsumen)	Asas musyawarah	Cara paling sering, tetapi hasil tidak pasti
4)	Blacklist konsumen	Kadang dilakukan	Kebebasan berkontrak	Efektif jangka pendek, tidak memberi efek jera luas
5)	Mediasi	Tidak formal, hanya komunikasi biasa	Alternatif sengketa	Tidak optimal tanpa pihak ketiga

Tabel 2 menunjukkan bahwa mekanisme represif yang tersedia secara normatif belum dimanfaatkan secara optimal oleh pelaku usaha. Gugatan wanprestasi secara hukum dapat diajukan karena konsumen dianggap tidak memenuhi kewajiban yang telah disepakati dalam transaksi *pre-order*. Akan tetapi, para pelaku usaha cenderung tidak memilih jalur *litigasi* karena proses hukum dinilai membutuhkan biaya, waktu, dan tenaga yang tidak sebanding dengan nilai kerugian yang dialami.

Dalam praktiknya, penyelesaian sengketa lebih sering dilakukan melalui negosiasi secara langsung dengan konsumen. Pelaku usaha biasanya menghubungi konsumen kembali melalui WhatsApp atau media sosial untuk meminta kejelasan terkait pesanan yang telah dibuat. Namun, mekanisme tersebut sering kali tidak memberikan hasil yang optimal karena sebagian konsumen tidak merespons atau menghindari komunikasi setelah melakukan pembatalan.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum bagi pelaku usaha

dalam sistem *pre-order COD* masih menghadapi berbagai hambatan, baik dari sisi regulasi maupun implementasi. Walaupun hukum perdata dan peraturan terkait transaksi elektronik telah mengatur keberadaan perjanjian elektronik sebagai hubungan hukum yang sah, pelaku usaha UMKM masih berada pada posisi yang rentan ketika menghadapi konsumen yang tidak beritikad baik.

3.2 Upaya Hukum Yang Dapat Ditempuh Oleh Pelaku Usaha Apabila Terjadi Pembatalan Sepihak Oleh Konsumen Dalam Sistem *PRE-ORDER COD* di Kota Klaten

Berdasarkan hasil penelitian, upaya hukum yang dapat dilakukan oleh pelaku usaha atas pembatalan sepihak oleh konsumen terdiri atas jalur *litigasi* dan *non-litigasi*. Namun, penyelesaian melalui jalur *non-litigasi* lebih dominan digunakan karena dinilai lebih praktis dan ekonomis.

Tabel 3. Bentuk Upaya Hukum *Litigasi*

No	Bentuk Upaya Litigasi	Fakta Empiris di Lapangan	Norma Hukum	Analisis <i>YURIDIS</i>
1)	Gugatan wanprestasi	Pelaku usaha Sambal Hot Karangdowo dan <i>Loyang Cookies</i> mengalami kerugian karena konsumen membatalkan pesanan setelah bahan baku dibeli	KUHPerdata Pasal 1243 tentang wanprestasi	Secara hukum dapat diajukan, namun jarang dilakukan karena biaya dan waktu tidak sebanding dengan kerugian
2)	Gugatan ganti rugi	Pelaku usaha menanggung biaya produksi dan pengiriman	Pasal 1365 KUHPerdata	Memungkinkan penggantian kerugian materiil, tetapi sulit pembuktian kerugian secara rinci
3)	Gugatan sederhana (<i>small claim court</i>)	Belum pernah digunakan oleh pelaku usaha di Karangdowo Klaten, karena nilai kerugian relatif kecil	PERMA No. 4 Tahun 2019 tentang Gugatan Sederhana	Lebih efektif karena cepat dan biaya ringan, relevan untuk pelaku usaha kecil

Berdasarkan Tabel 3, gugatan wanprestasi menjadi dasar hukum utama yang dapat digunakan oleh pelaku usaha. Pembatalan pesanan setelah adanya kesepakatan menunjukkan bahwa konsumen tidak melaksanakan kewajiban sebagaimana telah diperjanjikan sebelumnya. Oleh karena itu, secara hukum pelaku usaha memiliki hak untuk menuntut ganti rugi atas kerugian yang ditimbulkan.

