

PENYELESAIAN SENGKETA SISTEM PEMBAYARAN CASH ON DELIVERY PADA MEDIA E-COMMERCE

Afida Ainur Rokfa^a, Angel Rezky Pratama Tanda^b, Arytasia Dewi Anugraheni^c,
Widya Agung Kristanti^d

ABSTRAK

Internet (*interconnection network*) sebagai media informasi dan komunikasi dapat dimanfaatkan untuk berbagai kegiatan terutama dalam perdagangan yakni *electronic commerce (E-Commerce)*. Salah satu sistem pembayarannya ialah *Cash on delivery COD* yang dilakukan secara langsung di tempat setelah pesanan dari kurir diterima oleh pembeli. Penerapan *COD* menimbulkan permasalahan dan kerugian bagi pembeli karena barang tidak sesuai dan mitra (kurir) menjadi pihak yang disalahkan atas tidak sesuai gambar yang dideskripsikan pada situs *E-Commerce* seperti ukuran, warna, dan produk. Untuk menjawab isu hukum tersebut digunakan pendekatan perundang-undangan (*statue approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Terdapat hak dan kewajiban penjual dan pembeli yang diatur dalam Pasal 612 KUH Perdata dan 1419 KUHPerdata. Penyelesaian yang dapat dilakukan yakni berdasarkan UU ITE dan/atau PP PSTE. Pasal 49 ayat (1) pada PP PSTE menjelaskan pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik wajib menyediakan informasi yang lengkap dan benar. Jika barang yang diterima tidak sesuai dengan yang diperjanjikan, maka memenuhi unsur wanprestasi sebagaimana diatur di dalam Pasal 1243 KUHPerdata sehingga pelaku usaha wajib untuk mengganti biaya, ganti rugi dan/atau bunga kepada konsumen, serta penyelesaian sengketa dapat dilakukan baik melalui *litigasi* dan *non-litigasi*.

Kata kunci: *cash on delivery; e-commerce; kontrak; pertanggungjawaban.*

ABSTRACT

Internet (*interconnection network*) as a medium of information and communication can be used for various activities, especially in trade, namely *electronic commerce (E-Commerce)*. One of the payment systems is *Cash on delivery COD* which is carried out directly on the spot after the order from the courier is received by the buyer. The application of *COD* causes problems and losses for buyers because the goods do not match and the partner (courier) becomes the party to blame for the inappropriateness of the images described on the *E-Commerce* site such as size, color, and product. To answer these legal issues, a statutory approach (*status approach*) and a conceptual approach (*conceptual approach*) are used. There are rights and obligations of sellers and buyers as regulated in Article 612 of the Civil Code and 1419 of the Civil Code. The settlement that can be done is based on the ITE Law and/or PSTE Government Regulation. Article 49 paragraph (1) of PP PSTE explains that business actors who offer products through an electronic system are required to provide complete and correct information. If the goods received are not in accordance with the agreement, then it fulfills the element of default as regulated in Article 1243 of the Civil Code so that business actors are obliged to reimburse costs, compensation and/or interest to consumers, and for the dispute resolution, the party shall conducted in litigation and/or non-litigation.

Keywords: *accountability; cash on delivery; contract; e-commerce.*

^a Fakultas Hukum Universitas Airlangga, Jl. Dharmawangsa Dalam Selatan Surabaya 60286, email: afida.ainur.rokfa-2020@fh.unair.ac.id

^b Fakultas Hukum Universitas Airlangga, Jl. Dharmawangsa Dalam Selatan Surabaya 60286, email: angel.rezky.pratama-2020@fh.unair.ac.id

^c Fakultas Hukum Universitas Airlangga, Jl. Dharmawangsa Dalam Selatan Surabaya 60286, email: arytasia.dewi.anugraheni-2020@fh.unair.ac.id

^d Fakultas Hukum Universitas Airlangga, Jl. Dharmawangsa Dalam Selatan Surabaya 60286, email: widya.agung.kristanti-2020@fh.unair.ac.id

PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi memberikan manfaat kepada masyarakat untuk dapat menerima dan memberikan informasi dengan mudah. Masyarakat dapat berkomunikasi tanpa ada batas jarak, ruang dan waktu. Perkembangan ini menyebabkan dunia tanpa batas (*borderless*) dan perubahan sosial secara signifikan. Seiring dengan perkembangan teknologi dan komunikasi, masyarakat dipacu untuk mampu mengikuti setiap perkembangan yang sedang terjadi. Manfaat dari perkembangan teknologi komunikasi tidak hanya sekadar untuk kepentingan menjalin komunikasi dan bersosialisasi saja, melainkan telah memberikan kontribusi yang demikian besar bagi masyarakat, perusahaan/industri maupun pemerintah, diantaranya adalah membuka mata dunia akan sebuah dunia baru, interaksi baru, *market place* baru, dan sebuah jaringan bisnis dunia tanpa batas. Bahkan kemajuan teknologi dan informasi ini telah menunjang efektivitas dan efisiensi operasional perusahaan, terutama peranannya sebagai sarana komunikasi, publikasi serta sarana untuk mendapatkan berbagai informasi yang dibutuhkan oleh sebuah badan usaha dan bentuk badan usaha atau lainnya.

