

ANALISIS TANGGUNG JAWAB KONSUMEN TERHADAP SISTEM PEMBAYARAN COD PADA AKTIVITAS JUAL BELI E-COMMERCE

Josephine Suprpto, Fakultas Hukum Universitas Udayana,

e-mail: josephinesuprpto@gmail.com

Made aditya Pramana Putra, Fakultas Hukum Universitas Udayana

e-mail: adityapramanaputra@unud.ac.id

ABSTRAK

Maraknya kasus jual beli online melalui sistem pembayaran COD (Cash On Delivery) oleh konsumen yang tidak bertanggung jawab menjadi pusat perhatian publik saat ini, dimana sudah banyak pelaku usaha yang dirugikan dikarenakan sistem COD ini. Penelitian ini menginvestigasi implikasi meningkatnya teknologi dan informasi terhadap pergeseran aktivitas jual beli dari offline ke online, khususnya dalam konteks e-commerce dengan sistem pembayaran Cash on Delivery (COD). Fokus penelitian adalah untuk memahami fenomena wanprestasi konsumen dalam pembayaran COD dan mengeksplorasi tanggung jawab konsumen atas kerugian yang mungkin dialami oleh pelaku usaha, dengan merujuk pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan konseptual, yang menganalisis berbagai isu hukum yang berkaitan dengan aktivitas jual beli online dan mekanisme pembayaran COD. Hasil penelitian menyoroti pentingnya pemahaman konsumen terhadap prosedur dan kewajiban mereka dalam transaksi e-commerce, serta perlunya e-commerce untuk menyediakan informasi yang jelas dan memberikan perlindungan kepada semua pihak yang terlibat dalam transaksi tersebut.

Kata kunci: Jual beli online, Tanggung jawab, Cash On Delivery (COD), UUPK, UU ITE.

ABSTRACT

The rise of cases of buying and selling online with the Cash On Delivery (COD) payment system by irresponsible consumers is the center of public attention at this time, where many business actors have been harmed because of this COD payment system. In cases where the business actor has carried out his obligation to pack and deliver the ordered goods to the consumer, the consumer does not carry out his obligations properly, namely paying for the goods he has ordered and has been sent to the intended address even though the goods have been opened on the grounds that the goods ordered did not match the item he thought or did not prepare cash to be used to pay for the item. The problems that occur have raised debate about how and who should be responsible for losses due to the COD payment system. To answer this problem, normative legal research methods are used by analyzing secondary data, so that it is concluded that the responsibility for the COD payment system is shared between business actors and e-commerce in accordance with UUPK and UU ITE. Business actors who suffer losses as a result of consumer actions can ask for compensation by filing a default suit against consumers.

Keywords: Buying and selling online, Responsibility, Cash On Delivery (COD), UUPK, UU ITE.

1. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang Masalah

Teknologi serta informasi yang sekarang semakin maju menyebabkan aktivitas yang semula hanya dilaksanakan dengan cara *offline* berganti secara *online*, termasuk aktivitas jual beli. Pasal 1 angka 2 UU ITE secara mendasar mengatur tentang transaksi secara elektronik, dimana dalam pasal ini bisa disimpulkan bahwasanya transaksi elektronik yakni tindakan jual beli secara hukum yang dilaksanakan melalui penggunaan komputer, jaringan komputer, maupun media elektronik yang lain. Adapun beragam pihak yang turut mempunyai kaitan dalam pelaksanaan jual beli dalam *e-commerce* secara online yakni penjual (*merchant*), konsumen, perantara penagihan (*acquirer*), Certification Authorities, serta Issuer. Tetapi banyak juga dari masyarakat yang tidak mempunyai rekening untuk melaksanakan jual beli online ataupun punya namun dengan akses yang terbatas dalam *e-banking*, sehingga membuat mereka kesulitan untuk melangsungkan transaksi dalam *e-commerce* secara digital. Sehingga kemudian *e-commerce* selayaknya Tokopedia, Blibli, Shopee, serta lainnya membentuk inovasi dari mekanisme pembayaran dengan bentuk COD. Peneliti di sini akan berfokus terhadap *e-commerce* dengan transaksi jenis C2C (*Consumer to Consumer*) sebab kasus yang tengah banyak dibicarakan dalam kaitannya terhadap sistem COD tersebut yakni *e-commerce* berjenis C2C selayaknya Tokopedia, Blibli, Shopee, serta *marketplace* sejenis yang lain.