Meskipun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaku usaha belum pernah menempuh jalur *litigasi*. Hal tersebut dipengaruhi oleh pertimbangan efisiensi, terutama karena nilai kerugian relatif kecil dibandingkan biaya proses hukum. Selain itu, minimnya pemahaman mengenai mekanisme gugatan sederhana juga

menyebabkan pelaku usaha tidak memanfaatkan fasilitas hukum yang sebenarnya dapat digunakan untuk menyelesaikan sengketa bernilai kecil secara cepat dan sederhana. Selain *litigasi*, penelitian juga menemukan bahwa jalur *non-litigasi* menjadi alternatif penyelesaian sengketa yang lebih sering digunakan oleh pelaku usaha.

Tabel 4. Bentuk Upaya Hukum Non *Litigasi*

No	Bentuk Upaya <i>Non-litigasi</i>	Fakta Empiris di Lapangan	Norma Hukum	Analisis Yuridis
1)	Negosiasi langsung	Pelaku usaha menghubungi konsumen melalui WhatsApp untuk meminta kejelasan atau kompensasi	KUHPerdata Pasal 1338 tentang asas itikad baik	Negosiasi merupakan langkah awal penyelesaian sengketa yang paling sering dilakukan dalam praktik UMKM
2)	Mediasi informal	Penyelesaian hanya melalui komunikasi biasa tanpa pihak ketiga	UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen	Tidak memenuhi konsep mediasi formal karena tidak melibatkan mediator independen
3)	Konsiliasi	Tidak pernah dilakukan secara formal oleh pelaku usaha	Prinsip <i>Alternative Dispute Resolution</i> (ADR)	Padahal konsiliasi dapat menjadi alternatif efektif dengan bantuan pihak netral
4)	Arbitrase	Tidak digunakan dalam sengketa <i>pre-order COD</i>	UU No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase	Tidak relevan untuk sengketa kecil karena biaya tinggi dan prosedur kompleks

Tabel 4 memperlihatkan bahwa negosiasi langsung merupakan bentuk penyelesaian sengketa yang paling sering digunakan. Pelaku usaha berupaya mempertahankan transaksi dengan cara memberikan toleransi pembayaran, memperpanjang waktu penerimaan barang, atau meminta konsumen tetap menerima pesanan yang telah diproduksi.

Namun demikian, efektivitas negosiasi sangat bergantung pada itikad baik konsumen. Dalam beberapa kasus, konsumen tidak memberikan tanggapan setelah melakukan pemesanan sehingga pelaku usaha tetap menanggung kerugian secara sepihak. Kondisi ini memperlihatkan bahwa mekanisme *non-litigasi* belum mampu memberikan kepastian hukum yang kuat bagi pelaku usaha.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa pembatalan sepihak dalam sistem *pre-order COD* dapat dikategorikan sebagai bentuk wanprestasi karena konsumen tidak memenuhi kewajiban yang telah disepakati sebelumnya. Walaupun

terdapat berbagai instrumen hukum yang dapat digunakan untuk melindungi pelaku usaha, implementasinya masih belum optimal, khususnya bagi UMKM yang memiliki keterbatasan akses terhadap mekanisme penyelesaian sengketa formal.

4. PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Perlindungan hukum bagi pelaku usaha terhadap pembatalan sepihak oleh konsumen dalam transaksi *PRE-ORDER* dengan metode pembayaran *Cash on Delivery (COD)* di Kota Klaten telah didukung oleh beberapa ketentuan hukum, di antaranya Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Ketentuan tersebut menjadi dasar hukum dalam pelaksanaan transaksi elektronik yang menimbulkan hak dan kewajiban bagi para pihak. Dalam praktiknya, pelaku usaha melakukan berbagai langkah perlindungan preventif, seperti menerapkan aturan pembatalan pesanan, menggunakan sistem uang muka (*down payment*), memberikan ketentuan transaksi secara jelas, serta menyimpan bukti transaksi elektronik sebagai bentuk antisipasi apabila terjadi sengketa.