Teknologi dunia maya atau internet (*interconnection network*) sebagai media informasi dan komunikasi elektronik yang dapat dimanfaatkan untuk berbagai kegiatan terutama dalam hal kegiatan perdagangan dengan memanfaatkan media internet atau dikenal dengan istilah *electronic commerce (E-Commerce)*.¹ Transaksi jual beli secara online dinilai lebih efektif dan efisien dimana seseorang dapat melakukan transaksi jual beli dimana saja dan kapan saja tanpa harus bertatap muka antara para pihaknya. Melalui *E-Commerce* transaksi yang dilakukan berbeda dengan transaksi pada toko konvensional. Dalam *E-Commerce* seluruh formalitas yang ada dalam transaksi konvensional dikurangi, disamping konsumen memiliki kemampuan untuk dapat mengumpulkan dan membandingkan informasi barang atau jasa yang dibutuhkan secara lebih leluasa tanpa dibatasi wilayah. Untuk mencari barang yang diinginkan pihak pembeli (*buyer*) dapat mengakses toko *online* melalui *website* atau mengunduh aplikasi, kemudian pembeli mengirimkan penawaran dan menentukan sistem pembayaran yang diinginkan kepada penjual (*seller*) untuk kemudian barang yang telah dipesan, dikemas dan dikirim oleh penjual. Salah satu sistem pembayaran yang dapat digunakan oleh pembeli yakni *Cash on delivery (COD)*.

COD merupakan metode pembayaran yang dilakukan secara langsung di tempat setelah pesanan dari kurir diterima oleh pembeli. Sistem pembayaran ini telah digunakan oleh beberapa pelaku usaha yang memiliki pembeli di kota yang sama dengan penjual, namun penjual tersebut tidak memiliki toko *offline*. Tujuan dari sistem pembayaran *COD* adalah untuk mempermudah pembeli dalam melakukan pembayaran tanpa harus memiliki rekening di bank atau kartu kredit, serta apabila tidak berlokasi dekat dengan beberapa gerai yang bekerja sama dengan perusahaan *E-Commerce* tersebut seperti Alfamart dan Indomaret. Keabsahan mengenai penyelenggara sistem elektronik tercantum dalam ketentuan Pasal 1 Ayat (6) Undang-Undang No 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang No 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik (selanjutnya disebut "UU ITE") yang menjelaskan bahwa penyelenggara sistem elektronik adalah

¹ Ahmad M. Ramli, *Cyber Law dan HAKI dalam Sistem Hukum Indonesia*, Refika Aditama, Jakarta: 2004, hlm. 1.

pemanfaatan sistem elektronik oleh penyelenggara negara, orang, badan usaha, dan/atau masyarakat. Ketentuan Pasal 15 Ayat (1) UU ITE mengatur bahwa setiap penyelenggara sistem elektronik harus menyelenggarakan sistem elektronik secara andal dan aman serta bertanggung jawab terhadap beroperasinya sistem elektronik sebagaimana mestinya.

Terdapat beberapa kasus yang marak terjadi terkait dengan penggunaan sistem pembayaran *COD* yang justru menimbulkan kerugian pada pihak pembeli dikarenakan barang yang sampai tidak sesuai dan pihak mitra (kurir) yang mengantarkan pesanan menjadi pihak yang disalahkan oleh pembeli atas tidak sesuainya gambar yang diperlihatkan pada situs *E-Commerce* atau terkait produk yang dipesan tidak sesuai dengan yang datang (seperti ukuran, warna, beda produk). Melalui laman Kompas.com pada awal Mei 2021, pembeli yang melakukan protes kepada kurir yang mengantar dan mengatakan tidak ingin membayar dikarenakan saat barang yang telah dibuka tidak sesuai dengan yang telah dipesan. Dikarenakan pihak kurir tidak terima atas penolakan terhadap pembeli dan merasa bahwa dia hanya ditugaskan untuk mengantarkan dan menerima uang atas pesanan tersebut. Hal serupa juga terjadi pada bulan Juni 2021, ketika seorang konsumen memaki-maki kurir yang mengantarkan pesanan *COD*. Dalam *video* yang beredar di media sosial, terlihat perempuan berbaju kuning berkali-kali mengeluarkan kata-kata kasar kepada kurir lantaran paket barang yang diterima tidak sesuai. Ketidaksesuaian terkait barang yang dipesan dari pihak penjual, maupun dari pihak pembeli yang menolak melakukan pembayaran dan pembatalan secara sepihak atas pemesanan akan menimbulkan kerugian bagi pihak penjual dan pembeli, serta kurir sebagai jasa pendukung atas sistem pembayaran *COD*.

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan terdapat permasalahan mengenai pelaksanaan perjanjian jual beli online dengan menggunakan media *E-Commerce*, yaitu penerapan asas-asas hukum yang melekat dalam pelaksanaan perjanjian, serta hak dan kewajiban bagi para pihak dalam perjanjian tersebut dan penyelesaian sengketa akibat tidak terpenuhinya prestasi yang mengakibatkan masing-masing pihak merasa dirugikan.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ialah suatu cara ilmiah untuk menganalisis isu hukum yang akan diteliti. Metode penelitian memiliki fungsi untuk memperoleh kebenaran dari kegiatan penelitian hukum yang dilakukan dalam hal pengembangan ilmu dan menjawab isu hukum baru yang berkembang dalam masyarakat.² Penelitian hukum dilakukan untuk memecahkan permasalahan hukum yang timbul, karena itulah hasil yang diperoleh digunakan untuk memberikan preskripsi atas isu hukum yang diajukan.³ Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum normatif yang merupakan proses untuk menemukan suatu aturan hukum, prinsip hukum, maupun doktrin hukum.⁴ Untuk menjawab isu hukum yang dibahas digunakan pendekatan hukum meliputi pendekatan perundang-undangan (*statue approach*) yang dilakukan dengan menelaah peraturan

² Dyah Ochtorina Susanti dan Aan Efendi, *Penelitian Hukum: Edisi Revisi*, Sinar Grafika, Jakarta: 2014, hlm. 7.

³ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Kencana, Jakarta: 2016, hlm. 83.