Masalah dari sistem COD ini berawal dengan pergeseran terhadap makna istilah “COD” tersebut. Adapun umumnya sistem pembayaran COD yang masyarakat ketahui sebelum diterapkan pada *e-commerce* yakni sebuah transaksi yang dilaksanakan melalui pertemuan diantara penjual serta konsumen dalam waktu serta tempat yang telah disetujui, dimana kemudian konsumen akan memeriksa produk yang ditawarkan terlebih dulu, saat produk telah dianggap cocok ataupun sesuai baru kemudian pembayaran dilaksanakan. Sedangkan COD yang diterapkan pada *e-commerce* sesuai dengan penjelasan pada halaman resmi Shopee Indonesia yakni sebuah mekanisme pembayaran yang dilaksanakan dengan langsung di tempat konsumen saat kurir mengantarkan produk yang dipesan.¹ Bila dipahami dari dua definisi COD ini terbentuk pergeseran terhadap makna yang belum sepenuhnya konsumen pahami, dimana kemudian banyak mengakibatkan kasus yang berkaitan terhadap COD. Kondisi ini bisa dinyatakan terjadi dikarenakan edukasi yang kurang dari *e-commerce* terkait sistem COD tersebut untuk penggunaannya.

Berkenaan dengan masalah ini, kemudian muncul perdebatan terkait bagaimanakah serta siapakah yang diharuskan bertanggungjawab untuk kerugian yang muncul dikarenakan sistem COD tersebut, sebab belum adanya aturan yang khusus mengelola sistem pembayaran COD tersebut. Tetapi, UUPK serta UU ITE melalui peraturan pelaksanaannya yakni Peraturan Pemerintah No.80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PP PMSE) secara umum telah menentukan perlindungan terhadap pihak dalam transaksi elektronik, meskipun pada PP PMSE Pasal 60 ayat (3) hanya disebutkan bahwasanya pembayaran untuk sistem elektronik bisa dilaksanakan mempergunakan perbankan maupun pembayaran secara elektronik yang lain, dimana memperlihatkan bahwasanya PP PMSE tidak menentukan aturan tentang sistem COD selaku pembayaran dalam sistem elektronik.

¹ Shopee, “Apa itu pembayaran COD (Bayar di Tempat)?”, diakses pada tanggal 26 Agustus 2023, 19.30 WITA.

Mengacu pada penelitian hukum yang ditulis oleh Made Emy Andayani Citra dkk, bahwa berdirinya *e-commerce* pada prinsipnya telah memuat ketentuan sendiri yang menentukan kewajiban serta hak diantara pembeli, penjual, bank terkait, maupun pihak pengelola *marketplace*. Sedangkan para pengguna *e-commerce* pada umumnya hanya mengetahui manfaat *e-commerce* tanpa mengetahui hak dan kewajibannya sebagai pengguna. Ketentuan tersebut dapat dilihat pada menu “syarat dan ketentuan” atau “*terms and conditions*”. Termasuk dalam transaksi dengan sistem pembayaran COD juga terdapat *terms and conditions* yang berlaku bagi para pihak. Dengan kata lain, *terms and conditions* tersebut merupakan isi perjanjian jual beli yang disepakati oleh penjual maupun pembeli.²

Penelitian dari Handayani (2021), mengenai Pengaruh Metode Pembayaran dan Mudahnya Transaksi Terhadap Keputusan Pembelian di Zalora Online Shopping. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat metode pembayaran dan mudahnya transaksi terhadap Keputusan pembelian pada Zalora Online Shopping.

Mengacu pada penelitian hukum lainnya yang ditulis oleh Dendy Satiyawan Iskandar, bahwa adanya *terms and conditions* tersebut, artinya diberlakukan asas *pacta sunt servanda* untuk seluruh pihak yang mengikatkan diri pada suatu transaksi. Secara eksplisit asas ini termaktub pada Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) Pasal 1338, dimana bisa dijelaskan dengan singkat bahwasanya setiap perjanjian yang dibentuk sesuai dengan peraturan yang negara berlakukan akan menjadi undang-undang tersendiri untuk seluruh pihak yang mengikatkan diri.³ Artinya kemudian akan timbul kewajiban serta hak untuk para pihak, tak terkecuali bagi konsumen. Untuk itu bagi konsumen juga berlaku KUHPerdata Pasal 1365, dimana bisa disimpulkan bahwasanya setiap tindakan yang melawan hukum serta membawakan kerugian untuk individu lain, mengharuskan pihak yang mengakibatkan kerugian tersebut dikarenakan kesalahan yang ia perbuat supaya mengganti kerugian itu.⁴ Kemudian mengacu dari latar belakang ini membuat peneliti berminat untuk melaksanakan penelitian terkait pihak manakah yang mempunyai tanggung jawab serta bagaimana pertanggungjawabannya pada kasus sistem pembayaran COD. Sementara itu untuk tujuan khusus yang diberikan dalam penelitian ini yakni menentukan siapa pihak yang bertanggung jawab untuk kasus COD tersebut serta bagaimana wujud dari pertanggung jawaban yang diberikan.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasar dari uraian latar belakang sebelumnya, bisa ditentukan bahwasanya masalah yang peneliti akan bahas diantaranya:

1. Bagaimana Bentuk Wanprestasi Konsumen Dalam Melakukan Pembayaran COD Terhadap Aktivitas Jual Beli Di *E-Commerce*?
2. Bagaimana Tanggung Jawab Konsumen Akibat Kerugian Pelaku Usaha Berdasarkan UUPK dan UU ITE Terkait Sistem Pembayaran COD?

² Citra, Made Emy A., Ni Komang Sutrisni, dan Chandra Dwi Dewantara. “Perlindungan Hukum terhadap Pelaku Usaha dalam Transaksi Elektronik (*E-Commerce*) atas Penilaian Buruk Konsumen yang Ditimbulkan dari Kesalahan Konsumen Sendiri.” *Jurnal Hukum Saraswati (JHS)* Vol. 05, No. 1 (2023): 384- 385.

³ Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

⁴ Iskandar, Dendy Satiyawan. “Pertanggungjawaban Perdata Konsumen terhadap Pelaku Usaha Jual Beli *Online* di *Marketplace* secara *Cash on Delivery* (COD).” *Wacana Paramarta Jurnal Ilmu Hukum* Vol. 20, No. 2 (2021): 83-84.

1.3. Tujuan Penulisan

Untuk mengetahui Bagaimana Bentuk Wanprestasi Konsumen Dalam Melakukan Pembayaran Terhadap Aktivitas Jual Beli Di *E-Commerce* dan untuk mengetahui Bagaimana Tanggung Jawab Konsumen Akibat Kerugian Pelaku Usaha Berdasarkan UUPK dan UU ITE Terkait Sistem Pembayaran COD.

2. Metode Penelitian

Metode yang diterapkan untuk penulisan ini adalah yakni berupa penelitian hukum normatif melalui penggunaan dua pendekatan, diantaranya secara perundang-undangan serta konseptual. Kemudian peneliti di sini akan mempergunakan strategi dalam menelaah beragam isu hukum yang mempunyai keterkaitan terhadap aktivitas jual beli online dengan penggunaan sistem pembayaran COD serta melaksanakan kajian dengan berdasar pada peraturan undang-undang yang diberlakukan dan mempergunakan beragam prinsip yang diberlakukan pada hukum perlindungan konsumen. Sehingga penelitian ini akan identik terhadap norma tertulis yang pejabat berwenang buat. Sehingga berarti data yang peneliti terapkan yakni jenis sekunder yang meliputi UUPK, UU ITE, PP PMSE, dan beragam literatur lain dengan keterkaitan terhadap penelitian ini khususnya berupa jurnal ilmiah.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Bentuk Wanprestasi Konsumen Dalam Melakukan Pembayaran COD Terhadap Aktivitas Jual Beli Di *E-Commerce*

Persetujuan daro para pihak untuk mengikatkan dirinya terhadap transaksi *e-commerce* melalui penggunaan sistem COD berperan sebagai pondasi dari timbulnya suatu kontraktual, dimana secara lebih spesifik adapun kontrak secara konvensional serta elektronik dimana menyebabkan timbulnya hukum diantara pihak yang telah membentuknya selaras terhadap KUHPerduta Pasal 1338 yang berasaskan *pacta sunt servanda*, dimana selama pembuatan perjanjian yang sesuai terhadap kriteria sah suatu perjanjian yang dituangkan di KUHPerduta Pasal 1320, yang diantaranya:⁵