Pelaksanaan perlindungan hukum terhadap pelaku usaha dalam sistem *PRE-ORDER COD* masih belum berjalan secara maksimal karena terdapat beberapa kendala dalam praktik transaksi elektronik. Hambatan tersebut meliputi belum adanya pengaturan yang lebih spesifik mengenai tanggung jawab konsumen atas pembatalan pesanan, kebijakan *marketplace* yang cenderung lebih memprioritaskan kepentingan konsumen, serta masih rendahnya kesadaran hukum masyarakat dalam memenuhi kewajiban transaksi. Pembatalan pesanan secara sepihak yang dilakukan konsumen sering menimbulkan kerugian bagi pelaku usaha, terutama ketika barang telah diproduksi maupun dikirimkan. Dalam menyelesaikan permasalahan tersebut, pelaku usaha lebih banyak memilih penyelesaian secara non *litigasi* melalui negosiasi dan mediasi karena dianggap lebih efektif dan efisien dibandingkan proses penyelesaian melalui pengadilan. Oleh sebab itu, diperlukan peningkatan kepastian hukum, penguatan regulasi transaksi elektronik, serta peningkatan kesadaran hukum masyarakat agar tercipta keseimbangan perlindungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha dalam sistem *PRE-ORDER COD*.

4.2 Saran

Pelaku usaha yang menerapkan sistem *PRE-ORDER* dengan metode pembayaran *Cash on Delivery (COD)* diharapkan lebih memperhatikan mekanisme transaksi guna

meminimalisasi risiko pembatalan pesanan secara sepihak oleh konsumen. Upaya yang dapat dilakukan antara lain dengan mencantumkan ketentuan transaksi secara jelas, menerapkan sistem uang muka (*down payment*), serta menyimpan bukti transaksi elektronik sebagai bentuk perlindungan hukum apabila terjadi sengketa. Selain itu, pelaku usaha juga perlu meningkatkan pemahaman mengenai hak dan kewajiban dalam transaksi elektronik agar memiliki kesiapan dalam menghadapi permasalahan hukum yang mungkin timbul.

Pemerintah dan pihak terkait diharapkan dapat memperkuat regulasi mengenai transaksi elektronik, khususnya yang berkaitan dengan tanggung jawab konsumen dalam sistem *PRE-ORDER COD*. Pengawasan terhadap pelaksanaan transaksi digital serta mekanisme perlindungan hukum bagi pelaku usaha perlu ditingkatkan agar tercipta keseimbangan hak dan kewajiban antara konsumen dan pelaku usaha. Di samping itu, pihak *marketplace* dan jasa ekspedisi diharapkan mampu menyediakan sistem penyelesaian sengketa yang lebih efektif sehingga kerugian yang dialami pelaku usaha akibat pembatalan sepihak dapat diminimalisasi.

Masyarakat sebagai konsumen juga diharapkan memiliki kesadaran hukum dan itikad baik dalam melakukan transaksi elektronik. Pembatalan pesanan secara sepihak tanpa alasan yang jelas seharusnya dihindari karena dapat menimbulkan kerugian bagi pelaku usaha. Dengan adanya kesadaran hukum yang baik dari seluruh pihak, pelaksanaan transaksi *PRE-ORDER COD* diharapkan dapat berjalan lebih tertib, adil, dan memberikan kepastian hukum bagi konsumen maupun pelaku usaha.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, Mohammad Aldrin, dan Sitti Nur Alam F. *Commerce Dasar Teori dalam Bisnis Digital*. Yogyakarta: Yayasan Kita Menulis, 2020.
- Ahmadi, Rosid. "Penyelesaian Sengketa Wanprestasi Dengan Sederhana, Cepat Dan Biaya Ringan Melalui Gugatan Sederhana (Studi Kasus Putusan Nomor 4/Pdt.G.S/2023/PN Skh)." *Jurnal Bevinding* 01, no. 09 (2023): 23–35.
- Alaysia, Amaylia Noor, dan Labib Muttaqin. "Analisis Penerapan Asas Itikad Baik Dan Pertanggungjawaban Para Pihak Terkait Wanprestasi Dalam Perjanjian Kerja Sama Pemborongan Rumah." *Jurnal Interpretasi Hukum* 4, no. 3 (2023): 478–486.
- Arifin, Muhamad Adil, Muhammad Hilman Al Gipari, Ris Ris Ali Akbar, Hairu Ramadhan, dan Farahdinny Siswajanthi. "Problematika Penyelesaian Wanprestasi Melalui Jalur Mediasi Dalam Perma No. 1 Tahun 2016." *YUSTISI: Jurnal Hukum & Hukum Islam* 12, no. 3 (2025): 280–289.

