

Perspektif Hukum Terhadap Pembatalan Pembayaran Konsumen dalam E-Commerce Menggunakan Cash On Delivery (COD)

Sulis Tyaningsih¹, Rina Arum Prastyanti²

^{1,2}Fakultas Hukum dan Bisnis Universitas Duta Bangsa Surakarta

ARTICLE INFO

Article history:

Received November 21, 2023

Revised November 28, 2023

Accepted December 03 2023

Available online December 07, 2023

Keywords:

Cash On delivery, E-commerce, Business Actors



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.
Copyright © 2023 by Author. Published by Yayasan Daarul Huda

ABSTRAK

E-commerce di Indonesia telah berkembang pesat, memudahkan transaksi antara konsumen dan pelaku usaha. Salah satu metode pembayaran yang populer adalah *Cash on Delivery* (COD), di mana pembeli membayar secara tunai saat barang diterima. Namun, metode ini seringkali merugikan pelaku usaha, terutama ketika konsumen membatalkan pesanan atau tidak dapat dihubungi. Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif untuk membahas sistem pembayaran e-commerce dan perlindungan hukum bagi pelaku usaha terhadap pembatalan pembayaran oleh konsumen dalam sistem COD. Faktor-faktor yang menyebabkan kerugian bagi pelaku usaha dalam praktik pembayaran COD antara lain adalah pembeli yang tidak memiliki itikad baik, tidak adanya pembayaran sesuai kesepakatan, dan kerusakan barang. Kurangnya pengaturan hukum mengenai perlindungan terhadap pelaku usaha dalam sistem pembayaran COD menimbulkan kerugian bagi pelaku usaha dalam menjalankan usahanya. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan sistem pembayaran antara konsumen dan pelaku usaha dalam transaksi e-commerce serta menganalisis perlindungan bagi pelaku usaha apabila terjadi pembatalan transaksi konsumen e-commerce dalam sistem *Cash on Delivery*.

ABSTRACT

E-commerce in Indonesia has grown rapidly, facilitating transactions between consumers and businesses. One popular payment method is Cash on Delivery (COD), where the buyer pays in cash upon receipt of the goods. However, this method often disadvantages businesses, especially when consumers cancel orders or cannot be reached. This study uses a normative juridical method to discuss the e-commerce payment system and legal protection for businesses against payment cancellation by consumers in the COD system. Factors causing losses for businesses in the practice of COD payments include buyers with bad intentions, non-payment according to agreement, and damage to goods. The lack of legal regulation regarding protection for businesses in the COD payment system causes losses for businesses in running their operations. This study aims to explain the payment system between consumers and businesses in e-commerce transactions and analyze protection for businesses in the event of consumer e-commerce transaction cancellations in the cash on delivery system.

PENDAHULUAN

Pemakaian internet telah berkembang sangat pesat dalam kurun waktu yang singkat belakangan ini. Perkembangan yang terus-menerus dari teknologi komunikasi elektronik memfasilitasi komunikasi yang efisien dan efektif dengan biaya yang rendah. Namun, hal ini juga yang menimbulkan sejumlah dampak negatif, terutama dalam hal perundungan, penyebaran privasi dan konten pornografi di media sosial. Jadi berbagai jenis media baru ini telah digunakan dari berbagai kalangan terutama para remaja untuk di salah gunakan seperti mengancam, penindasan, penipuan dan berkomentar negatif terhadap pengguna media sosial lainnya tak terkecuali orang yang bahkan tidak mereka kenal. Setelah mengamati bahwa perilaku media online ini dapat berisiko umum terjadi di ruang lingkup kalangan remaja, dan terhitung sebanyak satu hingga sepertiga remaja telah menjadi korban dari penindasan maya ini selama bermain media online. Dengan demikian, mayoritas remaja di media sosial menjadi korban penindasan maya.

Sebelum era digital, semua aktivitas manusia dilakukan secara manual, termasuk komunikasi, bisnis, dan pendidikan. Namun, perkembangan teknologi dan internet telah mengubah cara manusia berinteraksi dan bertransaksi, termasuk dalam bidang perdagangan. *E-commerce*, atau perdagangan elektronik, adalah salah satu bentuk transaksi yang telah berkembang pesat. *E-commerce* memungkinkan transaksi jual beli dilakukan secara *online*, melintasi batas geografis, dan tidak memerlukan pertemuan fisik antara penjual dan pembeli.

kedudukan konsumen yang timpang dengan pelaku usaha, seperti salah satu faktor dalam pembelian barang secara *online* dimana daya tawar yang dimiliki konsumen masih rendah. Namun, pada kenyataannya dalam transaksi *e-commerce* sangat mungkin menempatkan pelaku usaha berada pada posisi lemah karena dapat dirugikan oleh konsumen.