- a. Kesepakatan, seluruh pihak yang berkaitan terkait diharuskan setuju dan sepakat akan hal yang telah dijanjikan. Kesepakatan pada pelaksanaan transaksi *e-commerce* dengan penggunaan sistem COD bisa dianggap akan terlahir ketika konsumen memesan produk didalam *e-commerce* serta menyetujui ketentuan dan syarat yang tertera, sehingga sejalan terhadap KUHPerduta Pasal 1458 yang bisa dijelaskan dengan singkat bahwasanya jual beli akan dikatakan terjadi diantara seluruh pihak dengan segera sesudah seluruh pihak meraih kesepakatan akan produk tersebut disertai dengan harganya, walaupun produk tersebut belum diserahkan serta harga yang disepakati belum dibayarkan.
- b. Kecakapan, yakni untuk mereka yang umurnya telah cukup serta sehat dari segi jasmani serta pikiran.
- c. Sebuah situasi tertentu/terdapatnya objek tertentu, adapun pada pelaksanaan transaksi dalam *e-commerce* maka produk yang ditawarkan harus ada.
- d. Sebuah hal yang tidak dilarang, adapun produk yang ditawarkan tidak berlawanan terhadap perundang-undangan, ketertiban, serta kesusilaan (KUHPerduta Pasal 1337).

⁵ Saputra, Sena Lingga. "Status Kekuatan Hukum terhadap Perjanjian dalam Jual Beli Online yang Dilakukan oleh Anak di Bawah Umur." *Jurnal Wawasan Yuridika* 3, No. 2 (2019): 199- 216.

Bila persyaratan subjektif dari poin a serta b tidak dipenuhi, berarti perjanjian tersebut bisa dibatalkan dengan melalui permintaannya pihak yang mempunyai hak untuk membatalkan. Tetapi jika tidak terdapat pihak yang merasa keberatan, artinya perjanjian itu akan dipandang sah. Kemudian bila persyaratan objektif dari poin c serta d tidak dipenuhi, berarti perjanjian bisa dibatalkan demi hukum, dengan arti semenjak awal perjanjian dianggap tidak pernah ada⁶. Walaupun dibentuk supaya seluruh hal yang sudah disepakati bisa berlangsung secara baik, namun pada penerapannya pertukaran prestasi ini akan sulit untuk berlangsung dengan mulus, sehingga kemudian timbul kejadian yang dinamakan wanprestasi. Adapun wanprestasi ini berupa sebuah keadaan dimana kewajiban/prestasi yang sudah disetujui tidak diselenggarakan seperti yang seharusnya.⁷

Belakangan banyak ditemui kasus yang viral terkait transaksi *online* melalui sistem COD, dimana banyak diantaranya terjadi dikarenakan wanprestasi yang dilaksanakan konsumen. Wanprestasi tersebut terjadi ketika konsumen menolak untuk membayarkan pesannya yang sebelumnya sudah ia sepakati. Melalui UUPK Pasal 5 huruf c bisa dijelaskan bahwasanya konsumen diharuskan melaksanakan pembayaran sesuai terhadap nilai yang sudah disetujui, sehingga konsumen diharuskan melunasi pembayarannya terhadap kurir selaras terhadap harga yang sudah disetujui. Bila konsumen membatalkan produk yang telah diterimanya secara satu pihak hingga menolak untuk membayarkan pesannya terhadap kurir dalam keadaan paket sudah terbuka, artinya konsumen dalam konteks ini bisa dinyatakan telah melaksanakan wanprestasi. Secara umum konsumen tidak mau melaksanakan pembayaran dikarenakan beranggapan pesannya tidak sesuai. Literasi digital dari masyarakat yang rendah kerap kali ditemui menjadi pemicu kesalahpahaman dalam pelaksanaan sistem COD, dari kurangnya pemahaman terhadap aturan COD sampai kegagalan paham terhadap produk yang dipesan. Kemudian membicarakan terkait literasi digital ini, bisa dijelaskan bahwasanya literasi digital yaitu keterampilannya seseorang dalam hal mengaplikasikan alat digital, jaringan internet, serta komunikasi dalam pemanfaatan media digital dengan cara yang bijak, cerdas, dan patuh dengan hukum dalam memudahkan kehidupan.⁸ Melalui UUPK Pasal 5 huruf a tersirat juga tentang kewajibannya konsumen supaya membaca dan memperhatikan informasi petunjuk serta prosedur dari pelaksanaan COD dalam platform *e-commerce* demi keselamatan dan keamanan. Walaupun transaksi *e-commerce* sekarang ini telah menjadi sesuatu yang lumrah, tetapi masih banyak ditemui adanya konsumen yang gagal memahami apakah yang ia akan beli. Mayoritas dari kejadian ini berlangsung dikarenakan kurangnya ketelitian untuk membaca deskripsi dari produk, dimana mengakibatkan konsumen telanjur tergiur dengan harga dan gambar dari produk yang ditawarkan.