⁴ *Ibid.*, hlm. 35.

perundang-undangan dan regulasi yang memiliki relevansi dengan isu hukum yang diteliti yakni tentang kegiatan transaksi di *E-Commerce* dengan sistem pembayaran *COD* dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*) yakni dengan merujuk pada prinsip-prinsip hukum yang diperoleh dari pandangan para sarjana hukum maupun doktrin-doktrin hukum mengenai transaksi *online* melalui *E-Commerce* dengan metode pembayaran *COD*.

PEMBAHASAN

Perjanjian dalam Transaksi Elektronik

Perkembangan teknologi di Indonesia saat ini berbanding lurus dengan peningkatan laju perekonomian. Informasi yang dihasilkan menjadi suatu komoditi yang sangat berpengaruh dan memberikan keuntungan.⁵ Kemajuan teknologi dinilai membawa banyak perubahan salah satunya dalam bidang usaha perdagangan yakni kegiatan transaksi elektronik yang dilakukan melalui jarak jauh dengan menggunakan peralatan telekomunikasi dan peralatan komputer.⁶ Dalam ketentuan Pasal 1 Ayat (2) UU ITE dapat dipahami bahwa transaksi elektronik adalah suatu perbuatan hukum yang dilaksanakan dengan menggunakan jaringan komputer, media komputer, dan/atau media elektronik yang lainnya. Berdasarkan ketentuan tersebut transaksi elektronik tidak memerlukan pertemuan langsung antar para pihak yang bertransaksi. Pengaturan mengenai keabsahan *E-Commerce* tercantum dalam ketentuan Pasal 1 ayat (7) UU ITE yang menyatakan bahwa kontrak elektronik adalah perjanjian yang dimuat dalam dokumen elektronik atau media elektronik lainnya. Transaksi elektronik terjadi pada saat penawaran transaksi yang dikirim pembeli telah diterima dan disetujui oleh penjual sebagaimana yang ditentukan dalam Pasal 20 ayat (2) UU ITE dijelaskan bahwa "*Persetujuan atas penawaran transaksi elektronik harus dilakukan dengan pernyataan penerimaan secara elektronik*".

Kegiatan transaksi elektronik diwajibkan memiliki kekuatan hukum seperti dalam kontrak konvensional.⁷ Kontrak yang dimaksud dalam ketentuan Pasal 1 Ayat (17) UU ITE adalah kontrak elektronik yang merupakan perjanjian yang disusun oleh para pihak melalui sistem elektronik. Transaksi elektronik dapat dilaksanakan dalam ranah privat maupun publik yang wajib menggunakan itikad baik dalam hal interaksi dan/atau pertukaran informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik selama terjadinya transaksi, ketentuan lebih lanjut berkaitan dengan penyelenggaraan transaksi elektronik diatur dalam Peraturan Pemerintah. Itikad baik sebagai salah satu hal yang wajib dalam kontrak elektronik dan tidak dapat dipisahkan dari asas itikad baik yang tertuang dalam ketentuan Pasal 1338 Ayat (3) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (selanjutnya disebut "KUHPerdato") bahwa suatu perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik. Secara tegas asas ini mewajibkan para pihak dalam membuat perjanjian adalah berlandaskan itikad baik dan kepatutan yang memiliki pengertian pembuatan perjanjian antar para pihak harus didasarkan pada kejujuran

⁵ Rochani Urip Salami dan Rhadi Wasi Bintoro, "Alternatif Penyelesaian Sengketa Dalam Sengketa Transaksi Elektronik (*E-Commerce*)," *Jurnal Dinamika Hukum*, Vol. 13, Januari 2013, hlm. 124.

⁶ Lathifah Hanim, "Perlindungan Hukum Bagi Para Pihak Dalam *E-Commerce* Sebagai Akibat Dari Globalisasi Ekonomi," *Jurnal Pembaharuan Hukum*, Vol. 14, Agustus 2014, hlm. 192.

⁷ Ivana Kriti Lea Rantung, "Perjanjian Jual Beli Barang Melalui Internet (*E-Commerce*) Menurut Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008," *Lex et Societatis*, Vol. 5, Agustus 2017, hlm. 89.

untuk mencapai suatu tujuan bersama, selanjutnya perjanjian yang dibuat harus dilaksanakan dengan mengacu pada kepatutan yang ada dalam kehidupan bermasyarakat.⁸ Terkait ketentuan tersebut bahwa dalam setiap perjanjian yang dibuat oleh para pihak untuk suatu tujuan bersama selalu dilakukan dengan asas itikad baik untuk menghindari terjadinya hal-hal yang mengakibatkan kerugian bagi para pihak. Subekti menjelaskan mengenai itikad baik berdasarkan Pasal 1338 Ayat (3) KUHPerdara merupakan satu dari beberapa sendi yang terpenting dari hukum kontrak, yang memberikan kekuasaan kepada hakim untuk mengawasi pelaksanaan suatu kontrak, agar tidak melanggar kepatutan dan keadilan. Ini berarti bahwa hakim memiliki kewenangan apabila pelaksanaan kontrak melanggar perasaan keadilan (*rechtgevoel*) diantara para pihak. Pasal 1338 Ayat (1) KUHPerdara adalah menuntut adanya kepastian hukum dalam artian syarat dan norma hukum dalam kontrak itu harus sesuai dengan Pasal 1338 Ayat (3) KUHPerdara yang bersifat dinamis melingkupi keseluruhan proses kontrak tersebut.⁹