Tidak sedikit pelaku usaha yang mengalami kerugian yang disebabkan oleh konsumen seperti tidak adanya itikad baik oleh konsumen dalam bertransaksi jual beli *online*, tidak terpenuhinya hak pelaku usaha untuk menerima pembayaran sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang atau jasa yang diperdagangkan, bahkan hingga kerusakan barang yang membuat pelaku usaha mengalami kerugian. Ada pula pembeli yang melakukan pemesanan palsu melalui *Cash on delivery* (COD) untuk iseng atau dendam kepada seseorang. Lalu ada pembeli yang tidak berada di rumah saat pengantaran barang oleh kurir pembeli. Karena tindakan pembeli tersebut menyebabkan pelaku usaha menanggung risiko dalam pembatalan pesanan melalui *Cash on delivery* (COD) (Purwandari et al., 2022). Kurangnya pengaturan hukum mengenai perlindungan terhadap pelaku usaha menimbulkan kerugian bagi pelaku usaha dalam menjalankan usahanya terlebih dalam sistem pembayaran *Cash on delivery* (COD).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian yuridis normatif. Metode penelitian yuridis normatif adalah metode penelitian hukum kepustakaan yang dilakukan dengan meneliti bahan pustaka atau data sekunder. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif bersifat deskriptif, yaitu dengan menggambarkan gejala-gejala di lingkungan masyarakat terhadap suatu kasus yang diteliti. Penelitian hukum normatif didasarkan atas data sekunder, seperti undang-undang, peraturan pemerintah, dan pembuktian dari pasal. Penelitian ini bertujuan untuk membantu teori-teori yang sudah ada atau menyusun teori baru dengan memberikan data-data sedetail mungkin mengenai manusia, suatu keadaan, maupun gejala-gejala lainnya untuk memperkuat dan memperjelas hipotesa-hipotesa untuk menyesuaikan dengan ketentuan yang ada di Peraturan Perundang-undangan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Faktor-Faktor Yang Menyebabkan Pelaku Usaha Dapat Dirugikan Dalam Praktik Pembayaran *Cash on delivery* (COD)

Dalam transaksi jual beli *online*, pelaku usaha dan pembeli tidak dapat bertemu secara langsung karena sifat transaksi *online* yang dilakukan melalui internet. Oleh karena itu, terdapat sistem yang memberikan kemudahan bagi pelaku usaha dan pembeli dalam melakukan transaksi jual beli *online*. Kegiatan jual beli *online* pada *marketplace* membuat pembeli semakin tertarik untuk berbelanja *online* karena prosesnya yang mudah dan sederhana. Selain itu, *marketplace* menyediakan produk yang variatif dari produk dalam negeri sampai luar negeri. Sistem pembayaran yang ditawarkan juga beragam, mulai dari transfer, pembayaran di gerai Indomaret atau Alfamart sampai dengan *Cash on delivery* (COD) (Arham & Sanjaya, 2022). *Cash on delivery* (COD) merupakan metode pembayaran dalam transaksi jual beli *online* dimana pembeli akan melakukan pembayaran kepada penjual pada saat barang sudah berada ditangan pembeli secara tunai, bukan saat sebelum barang dikirim (Vandiny et al., 2022). Dapat dikatakan metode COD sebagai kesepakatan transaksi jual beli antara penjual dengan pembeli untuk melakukan pembayaran barang ketika sudah di tangan pembeli. COD memiliki tujuan untuk memudahkan pembeli yang tidak dapat membayar secara transfer melalui rekening atau ATM dan dapat membayar menggunakan uang cash atau uang tunai.

Dilihat berdasarkan data survei Jakpat pada tahun 2021, sekitar 73,04% konsumen Indonesia memilih metode COD ketika berbelanja di *e-commerce*. Dari jumlah tersebut, terdapat beberapa alasan mengapa pembeli memilih metode pembayaran COD.