Secara mendasar bila konsumen menganggap produk yang ia pesan tidak sesuai, maka konsumen bisa menuntut merchant ataupun penjual selaku pelaku usaha supaya melaksanakan *retur* (proses mengembalikan barang) selaras terhadap kebijakannya penjual serta *e-commerce* tempat transaksi tersebut dilaksanakan, kemudian juga perlu diingat bahwasanya konsumen harus melaksanakan pembayaran kepada kurir bila mempergunakan sistem COD. Kemudian mengingat bahwasanya kurir sebatas

⁶ Santoso, Sugeng. "Sistem Transaksi E-commerce dalam Perspektif KUHPerdara dan Hukum Islam." *Ahkam* 4, No. 2 (2016): 217-246.

⁷ Amalia, Nanda. *Hukum Perikatan* (Nanggroe Aceh Darussalam: Unimal Press, 2013), 7.

⁸ Sazali, Hasan dan Fakhur Rozi. "Belanja Online dan Jebakan Budaya Hidup Digital pada Masyarakat Milenial." *Jurnal Simbolika: Research and Learning in Communication Study* 6, No. 2 (2020): 85-96.

mengantarkan produk ataupun bisa dikatakan sebagai jasa pengirim saja, sehingga segala hal yang berkaitan terhadap isi produk perlu terlebih dulu dikoordinasikan terhadap penjual, serta diluar tanggung jawabnya kurir. Masing-masing dari *platform e-commerce* menerapkan peraturan yang berbeda dalam penerapan COD, serta perlu menunggu persetujuannya penjual apakah sistem COD tersebut bisa dipergunakan. Kemudian konsumen akan diwajibkan membayarkan ongkos sesuai dengan yang terdapat pada *platform e-commerce* ditambahkan dengan ongkos pengiriman. *Platform e-commerce* juga hadir melalui penyediaan layanan komplain dengan cara menghubungkan diantara penjual serta konsumen. Bila komplain yang ada diterima dengan disertai bukti kuat akan produk yang tidak sesuai dengan pemesanan, artinya barang yang sudah dikirimkan akan kurir ambil kembali serta dikembalikan menuju pihak penjual, sehingga kemudian konsumen akan memperoleh penggantian produknya ataupun juga bisa berupa uang.

Penjual dalam pelaksanaan transaksi *e-commerce* dengan cara COD harus menyerahkan produknya terhadap kurir, sehingga kemudian kurir tersebut akan mengantarnya menuju konsumen, dan penjual juga harus menanggung cacat tersembunyi dari produk yang ia kirim tersebut. Selanjutnya kurir selaku jasa kirim harus memastikan ketepatan waktu serta keselamatan dari produk yang ia angkut. Sementara konsumen diharuskan memperlihatkan itikad yang baik dan membayarkan nominal yang telah disepakati terhadap kurir, namun banyak ditemui konsumen yang kurang memahami kewajiban dan haknya dan kurang memahami aturan dari pelaksanaan COD. Seperti dilansir dari OKEZONE.COM⁹ ditemui kurir yang tengah mengantarkan produk pada 10 Juni 2021 disiram dengan air ketika tengah mengantarkan pesanan melalui sistem COD terhadap seorang perempuan di Palembang, Sumatera Selatan. Mulanya perempuan tersebut memesan sebuah bor dengan harga Rp77.000, sesudah ia amati produk yang dibelinya hanya kepala untuk bor, namun perempuan tersebut bersikukuh bahwasanya dia memesan sesuai pada foto yang diberikan penjual dalam katalog. Kemudian saat kurir tersebut membuka *platform e-commerce* terkait, ditemui bahwasanya yang dijual hanya memang kepala bor, dimana gambar yang diberikan hanyalah contoh jika kepala bor tersebut dipasangkan terhadap bor. Walaupun begitu konsumen tersebut tetap tidak mau terima serta tidak mau membayarkan nominal pesannya. Penjual di sini tentunya memperoleh kerugian dari kasus ini, mengacu dari KUHPerdara Pasal 1365 yang bisa dijelaskan dengan ringkas bahwasanya seluruh orang yang melaksanakan tindakan berlawanan hukum diharuskan memberikan penggantian terhadap kerugian yang muncul dikarenakan kesalahannya itu. Sehingga bila konsumen melanggar, akan menandakan konsumen lah yang diharuskan mengganti rugi kesalahannya tersebut.