Kegiatan jual beli sebagai salah satu wujud dari penerapan perjanjian, sebab perjanjian jual beli merupakan alternatif pemenuhan kebutuhan yang praktis dan memberikan kemudahan seperti transaksi yang dilakukan secara *online* melalui media elektronik atau *E-Commerce*. Istilah *E-Commerce* digunakan untuk menjelaskan bahwa seluruh kegiatan jual beli yang dilakukan adalah dengan media elektronik. Salah satu model *E-Commerce* ialah *marketplace* yang merupakan pihak perantara antara penjual dengan pembeli. Pengelolaan *marketplace* sepenuhnya dilakukan oleh penyedia *platform* tersebut, sedangkan penjual berperan sebagai pihak yang hanya mengurus mengenai pemesanan pembelian barang atau jasa.¹⁰ *Marketplace* yang saat ini sering menjadi rujukan pembeli yakni Tokopedia, Shopee, Lazada yang merupakan *online marketplace provider* (selanjutnya disebut "*OMP*"). *OMP* merupakan aplikasi atau situs *website* yang menyediakan fasilitas jual beli online dari berbagai sumber yang ada.¹¹ Kegiatan transaksi elektronik dalam *marketplace* tersebut secara umum dilakukan dengan menyediakan katalog barang yang tersedia dan dijual dengan memberikan informasi mengenai spesifikasi dan harga barang. Proses pembelian terjadi pada saat pembeli memasukkan barang yang dibeli ke dalam keranjang *order*, kemudian dilanjutkan pada tahap pemilihan sistem pembayaran. Sistem pembayaran meliputi pengisian saldo pada akun pembeli dalam *marketplace*, *transfer* melalui bank kepada rekening penjual, penggunaan kartu kredit, atau dengan pembayaran langsung pada saat barang sampai atau sering dimaknai dengan *COD*.

COD sebagai salah satu jenis pembayaran yang dilakukan secara tunai pada saat pesanan barang sampai di tempat tujuan.¹² Sistem pembayaran *COD* adalah memberikan kemudahan bagi pembeli apabila pembeli tidak memiliki kartu kredit maupun dana pada rekening bank. Pembayaran

⁸ Ery Agus Priyono, "Peranan Asas Itikad Baik Dalam Kontrak Baku (Upaya Menjaga Keseimbangan bagi Para Pihak)," *Diponegoro Private Law Review*, Vol. 1, November 2017, hlm. 18.

⁹ Muhammad Syaifuddin, *Hukum Kontrak*, Mandar Maju, Bandung: 1993, hlm. 96.

¹⁰ Silviasari, "Penyelesaian Sengketa Konsumen dan Pelaku Usaha Dalam Transaksi E-Commerce Melalui Sistem Chas On Delivery," *Media of Law and Sharia*, Vol. 1, 2020, hlm. 152.

¹¹ Yusuf Arif Utomo (*et.al.*), "Tanggung Gugat Shopee Sebagai Online Marketplace Provider Dalam Pengiriman Barang," *Jurnal Bina Mulia Ilmu*, Vol. 4, Maret 2020, hlm. 348.

¹² Silviasari, *Loc., Cit.*

dengan sistem *COD* bekerjasama dengan jasa pendukung pengiriman pesanan kepada pembeli yakni pihak pengangkut. Pengangkutan adalah pemindahan orang atau barang dari suatu tempat ke tempat yang lain yang merupakan tujuan.¹³ Pembayaran barang dengan sistem *COD* ialah sesuai dengan nominal tagihan pada *form* pembelian yang tertera di *marketplace* untuk kemudian diserahkan kepada kurir yang bekerja pada suatu perusahaan jasa pengiriman yang telah memiliki hubungan kerjasama dengan *marketplace*. Kegiatan jual beli online selain memberikan kemudahan terhadap penjual dan pembeli untuk bertransaksi, juga terdapat konsekuensi tersendiri dari transaksi melalui *OMP* seperti barang yang dipesan tidak sampai kepada pembeli, paket barang yang diterima dalam kondisi rusak atau cacat karena proses pengiriman yang tidak berhati-hati, atau barang tidak sesuai dengan deskripsi di katalog. Terhadap permasalahan yang terjadi adalah tidak ada keterkaitan dengan perbuatan yang dilakukan oleh kurir maupun perusahaan ekspedisi, melainkan kesalahan dari pihak penjual baik yang disengaja maupun tidak sehingga mengakibatkan kerugian bagi pihak pembeli. Berdasarkan prinsip-prinsip tanggung jawab pengangkut yang memiliki relevansi dengan permasalahan ini ialah prinsip *liability based on fault* yang merupakan pembatasan tanggungjawab bahwa pengangkut dapat dimintakan pertanggungjawaban secara hukum apabila memenuhi unsur-unsur sebagaimana dalam Pasal 1365 KUHPerdara mengenai perbuatan melanggar hukum, menimbulkan kerugian bagi orang lain diwajibkan untuk mengganti kerugian sebagaimana yang telah terjadi karena perbuatannya berdasarkan unsur kesalahan yang diperbuat. Ajaran *Gevaarzetting* (resiko) dalam lalu lintas hukum menyatakan bahwa ditengah-tengah masyarakat, orang harus berani menanggung resiko sehingga walaupun seorang tidak bersalah namun ia tetap menanggung resikonya.

Apabila pengangkut tidak melakukan suatu hal yang mengakibatkan kerugian sebagaimana memenuhi ketentuan Pasal 1365 KUHPerdara, maka tidak dapat dimintakan pertanggungjawaban terhadapnya. Penyelesaian permasalahan terhadap sistem pembayaran *COD* dalam belanja *online* terlebih dahulu perlu ditelusuri mengenai sumber permasalahan atau pihak yang mengakibatkan suatu kerugian terjadi untuk mengetahui siapa yang berhak bertanggungjawab. Tercantum dalam ketentuan Pasal 1366 KUHPerdara bahwa setiap orang yang bertanggungjawab tidak hanya pada kerugian yang diperbuatnya melainkan juga kerugian atas tindakan kecerobohan maupun kelalaian yang dilakukan. Penyelesaian permasalahan yang terjadi antara penjual dan pembeli dapat dilakukan melalui layanan pengaduan permasalahan yang disediakan oleh *OMP* sebagai penyedia situs belanja *online*.