Dalam data survei Jakpat pada tahun 2021 dapat dilihat sebanyak 73% responden memilih COD karena ingin memastikan barang yang mereka terima sebelum membayarnya. Hal ini menunjukkan kepercayaan pembeli terhadap kualitas dan keaslian barang yang akan mereka beli. 60% responden memilih COD karena menganggap metode pembayaran tersebut lebih sederhana bagi konsumen. Pembeli tidak perlu repot-repot melakukan transfer melalui rekening atau ATM, melainkan cukup membayar dengan uang tunai saat barang sudah berada di tangan mereka. Sebanyak 30% responden memilih COD karena malas pergi ke anjungan tunai mandiri (ATM). Metode pembayaran ini memungkinkan pembeli untuk tetap berbelanja tanpa harus meninggalkan rumah atau kantor untuk mengambil uang tunai, dan sebanyak 14% responden memilih sistem pembayaran COD karena tidak memiliki akun bank. Metode ini memungkinkan pembeli yang tidak memiliki akses ke layanan perbankan untuk tetap berbelanja secara *online*.

Pada Pasal 1 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan dijelaskan bahwa *e-commerce* adalah perdagangan yang transaksinya dilakukan melalui serangkaian perangkat dan prosedur

di Indonesia. *E-commerce* dapat diartikan sebagai suatu teknologi informasi yang memungkinkan perusahaan dan konsumen melakukan transaksi elektronik dalam pertukaran barang, pelayanan, dan informasi. Hal ini menunjukkan bahwa *e-commerce* merupakan suatu bentuk perdagangan yang dilakukan secara *online* melalui sistem elektronik. Dalam *e-commerce*, transaksi dilakukan melalui serangkaian perangkat dan prosedur yang memungkinkan perusahaan dan konsumen untuk berinteraksi dan melakukan transaksi secara elektronik.

Marketplace yang menyediakan layanan pembayaran *Cash On Delivery* (COD) bekerja sama dengan perusahaan ekspedisi untuk mengelola transaksi ini. Dalam COD, kurir berperan sebagai pihak ketiga yang mengambil peran sebagai perantara antara penjual dan pembeli. Metode pembayaran COD ini memberikan keuntungan bagi pembeli yang tidak memiliki rekening bank atau *e-wallet*, serta memungkinkan pembeli memeriksa barang sebelum membayarnya, mengurangi risiko penipuan atau pemesanan barang yang tidak sesuai (Ghaith & Ghaith, 2022). Namun, sistem pembayaran COD juga memiliki kekurangan yang dapat berpotensi merugikan penjual, seperti risiko pembatalan pesanan atau penipuan oleh pembeli. Oleh karena itu, *marketplace* perlu meningkatkan sosialisasi dan literasi kepada penjual dan pembeli tentang fasilitas pembayaran COD untuk memberikan keyakinan bahwa sistem ini aman dan dapat dipercaya.

Dalam Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 Bab V Pasal 21 Ayat 2 Poin b Tentang Transaksi Elektronik dijelaskan bahwa jika transaksi elektronik dilakukan melalui pemberian kuasa terhadap pihak ketiga, maka segala akibat hukum dalam pelaksanaan transaksi elektronik menjadi tanggung jawab pemberi kuasa, yaitu penjual. Artinya, jika ada transaksi elektronik yang menggunakan jasa pihak ketiga, seperti *marketplace*, maka penjuallah yang bertanggung jawab atas segala akibat hukum yang terjadi dalam transaksi tersebut. Dalam transaksi COD pada *marketplace*, terdapat peraturan tertulis yang harus disepakati. Contohnya, di *marketplace* Shopee terdapat syarat dan ketentuan yang bertujuan untuk melindungi kepentingan penjual dan pembeli dalam transaksi COD, yang mengatur hal-hal seperti berikut:

- 1) Pembeli harus melakukan pembayaran secara tunai kepada kurir sebelum menerima/membuka paket.
- 2) Apabila pembeli tidak membayar COD sebanyak 2 kali dalam waktu 60 hari, maka secara otomatis akan diblokir dari layanan pembayaran COD Shopee.
- 3) Biaya penanganan dari Shopee berbeda-beda. Untuk pengguna yang melakukan pesanan COD pertama s/d ke-6 kali dikenakan biaya penanganan sebesar 0%. Untuk pesanan COD ke-7 dan seterusnya akan dikenakan biaya penanganan sebesar 3%. Serta, untuk dropshipper dikenakan biaya penanganan sebesar 9%.
- 4) Metode pembayaran COD berlaku untuk produk dengan harga maksimal Rp 3.000.000 per transaksi.