3.2 Tanggung Jawab Konsumen Akibat Kerugian Pelaku Usaha Berdasarkan UUPK dan UU ITE Terkait Sistem Pembayaran COD

Kasus dari konsumen yang tengah banyak dibicarakan masyarakat internet tentang mekanisme COD ini merupakan wujud ketidakpahaman dari konsumen ketika berbelanja dari *e-commerce* dengan penggunaan mekanisme COD. Rekaman video yang luas tersebar pada media sosial termasuk sebagai pelanggaran yang dilaksanakan konsumen dikarenakan tidak membayar terlebih dulu sebelum memeriksa produk serta

⁹ MNC Portal. "Kasus-Kasus COD Viral, Dari Disiram Air Sampai Diancam Samurai." OKEZONE.COM. https://economy.okezone.com/read/2021/06/21/320/2428448_/kasus-kasus-cod-viral-dari-disiram-air-sampai-diancam-samurai (diakses 3 Oktober 2021).

menolak untuk membayar sesudah produk diperiksa. Konsumen tersebut beranggapan menjadi pihak yang rugi bila membayar sebab produk terkait dia anggap tidak sesuai. Ketidaksesuaian produk yang konsumen terima memang akan membuat konsumen tersebut rugi, tetapi tindakan dari konsumen dimana menolak untuk membayar juga salah sebab konsumen tersebut sudah memilih penggunaan mekanisme COD selaku metode untuk membayar. Kemudian kasus dari konsumen yang tidak memberi nomor telepon maupun alamat juga sangat tidak bisa dibenarkan.

Perilaku dari konsumen dalam kasus tersebut bisa dinyatakan sebagai lalai terhadap kewajiban yang sudah ditentukan pada UUPK Pasal 5 huruf a-c serta UU ITE Pasal 17 ayat (2) yang berupa tidak membaca prosedur ataupun petunjuk mekanisme pembayaran COD secara benar, tidak mempunyai itikad yang baik sebab tidak memberi nomor telepon serta alamat yang jelas, kemudian tidak melaksanakan pembayaran sejalan terhadap mekanisme pembayaran COD. Kemudian berdasar dari tindakannya konsumen yang mengakibatkan penjual merugi membuat konsumen tersebut diharuskan bertanggungjawab untuk kerugiannya penjual. Sehingga prinsip tanggungjawab mutlak ataupun strict liability bisa diberlakukan dalam kasus konsumen ini. Prinsip ini bisa dipergunakan jika penjual yang merasa dirugikan dikarenakan tindakan konsumen bisa memberikan tuntutan ganti rugi ataupun kompensasi tanpa perlu mempermasalahkan terdapat maupun tidak unsur kesalahannya konsumen. Saat kasus ini digiring menuju ranah hukum, maka penjual tidak perlu membuktikan kesalahan yang tergugat lakukan. Melalui UUPK BAB 13 diatur sanksi penjual, dimana untuk konsumen yang menolak membayar produk bisa mempergunakan ketentuan KUHPerdara Pasal 1238 dimana merupakan tindak wanprestasi serta KUHP Pasal 378 selaku *lex generalis* UUPK. Berkaitan dengan kasus dimana konsumen yang tidak memberi alamat dengan benar juga bisa dimintai pertanggungjawabannya, mengarah terhadap KUHPerdara Pasal 1460 dimana produk yang dijual itu semenjak kesepakatan terjadi ataupun pembelian sudah menjadi tanggungannya konsumen, walaupun belum dilaksanakan penyerahan, sehingga penjual mempunyai hak dalam menuntut biaya dari produk itu. Kondisi ini selaras juga terhadap UU ITE Pasal 20, dimana secara singkat bisa dijelaskan bahwasanya sebuah transaksi elektronik berlangsung saat penjual memberikan penawaran melalui *e-commerce* serta kemudian diterima dan disepakati konsumen. Artinya dengan mengacu terhadap hal ini, sejalan terhadap KUHPerdara Pasal 1243 maka konsumen diwajibkan untuk memberi penggantian rugi dikarenakan kelalaian untuk menjalankan perikatan terhadap penjual. Kemudian berkaitan terhadap kasus dimana konsumen yang tidak membayarkan pesanan terhadap kurir termasuk juga sebagai tanggung jawabnya *e-commerce* dikarenakan berperan sebagai pihak yang menyediakan lapak untuk para konsumen bertransaksi, keamanan serta kenyamanan dalam transaksi semestinya dijamin *e-commerce* supaya seluruh pihak terhindar dari kerugian.