Hak dan Kewajiban Para Pihak dalam Sistem Pembayaran *Cash on Delivery*

Transaksi melalui *E-Commerce* dinilai lebih efektif dan efisien bagi para konsumen mengingat seseorang dapat melakukan transaksi jual beli barang dimana saja dan kapan saja tanpa harus bertatap muka antara para pihak, berbeda dengan toko konvensional yang mengharuskan bertemunya penjual dengan pembeli dan beberapa formalitas tertentu lainnya. Untuk mencari barang yang diinginkan pihak pembeli dapat mengakses toko online melalui *website* atau melalui

¹³ Yusuf Arif Utomo (et.al.), *Op., Cit.*, hlm. 349.

download aplikasi, kemudian pembeli mengirimkan penawaran dan menentukan sistem pembayaran kepada pihak penjual untuk kemudian barang dikemas dan dikirim oleh penjual. Salah satu sistem pembayaran yang dapat digunakan oleh pembeli yakni *COD*. Sistem pembayaran yang dilakukan secara langsung di tempat dan waktu yang sudah diperjanjikan setelah pesanan dari kurir diterima oleh pembeli pada kenyataannya justru berujung pada kerugian yang dialami oleh banyak pihak, terutama kurir sebagai jasa pendukung dalam pengiriman barang yang dipesan. Ketidaksihonestan terkait barang yang dipesan dari pihak penjual menyebabkan pihak pembeli membatalkan secara sepihak atas pemesanan tersebut. Oleh sebab itu dalam pelaksanaan transaksi *E-Commerce* tidak terlepas dari asas-asas yang melekat diantara para pihak dalam perjanjian jual beli *online*, salah satunya adalah asas itikad baik. Sebagaimana tercantum dalam ketentuan Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdara menyatakan bahwa setiap perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik.

Transaksi *E-Commerce* merupakan *contract of sale* atau perjanjian jual beli yang diatur dalam ketentuan Pasal 1457 KUHPerdara bahwa perjanjian jual beli merupakan suatu perjanjian dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan. Lahirnya suatu perjanjian jual beli adalah pada detik tercapainya kata sepakat mengenai barang dan harga. Sifat konsensual dari jual beli diatur dalam Pasal 1458 KUHPerdara bahwa jual beli dianggap telah terjadi antara kedua belah pihak, segera setelah orang-orang itu mencapai kesepakatan tentang barang tersebut beserta harganya, meskipun barang itu belum diserahkan dan harganya belum dibayar. Dari setiap perjanjian jual beli tentu menimbulkan hak dan kewajiban diantara para pihak yang mengadakan perjanjian tersebut. Berdasarkan Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut "UUPK") terdapat beberapa ketentuan yang mengatur mengenai hak yang diberikan bagi pihak penjual yaitu sebagai berikut:

1. Menentukan dan menerima harga pembayaran atas penjualan barang sesuai dengan kesepakatan antara penjual dan pembeli.
2. Mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan pembeli yang beritikad tidak baik.
3. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya dalam penyelesaian sengketa.
4. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum merugikan konsumen yang tidak diakibatkan oleh barang atau jasa yang diperdagangkan.

Hak yang diberikan kepada pihak pembeli telah diatur pula dalam ketentuan Pasal 4 UUPK sebagai berikut:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan atau jasa.
2. Hak memilih serta mendapatkan barang dan atau jasa dengan kondisi yang sesuai dengan yang diperjanjikan.
3. Mendapatkan informasi secara benar, jujur, dan jelas mengenai barang atau jasa yang diperjualbelikan.
4. Mendapatkan pelayanan dan perlakuan secara benar dan tidak diskriminatif.
5. Didengarkan pendapatnya atau keluhannya atas kondisi barang dan atau jasa yang dibelinya.

6. Mendapatkan perlindungan hukum secara patut apabila dari proses jual beli tersebut timbul sengketa.
7. Mendapatkan kompensasi atau ganti rugi apabila barang dan atau jasa yang dibelinya tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan.
8. Mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen.

Sebagai bentuk tanggung jawab dari adanya suatu perjanjian yang sudah disepakati dan agar terpenuhinya prestasi, maka timbul kewajiban hukum yang harus dipenuhi oleh para pihak yang membuat perjanjian. Kewajiban yang timbul dari suatu perikatan yang lahir dari perjanjian maupun Undang-Undang menjadi kewajiban hukum. Sehubungan dengan kewajiban pihak penjual dan pembeli dalam perjanjian jual beli tercantum dalam ketentuan Pasal 1474 KUHPerduta.¹⁴