Dilihat dari syarat dan ketentuan *marketplace* antara Shopee, peraturan utama metode pembayaran COD pada *marketplace* terletak pada saat konsumen menerima paket pengiriman dimana konsumen diwajibkan untuk menyelesaikan pembayaran biaya transaksi kepada kurir pengiriman sebelum membuka paket. Ketika paket yang dikirimkan oleh penjual tidak sesuai atau rusak, maka konsumen dapat menghubungi pihak *marketplace* sebagai mediator agar dapat melakukan klaim kepada penjual (Wibisana et al., 2023).

Namun, dalam praktiknya, seringkali ditemukan pembeli yang tidak jujur dan curang dalam metode pembayaran COD. Dalam kasus ini, pembeli memesan barang dengan menggunakan pembayaran COD, tetapi saat barang tiba, pembeli menolak untuk membayar pesanan tersebut. Hal ini menyebabkan barang tersebut akhirnya kembali kepada penjual. Pasal 1320 ayat (1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menjelaskan bahwa kesepakatan antara pihak pembeli dan pihak penjual merupakan syarat terjadinya perjanjian. Namun, meskipun perjanjian itu telah terjadi, belum tentu memenuhi syarat sahnya suatu perjanjian, yaitu:

- 1) Kesepakatan para pihak.
- 2) Kecakapan untuk membuat suatu perjanjian.
- 3) Suatu hal tertentu.
- 4) Suatu sebab yang halal

Perjanjian dianggap sah apabila telah memenuhi syarat-syarat yang telah ditentukan dalam Undang-Undang, yaitu kesepakatan para pihak, kecakapan untuk membuat perjanjian, suatu hal tertentu, dan suatu sebab yang halal (Gumanti, 2012). Konsumen yang melakukan metode pembayaran COD memiliki kewajiban untuk melaksanakan perjanjian jual beli berdasarkan hak dan kewajiban yang sudah diatur dalam Pasal 5 Ayat 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Dalam Pasal 1338 KUHPerdata, dijelaskan bahwa suatu perjanjian tidak dapat dibatalkan selain dengan kesepakatan bersama atau karena alasan-alasan yang oleh undang-undang dinyatakan cukup untuk itu. Perjanjian harus dilakukan dengan itikad baik dari penjual maupun pembeli, dan harus dilaksanakan

dengan adanya kejujuran dari memberi informasi sampai bertanggung jawab dengan apa yang telah dikatakan, sehingga tidak merugikan salah satu pihak yang melakukan perjanjian.

Metode pembayaran *Cash on delivery* (COD) pada *marketplace* seringkali menimbulkan masalah dan kerugian bagi penjual. Beberapa kerugian yang dialami oleh penjual meliputi pemborosan waktu karena proses pesanan yang terbuang jika pembeli menolak membayar, biaya pengemasan yang terbuang jika pesanan dibatalkan, risiko pembatalan sepihak oleh pembeli, ketidakpastian pembayaran karena pembayaran hanya diterima saat pesanan tiba, dan kesulitan dalam menyelesaikan persengketaan terkait pembayaran COD tanpa kebijakan yang jelas dari *marketplace*.

Ketua Umum Asosiasi *E-commerce* Indonesia (idEA), Bima Laga, menjelaskan bahwa perubahan perilaku belanja dari langsung menjadi tidak langsung atau secara *online* menjadi salah satu penyebab permasalahan kasus terkait COD. Tulus Abadi, Ketua Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), menjelaskan bahwa kurangnya edukasi masyarakat tentang pemahaman konsumen terhadap digital economy secara menyeluruh dalam transaksi secara digital juga merupakan faktor yang memicu permasalahan COD. Kurangnya literasi dan pemahaman mengenai COD itu juga merupakan faktor yang timbul dari kerugian yang dialami pelaku usaha. Dalam metode pembayaran COD terdapat beberapa faktor yang menyebabkan kerugian bagi pelaku usaha yaitu:

- 1) Pembeli tidak berada di lokasi pengiriman: Ketika kurir sudah mengirimkan barang kepada pembeli, terkadang pembeli tidak berada di tempat. Hal ini menyebabkan adanya pengembalian barang kepada pelaku usaha karena paket tersebut akan dikembalikan kepada penjual.
- 2) Pembeli menolak membayar tanpa alasan yang jelas: Jika pembeli menolak untuk membayar barang yang dipesan dan diterima, maka dapat digolongkan sebagai wanprestasi. Terhadap perilaku pembeli, penjual dapat menuntut ganti rugi atau pembatalan pembelian sesuai dengan pasal 1266, 1267, dan 1517 KUHPerdata.
- 3) Pembeli tidak memiliki uang untuk membayar paket COD: Ketika barang sampai di tangan pembeli, terkadang pembeli tidak memiliki uang untuk membayar pesanan COD. Seharusnya pembeli memastikan uang yang ia punya sudah cukup untuk membayar pesanan tersebut agar tidak merugikan pembeli dan juga kurir.