- Asnawi, M. Iqbal, Rini Fitriani, Wahdini Syafrina Tala, John Aikel Primsa Tarigan, Maulana Daffa, dan Wildan Habibi. "Pelaksanaan Penyelesaian Sengketa Perdata Melalui Arbitrase Di Negara Berkembang." *Locus: Jurnal Konsep Ilmu Hukum* 4, no. 3 (2024): 124–140.
- Basri, Herlina, dan Ibrohim. "Arbitrase Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Diluar Pengadilan Ditinjau Dari Undang-Undang Arbitrase." *Pamulang Law Review* 7, no. 2 (2024): 210–222.
- Basyir, Ahmad Azhar. *Asas-Asas Hukum Muamalah (Hukum Perdata Islam)*. Yogyakarta: FH UII, n.d.
- Benedicta, Shelva Shendy, Al Qodar, dan Purwo Sulisty. "Jual Beli *Online* Dengan Metode Pembayaran *Cash on Delivery (COD)*." *UNES Law Review* 5, no. 4 (2023): 2536–2548.
- Dakhi, Insan Kharistis, dan Dwita Sari Br Sembiring. "Pembatalan Sepihak Pada Perjanjian Jual Beli *Online* Dengan Metode *Cash on Delivery (COD)*." *Jurnal Penelitian Bidang Hukum Universitas Gresik* 11, no. 1 (2022): 25–30.
- Dahliani, dan Hadi Tuasikal. "Penyelesaian Sengketa Perdata Melalui *Non-litigasi*: Kajian Hukum Dan Implementasinya Di Indonesia." *Journal of Dual Legal Systems* 2, no. 1 (2025): 46–69.
- Daniel, Gleen, dan Syafrida. "Penerapan Asas Itikad Baik Dalam Kontrak Digital." *Jurnal Surya Kencana Dua: Dinamika Masalah Hukum dan Keadilan* 12, no. 2 (2025): 169–183.
- E, M. Arya Pratama, Fauziah, dan Ramiah Lubis. "Perlindungan Hukum Bagi Penjual Dalam Pembatalan Sepihak Pada Sistem Pre Order Di Aplikasi Lazada." *MUAMALAH* 10, no. 2 (2024): 122–136.
- Effendy, Edrick Edwardina. "Keabsahan Perjanjian Elektronik Yang Termuat Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik." *Notary Journal* 5, no. 1 (2025): 1–21.
- Fadil, Muhammad, Yulia, dan Tri Widya Kurniasari. "Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Akibat Pembatalan Sepihak Oleh Konsumen Dalam Jual Beli Melalui Sistem *Cash on Delivery* (Studi Penelitian di Kota Medan)." *Jurnal Ilmiah Mahasiswa (JIM-FH)* 8, no. 1 (2025).