A. Kewajiban Penjual

1. Menyediakan *storefront* yang berisi katalog produk dan pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat dan ketersediaan informasi terkait dengan barang-barang yang ditawarkan, harga, nilai rating, dan spesifikasi barang secara detail.
2. Menyerahkan barang atas barang yang diperjualbelikan, dengan cara melalui:
 - a. Penyerahan benda bergerak terdapat dalam Pasal 612 KUHPerduta yang menyatakan penyerahan benda bergerak kecuali yang tak bertubuh dilakukan dengan penyerahan yang nyata akan kebendaan itu oleh atau atas nama pemilik, atau dengan penyerahan kunci-kunci dari bangunan dalam mana kebendaan itu berada.
 - b. Penyerahan benda tidak bergerak atau penunjukan barang tak bergerak dapat dilakukan melalui pengumuman akta yang bersangkutan dengan cara seperti yang diatur dalam Pasal 616-620 KUHPerduta bahwa penyerahan barang tidak bergerak dilakukan dengan balik nama. Untuk objek berupa tanah dapat dilakukan dengan Akta PPAT, sedangkan objek lain melalui akta notaris.
 - c. Penyerahan benda tidak bertubuh yang diatur dalam Pasal 613 KUHPerduta menjelaskan bahwa penyerahan akan piutang atas nama dilakukan dengan akta notaris atau akta dibawah tangan yang harus diberitahukan kepada debitur secara tertulis, disetujui dan diakuinya.
 - d. Menanggung atau menjamin barang, berdasarkan Pasal 1491 KUHPerduta terdapat dua hal wajib yang ditanggung oleh penjual terhadap barang yang dijualnya yaitu pertama menjamin penguasaan barang yang dijual secara aman dan tentram, dan kedua menjamin cacat tersembunyi atas barang tersebut yang sedemikian rupa dapat menjadi alasan pembatalan.

B. Kewajiban Pembeli

Kewajiban pembeli dalam transaksi *E-Commerce* adalah memiliki kemampuan untuk dapat mengumpulkan dan membandingkan informasi barang atau jasa yang dibutuhkan

¹⁴M. Yahya Harahap, *Segi-Segi Hukum Perjanjian*, Alumni, Bandung: 1986, hlm. 190.

secara lebih leluasa tanpa dibatasi wilayah (*borderless*)¹⁵ dan wajib untuk menyelesaikan pelunasan harga barang yang dibeli bersamaan dengan penyerahan barang. Jual beli tidak akan ada artinya tanpa adanya pembayaran harga barang. Sebagaimana diatur dalam ketentuan Pasal 1513 KUHPdata mengatur kewajiban pembeli untuk membayar harga barang yang telah dibeli “Kewajiban utama pembeli adalah membayar harga pembelian pada waktu dan di tempat yang ditetapkan dalam persetujuan”.

Penyelesaian Sengketa dalam Sistem Pembayaran *Cash on Delivery*

Berdasarkan ketentuan pada Pasal 20 Ayat (2) UU ITE bahwa persetujuan yang terjadi pada transaksi elektronik harus dilakukan dengan pernyataan penerimaan secara elektronik. Asas konsensualisme sebagai dasar dari transaksi *E-Commerce* memiliki arti sebagai bentuk kesepakatan yang terjadi antara penjual dan pembeli. Penyelesaian sengketa yang terjadi dalam transaksi *E-Commerce* terdapat dalam Bab VIII tentang Penyelesaian Sengketa UU ITE yang menjelaskan:

Pasal 38:

“Setiap orang dapat mengajukan gugatan terhadap pihak yang menyelenggarakan Sistem Elektronik dan/atau menggunakan Teknologi Informasi yang menimbulkan kerugian. Masyarakat dapat mengajukan gugatan secara perwakilan terhadap pihak yang menyelenggarakan Sistem Elektronik dan/atau menggunakan Teknologi Informasi yang berakibat merugikan masyarakat, sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan.”

Pasal 39:

“Gugatan secara perdata dilakukan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan.”

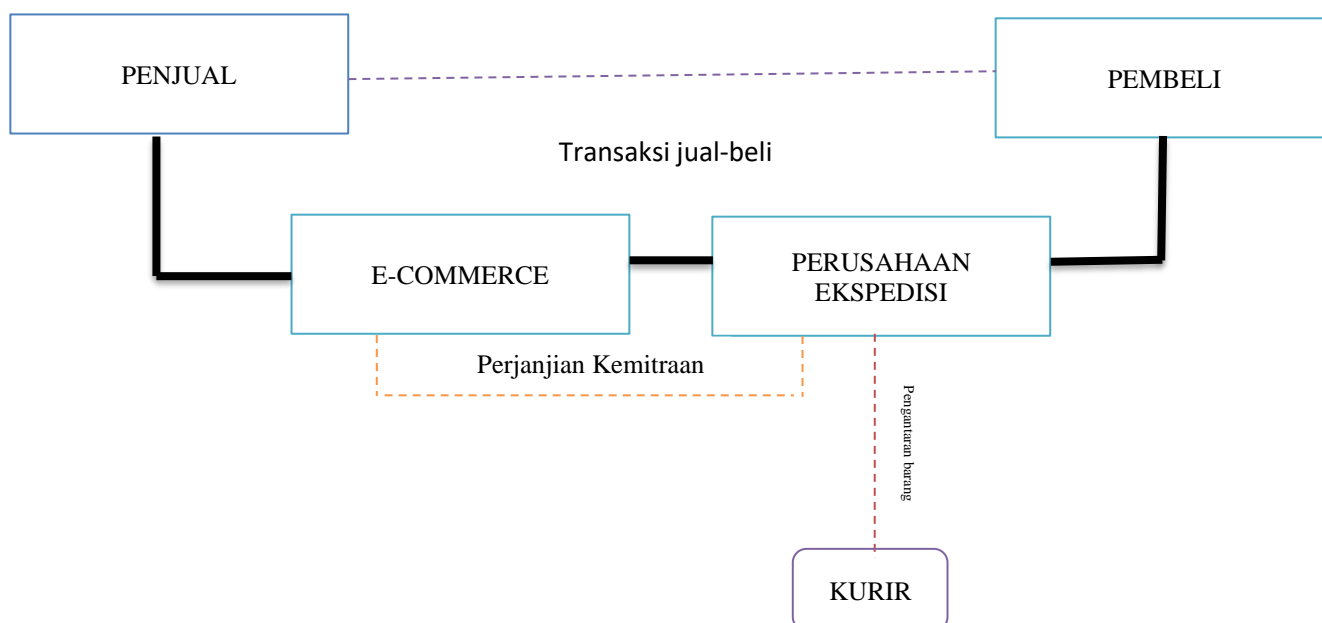
Selain penyelesaian yang dapat di selesaikan melalui gugatan perdata yang sebagaimana dimaksud pada ayat (1), para pihak dapat menyelesaikan sengketa melalui arbitrase atau Lembaga-lembaga penyelesaian sengketa alternatif lainnya. Para konsumen yang telah dirugikan dapat mengajukan gugatan kepada pelaku usaha melalui peradilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela antara para pihak yang bersengketa sesuai dengan ketentuan Pasal 45 Ayat (1) dan Ayat (2) UU ITE. Bahwa terdapat budaya hukum di masyarakat yang menjadi faktor atau pengaruh dalam penyelesaian sengketa diluar pengadilan.¹⁶ Gugatan Konsumen dalam UUPK menjelaskan bahwa gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan, sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama, Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, badan hukum atau Yayasan yang dalam anggarannya memiliki tujuan untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan yang sesuai dengan anggaran dasar dari pemerintah maupun instansi terkait yang apabila dalam penerapan tersebut telah menimbulkan kerugian materi