4. Kesimpulan

Adanya wanprestasi yaitu dengan bentuk pembeli yang secara sepihak melakukan pembatalan serta menolak untuk melakukan pembayaran pesanan pada kurir, pembeli dalam hal ini melakukan pelanggaran hak pelaku usaha dan kewajiban konsumen sebagaimana Pasal 5 UUPK dan Pasal 6 UUPK yang secara ringkas menerangkan bahwasanya diwajibkan untuk pembeli mengikuti/membaca petunjuk informasi yang ada pada platform *ecommerce*, memiliki itikad baik dalam bertransaksi pada *e-commerce*, serta melakukan pembayaran sesuai harga pada *invoice* atau faktur tagihan. Sehingga, kondisi tersebut mengakibatkan tanggung gugat yang didasarkan

pada unsur kesalahan, yakni suatu prinsip jika pembeli melanggar hukum dan merugikan penjual, bukan sebatas kerugian akibat tindakan melakukan pelanggaran hukum saja, akan tetapi kerugian akibat ketidakcermatan pembeli dalam membaca aturan COD dan deskripsi produk sesuai Pasal 1365 dan 1366 KUHPerduta. Berdasarkan tindakan pembeli yang secara sepihak melakukan pembatalan terhadap pesanan, maka penjual dalam hal ini bisa mengajukan pembatalan pembelian atau mengajukan tuntutan ganti rugi seperti halnya yang termuat pada Pasal 1266, 1267 dan 1517 KUHPerduta. Kaitannya pada kasus sistem pembayaran COD tersebut, konsumen dan juga pelaku usaha masih saling memperoleh kerugian. Konsumen dalam hal ini tidak memperoleh barang yang sesuai. Sementara untuk pelaku usaha dirugikan sebab ketidakmauan konsumen untuk melakukan pembayaran pesanan terlebih dulu sebelum memeriksa pesannya. UU ITE dan UUPK sudah memuat pengaturan bahwasanya terdapat tanggung jawab dari pelaku usaha terhadap kegiatan transaksi elektronik secara keseluruhan yang dilakukan bersama konsumen, dimana aturan ini termuat pada Pasal 17 UU ITE, Pasal 9 UU ITE, dan Pasal 19 UUPK. Akan tetapi, tanggung jawab ini harus pula ditunjang secara sistematis. Ini berarti pelaku usaha bisa memberikan tanggung jawab apabila terdapat bukti yang sifatnya menunjang, seperti video unboxing oleh konsumen sebagaimana Pasal 22 ayat (2) PP PSTE. Pelaksanaan tanggung jawab ini secara tanggung renteng antara e-commerce dan pelaku usaha. Bentuk pertanggungjawaban oleh pelaku usaha dalam hal ini berhubungan dengan masalah sistem pembayaran COD adalah melakukan penggantian rugi sesuai barang yang diperjanjikan, sedangkan e-commerce memiliki bentuk tanggung jawab yaitu menginformasikan kepada semua pengguna dengan cara memberikan kejelasan informasi yang menyangkut sistem pembayaran COD. Selain itu, terdapat pula tanggung jawab dari e-commerce untuk secara saksama memeriksa complain atau keluhan konsumen yang berhubungan dengan ketidaksesuaian barang dengan apa yang pelaku usaha kirimkan. Konsumen pada konteks kasus dalam sistem pembayaran COD dinilai melakukan wanprestasi mengingat tanggung jawab konsumen tidak diatur dalam UUPK. Oleh karena itu, tanggung jawab konsumen pada kasus sistem pembayaran COD tersebut yaitu dengan cara melakukan penggantian kerugian apabila pelaku usaha mengajukan tuntutan ganti rugi, dimana ini sesuai 1243 KUHPerduta

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Nanda, A. 2013. Hukum Perikatan. Nanggroe Aceh Darussalam: Unimal Press
Hajar, M., & Fiqh. 2017. Model-Model Pendekatan dalam Penelitian Hukum. Yogyakarta: Kalimedia
Nugroho, A., S. 2016. E-Commerce Teori dan Implementasi. Yogyakarta: Ekuilibria