Dalam Pasal 2 ayat 5 huruf b Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, dijelaskan mengenai hak dari *marketplace* sebagai penyelenggara elektronik, yaitu:

- 1) Penyelenggara *marketplace* memiliki wewenang untuk mengoperasikan platform untuk mendukung penawaran atau perdagangan barang/jasa yang ditawarkan oleh penjual.
- 2) Penyelenggara *marketplace* berhak untuk mengoperasikan layanan berupa transaksi finansial.
- 3) Penyelenggara *marketplace* berhak untuk mengelola atau mengoperasikan mekanisme terkait dengan menghubungkan komunikasi antara pembeli dengan penjual.
- 4) Penyelenggara *marketplace* berhak untuk mengelola terkait dengan data pribadi pengguna secara patut dan tidak melanggar hukum.

Dengan adanya hak dari *marketplace* tersebut, terdapat pula kewajiban dari *marketplace*. Ada beberapa kewajiban terkait dengan kewajiban *marketplace* sebagai penyelenggara sistem dan transaksi elektronik. Kewajiban yang harus dipenuhi *marketplace* tersebut tertuang dalam beberapa bagian Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019, yang disusul dengan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 5 Tahun 2020 tentang Penyelenggara Sistem Elektronik Di Sektor Privat. Kewajiban yang diatur dalam peraturan ini terdiri dari poin-poin penting:

- 1) Melapor kepada badan yang berwenang
- 2) Mengelola, menjalankan, dan mengoperasikan sistem dan/atau transaksi secara elektronik sesuai tata cara yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019
- 3) Melindungi data pribadi pengguna *marketplace*
- 4) Melakukan studi kelayakan terhadap sistem elektronik yang digunakan

Marketplace memiliki tanggung jawab untuk memastikan barang yang dikirim penjual sesuai dengan deskripsi/foto yang ditampilkan. Dalam transaksi COD, jika barang yang diterima oleh pembeli tidak sesuai pesanan, pembeli dapat mengembalikan barang tersebut ke kurir dan menyampaikan keluhannya kepada penjual agar dapat ditindaklanjuti. *Marketplace* harus memantau pengembalian barang tersebut agar permasalahan dapat terselesaikan.

Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen menjelaskan mengenai kewajiban konsumen dimana konsumen harus memenuhi kewajiban tersebut dalam beritikad baik, membayar sesuai kesepakatan dan mengikuti penyelesaian sengketa jika terjadi persoalan hukum. David ML Tobing selaku ketua komunitas konsumen Indonesia (KKI) menjelaskan upaya permasalahan yang timbul dari sistem COD dapat dilakukan dengan adanya edukasi dari *marketplace* dalam website atau iklan kepada konsumen mengenai syarat dan ketentuan yang berlaku pada COD. Untuk konsumen sendiri perlu

diterapkannya itikad baik dalam memanfaatkan perdagangan melalui sistem elektronik (PMSE) karena berlangsungnya COD merupakan kesepakatan pembelian barang antara konsumen dengan pelaku usaha sesuai dengan Pasal 49 ayat 1 Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 bahwa "Transaksi Elektronik terjadi pada saat tercapainya kesepakatan para pihak."

Marketplace memiliki tanggung jawab untuk memberikan edukasi kepada konsumen mengenai metode pembayaran COD dan mekanisme komplain yang berlaku. Iklan TV *e-commerce* pada beberapa *marketplace* juga memberikan pengaruh terhadap konsumen dalam melakukan sistem pembayaran COD (Anjum & Chai, 2020). *Marketplace* perlu bertanggung jawab untuk memberikan edukasi mengenai proses jual beli *online* termasuk dengan sistem pembayaran COD pada masyarakat. *Marketplace* juga harus menginformasikan kepada pembeli tentang mekanisme komplain yang berlaku. Dalam transaksi jual beli melalui sistem COD, konsumen harus cermat dan bijak dalam melakukan pembelian suatu barang dengan memperhatikan kewajiban konsumen agar tidak ada pihak yang dirugikan. Rendahnya pemahaman konsumen mengenai metode pembayaran COD pada *marketplace* dapat menimbulkan kerugian bagi pelaku usaha, maka dari itu diperlukan edukasi kepada konsumen.

Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Terhadap Pembatalan Pembayaran Oleh Konsumen E-commerce Dengan Sistem Cash on delivery (COD)

Transaksi jual beli secara *online* melalui internet merupakan hal yang efektif bagi penjual dan pembeli. Namun, semakin maraknya transaksi *online* juga meningkatkan risiko terjadinya perbuatan yang merugikan bagi para pihak yang terlibat, baik penjual maupun pembeli. Oleh karena itu, perlu dilakukan pengawasan dan pembinaan dari pemerintah terhadap *e-commerce*. Pemerintah memiliki wewenang dan kewajiban untuk memberikan sanksi yuridis terhadap pelaku bisnis yang tidak mematuhi peraturan yang berlaku. Begitu pula dengan konsumen atau pembeli yang melakukan wanprestasi dalam transaksi jual beli *online*.

Pasal 3 Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE) menetapkan 7 prinsip yang harus diperhatikan para pihak dalam melakukan PMSE, yaitu itikad baik, kehati-hatian, transparansi, kepercayaan, akuntabilitas, keseimbangan, serta adil dan sehat. Dalam Pasal 45 Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, disebutkan bahwa transaksi elektronik yang dilakukan para pihak memberikan akibat hukum kepada para pihak dan dalam penyelenggaraannya harus memperhatikan itikad baik, prinsip kehati-hatian, transparansi, akuntabilitas, dan kewajiban. Syarat sah kontrak elektronik diatur dalam Pasal 46 Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. Pelaksanaan transaksi jual beli *online* seringkali menimbulkan pelanggaran dari para pihak yang mengakibatkan kerugian bagi pelaku usaha maupun konsumen (Salsabila, 2023). Oleh karena itu, diperlukan perlindungan hukum agar hak-hak yang dilanggar dapat dilindungi baik dari segi pelaku usaha, konsumen, dan masyarakat lainnya.

Transaksi jual beli *online* menggunakan metode pembayaran COD memberikan kemudahan bagi pembeli dimana pembeli yang tidak memiliki rekening dapat memesan barang tanpa membayar terlebih dahulu dan membayar pesannya ketika barang sudah diantarkan oleh kurir ke alamat pembeli. Namun, dengan adanya metode pembayaran COD yang memiliki peran dalam pembayaran ketika datang tetapi seringkali pelaku usaha yang berjualan di dalam aplikasi *marketplace* mendapatkan pembeli yang tidak bertanggung jawab dalam melakukan pembayaran terhadap barang yang di pesan karena pembeli tidak dapat dihubungi, tidak ingin melakukan pembayaran karena tidak memiliki uang dan tidak jujur dalam memberikan suatu informasi. Ketika konsumen telah menyepakati untuk memesan barang melalui sistem COD, seharusnya ia melaksanakan perjanjian tersebut sesuai dengan kesepakatan yang telah diperjanjikan.

Pada transaksi *online* dengan metode pembayaran COD (Cash on Delivery) di *marketplace*, seringkali konsumen atau pembeli tidak bertanggung jawab dengan pesanan yang telah ia pesan. Hal ini disebabkan oleh tidak adanya aturan yang mengatur dengan jelas sistematika pembayaran COD dalam transaksi *online*. Menurut Pasal 1460 KUHPerdara, barang yang dijual telah menjadi tanggungan pembeli sejak terjadinya kesepakatan atau pembelian, meskipun penyerahannya belum dilakukan, sehingga penjual berhak menuntut biaya atas barang tersebut (Endehsaw, 2007). Pasal 1243 KUHPerdara menyatakan bahwa pembeli wajib memberikan penggantian biaya kerugian yang dialami karena telah lalai memenuhi perikatannya dengan penjual.

Sistem pembayaran COD ini seringkali menimbulkan perselisihan antara penjual dan pembeli. Secara umum, pembeli lebih banyak menjadi korban dari adanya wanprestasi penjual, padahal penjual juga banyak yang menjadi korban akibat wanprestasi dari pembeli. Pembeli yang menolak untuk membayar barang tersebut merupakan tindakan wanprestasi, yang berarti melakukan ingkar janji, lalai,

dan melanggar suatu perjanjian. Terdapat empat macam wanprestasi atau kelalaian yang dilakukan oleh pembeli, yaitu:

- 1) Tidak melakukan apa yang disanggupi akan dilakukannya.
- 2) Melaksanakan apa yang dijanjikannya, tetapi tidak sebagaimana dijanjikan.
- 3) Melakukan apa yang di perjanjikannya tetapi terlambat.
- 4) Melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukannya

Dalam transaksi *e-commerce*, terutama dalam pembayaran COD, sering terjadi wanprestasi yang dilakukan oleh pembeli. Wanprestasi ini dapat mengakibatkan transaksi jual beli tidak terjadi dan menimbulkan kerugian bagi penjual. Akibat hukum dari wanprestasi pembeli dalam transaksi jual beli *online* antara lain:

- 1) Penjual dapat melaporkan akun pembeli agar akun pembeli terblokir.
- 2) Terjadi pembatalan perjanjian antara penjual dan pembeli.
- 3) Penjual mengalami kerugian dan pembeli harus mengganti kerugian tersebut
- 4) Terjadi pemutusan kontrak dengan adanya pembayaran kerugian

Dalam transaksi jual beli *online*, asas itikad baik memainkan peran penting. Pasal 1338 KUHPerdata mengatur bahwa semua persetujuan yang dibuat harus dilaksanakan dengan itikad baik. Namun, dalam transaksi jual beli *online* dengan metode pembayaran COD, seringkali konsumen tidak melaksanakan asas itikad baik kepada pelaku usaha. Banyaknya aturan yang melindungi hak konsumen tetapi tidak dijelaskan bagaimana jika hak pelaku usaha yang tidak dilaksanakan oleh konsumen. Banyaknya aturan yang melindungi hak konsumen tetapi tidak dijelaskan bagaimana jika hak pelaku usaha yang tidak dilaksanakan oleh konsumen (Sanusi, 2001).

Hak konsumen atas informasi yang benar adalah hak yang harus dihormati dan dilindungi. Pelaku usaha wajib menyampaikan informasi lengkap dan benar saat menjual barang atau jasa untuk memenuhi hak konsumen. Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, mengatur kewajiban konsumen, seperti membaca petunjuk penggunaan, beritikad baik dalam transaksi, membayar sesuai kesepakatan, dan mengikuti penyelesaian sengketa. Namun, aturan yang mengatur pelaku usaha cenderung minim, menciptakan ketidakseimbangan antara konsumen dan pelaku usaha. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, Pasal 6, memberikan perlindungan kepada pelaku usaha, seperti:

- 1) Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- 2) Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.
- 3) Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.
- 4) Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan

Dalam konteks hubungan antara pelaku usaha dan konsumen, terdapat aturan yang mengatur hak dan kewajiban mereka. Pasal 6 huruf A menyatakan bahwa pelaku usaha berhak mendapatkan itikad baik dari konsumen saat menggunakan metode pembayaran COD. Namun, jika pembeli tidak beritikad baik, penjual dapat mengembalikan barang melalui kurir dan melaporkan masalah ini kepada pihak *marketplace* yang akan mengambil tindakan lebih lanjut. Selain itu, pelaku usaha juga memiliki kewajiban, seperti beritikad baik dalam usaha, memberikan informasi yang benar dan jujur tentang produk, memperlakukan konsumen dengan adil, dan memastikan mutu barang dan jasa sesuai standar (Saragih, 2023). Mereka juga harus memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji produk dan memberikan kompensasi jika produk tidak sesuai dengan perjanjian. Hal ini diatur dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999.

Konsumen yang tidak memenuhi kesepakatan pembayaran, itu merupakan pelanggaran terhadap hak pelaku usaha untuk menerima pembayaran sesuai kesepakatan, seperti yang diatur dalam Pasal 6 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999. Pasal 5 Undang-Undang yang sama juga mengatur bahwa konsumen harus beritikad baik dalam transaksi dan membayar sesuai dengan kesepakatan.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut memiliki muatan yang sama dalam melindungi hak hukum pelaku usaha dan konsumen. Pemerintah Republik Indonesia telah mengambil langkah dengan menerbitkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) dan Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. Meskipun demikian, perlindungan hukum terhadap pelaku usaha masih kurang memadai. Kasus pembatalan sepihak oleh konsumen, terutama dalam transaksi COD di platform *online*, menunjukkan perlunya tinjauan dan perubahan dalam hukum untuk melindungi pelaku usaha. Tujuannya adalah untuk mencegah kekosongan hukum dan tindakan sewenang-wenang dari konsumen yang bisa merugikan penjual baik secara materi maupun immateri.

Bagi penjual yang merasa dirugikan oleh konsumen yang melanggar kesepakatan dalam transaksi *online*, ada upaya hukum yang dapat ditempuh sesuai dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, yaitu melalui arbitrase atau instansi penyelesaian sengketa alternatif. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik juga mengakui alat bukti elektronik sebagai sah dalam sidang pengadilan.