¹⁵ Dikdik M. Arief Mansyur dan Elisatris Gultom, *Cyber Law (Aspek Hukum Teknologi Informasi)*, Refika Aditama, Bandung: 2005, hlm. 144.

¹⁶ Kurniawan, “Permasalahan dan Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK),” *Jurnal Dinamika Hukum*, Vol 12, 2012, hlm. 12.

yang besar ataupun korban yang menjadi tidak sedikit.¹⁷ Dalam melakukan upaya sengketa konsumen di luar pengadilan, pemerintah melakukan pembentukan badan baru, yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (selanjutnya disebut “BPSK”) dengan fungsi melakukan penyelesaian sengketa konsumen yang terjadi di luar pengadilan. Penyelesaian sengketa pada BPSK dapat menjadi alternatif dalam penyelesaian sengketa pada konsumen dengan cepat, mudah, dan murah.¹⁸

Dapat dikatakan sebagai bentuk penyelesaian yang cepat sebab didalam Pasal 55 UUPK telah menentukan dalam kurun waktu 21 hari (hari kerja) BPSK wajib memberikan putusannya.¹⁹ Prosedur administrasi dan proses pengambilan putusan merupakan prosedur yang mudah dan sederhana. Letak pada biaya perkara yang terjangkau menjadi jalur alternatif yang murah di luar pengadilan. Berikut dibawah ini bagan yang menjelaskan hubungan yang terjadi antara para pihak pada transaksi sistem pembayaran COD:



Alur penyelesaian sengketa konsumen dengan pelaku usaha baik secara publik maupun privat telah diatur dalam ketentuan UUPK bahwa penuntasan problematika konsumen memiliki suatu ciri khas yaitu pihak yang bersengketa dapat memilih lingkungan peradilan yang meliputi penyelesaian diluar pengadilan. Hal ini terdapat dalam ketentuan Pasal 45 Ayat (2) UUPK yang menyatakan bahwa penyelesaian perkara dapat dilakukan melalui cara-cara berikut ini:

1. Cara damai merupakan penyelesaian tanpa melibatkan BPSK maupun pengadilan. Konsumen dan pelaku usaha menuntaskan secara kekeluargaan. Penyelesaiannya terlepas

¹⁷ Mukti Fajar, *Penyelesaian Sengketa Konsumen dan Pelaku Usaha dalam Transaksi E-Commerce Melalui Sistem Cash On Delivery*, Media of Law and Sharia, Vol. 1, No. 3, 2020, hlm. 155.

¹⁸ Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara serta Kendala Implementasinya*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta: 2008, hlm. 99.

¹⁹ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

dari aturan Pasal 1851-1864 KUHPerdara. Pada pasal tersebut terdapat aturan maupun syarat-syarat yang memiliki kekuatan hukum, serta perdamaian yang mengikat.

2. Cara menyelesaikan sengketa melalui pengadilan, konsumen wajib mengikuti aturan-aturan yang ada pada peradilan umum. Segala keputusan yang telah dibuat oleh majelis yang menandatangani sengketa konsumen dan pelaku usaha.
3. Penyelesaian perkara melalui BPSK.

Transaksi jual beli yang dilakukan secara *online* secara tidak langsung terikat pada UU ITE dan Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (selanjutnya disebut "PP PSTE") sebagai penyelenggara transaksi elektronik. Pelaku usaha memiliki kewajiban dalam transaksi elektronik. Dalam transaksi elektronik gugatan ganti rugi dapat dilakukan apabila pelaku usaha tidak menjalankan kewajibannya sebagaimana yang diatur pada UUPK dan PP PSTE sebagai penyelenggara transaksi elektronik. Beberapa kewajiban pelaku usaha tercantum pada ketentuan Pasal 49 PP PSTE yaitu:²⁰

1. Pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik wajib menyediakan informasi yang lengkap dan benar, berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang akan ditawarkan.
2. Pelaku usaha wajib memberikan kejelasan informasi tentang penawaran kontrak maupun iklan.
3. Pelaku usaha wajib memberikan batas waktu kepada konsumen untuk mengembalikan barang yang telah dikirim apabila tidak sesuai dengan perjanjian ataupun adanya cacat yang tersembunyi.
4. Pelaku usaha wajib menyampaikan informasi mengenai barang yang telah dikirim.
5. Pelaku usaha tidak dapat membebani konsumen mengenai kewajiban membayar barang yang dikirim tanpa adanya dasar kontrak.