Jurnal :

- Citra, Made Emy A., Ni Komang Sutrisni, dan Chandra Dwi Dewantara. "Perlindungan Hukum terhadap Pelaku Usaha dalam Transaksi Elektronik (E-Commerce) atas Penilaian Buruk Konsumen yang Ditimbulkan dari Kesalahan Konsumen Sendiri." *Jurnal Hukum Saraswati (JHS)* Vol. 05, No. 1 (2023): 384- 385.
Fadjarwati, Syifa Aulia Ratna dan Husni Syawali. "Perlindungan Hukum bagi Pelaku Usaha Jual Beli Online atas Pembatalan Pemesanan oleh Pembeli Ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Informasi dan

- Transaksi Elektronik dan Implementasinya terhadap Pembatalan oleh Pembeli dalam Transaksi Online". Prosiding Ilmu Hukum Vol. 06, No. 2 (2020): 659
- Fatarib., & Hayati. "Praktik Jual Beli Pada Marketplace Shopee Dan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen". *Istinbath: Jurnal Hukum*, Vol. 17, No. 1 (2020): 285-298
- Iskandar, Dendy Satiyawan. "Pertanggungjawaban Perdata Konsumen terhadap Pelaku Usaha Jual Beli Online di Marketplace secara Cash on Delivery (COD)". *Wacana Paramarta Jurnal Ilmu Hukum* Vol. 20, No. 2 (2021): 83-84.
- Mas' udah. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Marketplace Pada Paket Hilang". *JUSTITIABLE-Jurnal Hukum*, Vol. 6, No. 2, (2024): 87-105
- Pratama., & Surisno. "Perlindungan Hukum Terhadap Kurir Jika Terjadi Ketidaksesuaian Pengiriman Barang Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Cash on Delivery (COD)". *Sultan Jurisprudence: Jurnal Riset Ilmu Hukum*, Vol. 2, No. 2 (2022): 146-158
- Rahardja. " Pertanggungjawaban Perdata Konsumen Terhadap Pelaku Usaha Jual Beli Online Di Marketplace Secara Cash On Delivery (Cod)". *Wacana Pramarta: Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 20, No. 2, (2021): 82-96
- Saputra, Sena Lingga. "Status Kekuatan Hukum terhadap Perjanjian dalam Jual Beli Online yang Dilakukan oleh Anak di Bawah Umur." *Jurnal Wawasan Yuridika* 3, No. 2 (2019): 199-216.
- Santoso, Sugeng. "Sistem Transaksi E-commerce dalam Perspektif KUHPerdata dan Hukum Islam." *Ahkam* 4, No. 2 (2016): 217-246.
- Sazali, Hasan dan Fakhrur Rozi. "Belanja Online dan Jebakan Budaya Hidup Digital pada Masyarakat Milenial." *Jurnal Simbolika: Research and Learning in Comunication Study* 6, No. 2 (2020): 85-96.
- Simbolon., & Rosando. "Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Online Dalam Retur Barang Sistem Cash On Delivery (COD)". *Innovative: Journal of Social Sicence Research*, Vol. 3, No. 6, (2023): 10509-10526
- Suriyadi. "Tanggung Gugat Penjual dan Jasa Pengantaran Dalam Transaksi Jual Beli Online dengan Metode *Cash on Delivery* Belanja Online". *El-Iqtishady Jurnal Hukum Ekonomi Syari'ah*, (2021):Vol. 3: 35
- Wiryanan. "Urgensi Perlindungan Kurir Dalam Transaksi E-Commerce Dengan Sistem COD (Cash on Delivery)". *Supremasi Hukum; Jurnal Analisis Hukum*, Vol. 4, No. 2 (2021): 187-202

Internet :

- Shopee, "Apa itu pembayaran COD (Bayar di Tempat)?", <https://help.shopee.co.id/s/article/Apa-itu-opsi-pembayaran-COD-Cash-On-Delivery>. Diakses pada tanggal 26 Agustus 2023, Pukul 19.30 WITA.
- MNC Portal. "Kasus-Kasus COD Viral, Dari Disiram Air Sampai Diancam Samurai." *OKEZONE.COM*. <https://economy.okezone.com/read/2021/06/21/320/2428448/kasus-kasus-cod-viral-dari-disiram-air-sampai-diancam-samurai> (diakses 3 Oktober 2021).

Peraturan Perundang-Undangan :

- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Transaksi Elektronik