KESIMPULAN

Metode pembayaran Cash on Delivery (COD) dalam transaksi online seringkali menimbulkan kerugian bagi pelaku usaha. Beberapa faktor yang dapat menyebabkan kerugian ini antara lain pembeli yang tidak berada di lokasi pengiriman saat barang tiba, pembeli yang menolak membayar tanpa alasan yang jelas, dan pembeli yang tidak memiliki dana cukup saat barang tiba. Dalam kasus wanprestasi, penjual memiliki hak untuk menuntut ganti rugi atau membatalkan transaksi sesuai dengan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPperdata). Perlindungan hukum bagi pelaku usaha dalam transaksi COD diatur dalam beberapa undang-undang. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan perlindungan hukum kepada pelaku usaha, meski pengaturan tersebut belum sepenuhnya memberikan perlindungan yang optimal. Jika terjadi pembatalan sepihak oleh konsumen, Pasal 70 ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik menyebutkan bahwa para pihak dapat menyepakati penggantian pekerjaan dengan pekerjaan lain yang sebanding sebagai bentuk kompensasi atau melakukan pembatalan perjanjian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelesaian sengketa wanprestasi melalui sistem pembayaran COD diatur melalui Pasal 45 ayat (2) UUPK dan Pasal 38 dan 39 UU ITE tentang penyelesaian sengketa.

REFERENSI

- Adnyani, Putu Sri Bintang Sidhi dan I Made Sarjana. (2021). Akibat Hukum Wanprestasi Dalam Transaksi Online Dengan Metode Cash On Delivery Pada Aplikasi Shopee, *Jurnal Kertha Semaya*, Vol.9 No. 9.
- Ghaith, M. M., & Ghaith, Y. M. (2022). Impact Of E-Payment System On Consumer Buying Behavior: A Study In Jordan. *Journal of Positive School Psychology*, 6(8), 3813-3824.
- Anjum, S., & Chai, J. (2020). Drivers of cash-on-delivery method of payment in e-commerce shopping: evidence from Pakistan. *Sage Open*, 10(3), 2158244020917392
- Arham, H. K. (2022). Potential Legal Risks Arising In Cash On Delivery (Cod) Payment Mechanism In E-Commerce Applications. *Indonesian Journal of Law and Policy Studies*, 3(1), 61-74.
- Endeshaw, Assafa. 2007. *Hukum E-Commerce dan Internet Dengan Fokus di Asia Pasifik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Gumanti, R. (2012). Syarat Sahnya Perjanjian (Ditinjau dari KUHPperdata). *Jurnal Pelangi Ilmu*, 5(01).
- Nivethitha, V., Manjula, S., & Mallika, V. (2020). Impacts of covid 19 on E-commerce in India. *The International Journal of Analytical and Experimental Modal Analysis*, 851-858.
- Purwandari, B., Suriadzid, S. A., Hidayanto, A. N., Setiawan, S., Phusavat, K., & Maulida, M. (2022). Factors affecting switching intention from cash on delivery to e-payment services in C2C E-commerce transactions: COVID-19, transaction, and technology perspectives. *Emerging Science Journal*, 6(Special Issue), 136-150.
- Salsabila, S. (2023). Prospek Pelarangan Cash On Delivery (COD) Sebagai Sistem Pembayaran Dalam Perdagangan Secara Elektronik. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan)*, 7(2).
- Sanjaya, U. H., & Arabella, R. (2023). Legal Protection of Consumer Data on E-Commerce Platforms with Cash on Delivery (COD) Systems. *KnE Social Sciences*, 723-730.
- Sanusi, M. Arsyad. 2001. *E-commerce: Hukum dan Solusinya*, Jakarta: Mazan Grafika Sarana.
- Saragih, A. E., & Bagaskara, M. F. (2023). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce. *Civilia: Jurnal Kajian Hukum dan Pendidikan Kewarganegaraan*, 2(2), 145-155.
- Silviasari, S. (2020). Penyelesaian Sengketa Konsumen dan Pelaku Usaha dalam Transaksi E-Commerce Melalui Sistem Cash On Delivery. *Media of Law and Sharia*, 1(3), 151-161.
- Vandiny, V. S., Listiawati, R., Rimenda, T., & Marbun, J. (2022, December). The Reasons of Why Customers Choose COD as Their Payment Method When Shopping Online. In *International Conference on Applied Science and Technology on Social Science 2022 (iCAST-SS 2022)* (pp. 535-540). Atlantis Press.