- Genias, Kriffirgy Valian, Filzah Risky Amalina, Jhavieria Latifa Jofit, Muhammad Syarafi Izazi Yorika, dan Elisatris Gultom. “Wanprestasi Dalam Jual Beli *Online*: Solusi Hukum Dan Perlindungan Konsumen.” *Kultura: Jurnal Ilmu Hukum, Sosial, dan Humaniora* 2, no. 11 (2024): 415–429.
- Gunawan, Baskoro. “Analisis Problematika Dalam Transaksi *Cash on Delivery (COD)* Pada *Online Marketplace System*.” *Jurnal Hukum dan Tatahan Sosial* 2, no. 2 (2023): 190–202.
- Hartati, Widya, dan Sandy Ari Wijaya. “Efektifitas Penyelesaian Sengketa Bisnis Pada UMKM Melalui Mediasi Dan Arbitrase Di Indonesia.” *Jurnal Manajemen Kewirausahaan dan Teknologi* 2, no. 4 (2025): 220–227.
- Haryanti, Tuti. “Itikad Baik Dalam Perjanjian Jual Beli Dengan Metode Pembayaran *Cash on Delivery*.” *Jurnal Ilmiah Penegakan Hukum* 8, no. 2 (2021): 113–120.
- Ikbal, Nabila, dan Diana Setiawati. “Perbandingan Metode Penyelesaian Sengketa Tradisional Dan Digital: Sebuah Pendekatan Terhadap Optimalisasi ADR.” *Konstitusi: Jurnal Hukum, Administrasi Publik, dan Ilmu Komunikasi* 2, no. 1 (2025): 246–256.
- Iwanti, Nur Azza Morlin, dan Taun. “Akibat Hukum Wanprestasi Serta Upaya Hukum Wanprestasi Berdasarkan Undang-Undang Yang Berlaku.” *Jurnal Ilmu Hukum “THE JURIS”* VI, no. 2 (2022): 346–351.
- Kamilah, Talitha, dan Sidi Ahyar Wiraguna. “Perkembangan Alternatif Penyelesaian Sengketa (ADR) Dalam Perspektif Hukum Acara Perdata Modern.” *Terang: Jurnal Kajian Ilmu Sosial, Politik dan Hukum* 2, no. 4 (2025): 174–186.
- Kirana, Chandra, dan Yunanto. “Perlindungan Dan Tanggung Jawab Hukum Atas Pembatalan Transaksi Jual Beli Melalui Metode *Cash on Delivery* di *E-commerce*.” *AL-MANAJ: Jurnal Hukum dan Pranata Sosial Islam* 5, no. 2 (2023): 1977–1988.
- Mestri, Alya Para. “Penyelesaian Sengketa Wanprestasi Jual Beli *Online* Pada Pembayaran Metode *Cash on Delivery (COD)* di *Marketplace Shopee*.” *Demokrasi: Jurnal Riset Ilmu Hukum, Sosial dan Politik* 1, no. 2 (2024): 161–170.
- Noor, Iqbal Syarifudin, dan Astrid Amidiaputri Hasyiyati. “Perlindungan Hukum Bagi Penjual Dalam Sistem Pembayaran *COD* Melalui Platform *E-commerce Shopee*.” *Jurnal Hukum POSITUM* 10, no. 1 (2025): 21–43.

- Rahman, Abdul. "Wanprestasi Dalam Transaksi Jual Beli *Online* Melalui Fitur *Cash on Delivery* Pada Aplikasi *Marketplace*." *Supremasi Hukum: Jurnal Penelitian Hukum* 31, no. 2 (2022): 110–128.
- Ramadhani, Yuli Eka Putri, Achmad Fitriani, dan Arief Wibisono. "Perlindungan Hukum Penjual Terhadap Pembatalan Sepihak Oleh Pembeli Pada Sistem *Cash on Delivery*." *AL-MANAJ: Jurnal Hukum dan Pranata Sosial Islam* 5, no. 2 (2023): 2575–2588.
- Saputra, Rizky Nurfauzi, dan Frency Siska. "Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Akibat Pembatalan Sepihak Oleh Konsumen Dalam Jual Beli *Online* Dengan Pembayaran *Cash on Delivery (COD)*." *Bandung Conference Series: Law Studies* 5, no. 2 (2025): 1101–1110.
- Sukandana, Dewa Ayu Putri. "Implikasi *YURIDIS* Wanprestasi Dalam Hukum Perdata Antara Teori Dan Praktik." *Jurnal Rechtens* 14, no. 1 (2025): 139–154.
- Wijaya, Muhammad Hamdallah. "Peran Mediasi Dalam Penyelesaian Sengketa Perdata Di Indonesia." *Central Publisher* 2, no. 12 (2024): 2907–2916.
- Wiraguna, Sidi Ahyar. "Metode Normatif Dan Empiris Dalam Penelitian Hukum: Studi Eksploratif Di Indonesia." *PUBLIC SPHARE: Jurnal Sosial Politik dan Hukum* 3, no. 3 (2024): 58–67.
- Wiryawan, I Wayan Gde. "Urgensi Perlindungan Kurir Dalam Transaksi *E-commerce* Dengan Sistem *COD (Cash on Delivery)*." *Jurnal Analisis Hukum* 4, no. 2 (2021): 187–202.
- Yuristiawan, Ravy, dan Liya Sukma Muliya. "Akibat Hukum Wanprestasi *PRE-ORDER* Oleh Perusahaan Sepeda Ditinjau Dari Buku III KUH Perdata." *Jurnal Riset Hukum (JRIH)* 2, no. 2 (2022): 113–120.
- Z, M. Miftah Faras, Budi Sutrisno, dan Moh. Saleh. "Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Yang Menyelenggarakan Jual Beli *Online* Sistem Pre Order Menurut Hukum Positif." *Jurnal Commerce Law* 2, no. 1 (2022).