Mengingat konsumen memiliki hak dalam menggugat ganti rugi kepada pelaku usaha yang tidak memenuhi kewajiban tersebut, dikarenakan timbulnya kerugian dari pihak konsumen. Pelaku usaha memiliki keterikatan dengan ketentuan yang disepakati dalam kontrak pada suatu transaksi atau produk yang diterima oleh konsumen tidak sesuai dengan iklan dari pelaku usaha, maka konsumen dapat melapor ke BPSK untuk meminta pertanggungjawaban dari pelaku usaha. Transaksi berupa penetapan ganti rugi paling banyak sebesar Rp.200.000.000,00 (dua ratus juta Rupiah) yang dapat dibebankan pada pelaku usaha.

Hal ini menunjukkan bahwa pembentukan Lembaga BPSK adalah untuk melakukan penyelesaian sengketa konsumen dengan proses penyelesaian sengketa konsumen. Berdasarkan ketentuan dalam Pasal 60 Ayat (2) UUPK bahwa penyelesaian sengketa pada nominal yang kecil dan sederhana bukanlah pilihan yang efektif dilakukan di pengadilan. Disamping biaya perkara yang harus dikeluarkan cukup besar, proses penyelesaian sengketa memakai hukum acara yang formal dan memerlukan waktu yang cukup lama. Penyelesaian perkara di pengadilan seringkali tidak

²⁰Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik

memberikan keadilan dan kepuasan bagi pihak yang bersengketa.²¹ Maka transaksi elektronik yang dilakukan dapat berdasarkan UU ITE dan PPSTE sebagai dasar dalam penyelesaian permasalahan. Terkait dengan perlindungan konsumen dalam ketentuan Pasal 49 Ayat (1) PP STE menjelaskan bahwa pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik wajib menyediakan informasi yang lengkap dan benar, yang akan berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan.²² Apabila barang yang diterima tidak sesuai dengan yang diperjanjikan, maka Pasal 49 Ayat (3) PP STE mengatur secara khusus mengenai hal tersebut.

PENUTUP

Berdasarkan isu hukum mengenai permasalahan dalam penggunaan sistem pembayaran *COD* dengan menggunakan media *E-Commerce*, maka perjanjian dalam transaksi elektronik terjadi pada saat penawaran transaksi yang dikirim oleh pembeli telah diterima dan disetujui oleh penjual sebagaimana Pasal 20 ayat (2) UU ITE. Perjanjian antara penjual dan pembeli yang dimuat dalam dokumen elektronik atau media elektronik lainnya merupakan kontrak elektronik dalam Pasal 1 ayat (7) UU ITE. Kegiatan transaksi elektronik dalam sistem pembayaran *COD* selanjutnya akan melahirkan hak dan kewajiban bagi para pihak mengingat transaksi *E-Commerce* merupakan *contract of sale* atau perjanjian jual beli yang berdasarkan Pasal 1457 KUH Perdata merupakan perjanjian dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan dan pihak lain membayar sesuai dengan yang diperjanjikan. Dalam hal terjadi sengketa terhadap penggunaan sistem pembayaran *COD*, penyelesaian dapat dilakukan melalui gugatan perdata sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, lembaga arbitrase, maupun lembaga penyelesaian sengketa alternatif lainnya. Konsumen yang dirugikan dapat mengajukan gugatan ke pengadilan maupun di luar pengadilan berdasarkan Pasal 45 ayat (1) dan (2) UU ITE. Terhadap upaya di luar pengadilan, pemerintah membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai lembaga penyelesaian sengketa yang cepat, mudah, dan murah. Berdasarkan Pasal 60 ayat (2) UUPK bahwa penyelesaian sengketa yang nominalnya kecil dan sederhana tidak efektif apabila diajukan ke pengadilan.

Dengan demikian dalam kegiatan transaksi elektronik maka selayaknya para pihak dalam membuat perjanjian tunduk pada asas itikad baik untuk mencapai tujuan dan kepatutan yang ada dalam masyarakat sebagaimana untuk menghindari terjadinya kerugian bagi para pihak. Selanjutnya, dengan adanya perjanjian kemudian timbul hak dan kewajiban antara penjual dan pembeli yang harus dipenuhi sebagai bentuk tanggung jawab terhadap suatu hal yang sudah disepakati dan untuk terpenuhinya prestasi. Apabila telah terjadi sengketa dalam kegiatan transaksi elektronik, para pihak yang merasa dirugikan atau mengalami kerugian seyogyanya dapat memilih bentuk penyelesaian sengketa yang tepat sesuai dengan kerugian yang dialami untuk menghindari timbulnya permasalahan baru atau kerugian yang lebih besar.

²¹Susanti Adi Nugoho, *Op.Cit.*, hlm. 85.

²²Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Ahmad M. Ramli, *Cyber Law dan HAKI dalam Sistem Hukum Indonesia*, Refika Aditama, Jakarta: 2004.
- Dikdik M. Arief Mansyur dan Elisatris Gultom, *Cyber Law (Aspek Hukum Teknologi Informasi)*, Refika Aditama, Bandung: 2005.
- Dyah Ochterina Susanti dan Aan Efendi. *Penelitian Hukum: Edisi Revisi*, Sinar Grafika, Jakarta: 2014.
- M. Yahya Harahap, *Segi-Segi Hukum Perjanjian*, Alumni, Bandung: 1986.
- Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Kencana, Jakarta: 2016.
- Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara serta Kendala Implementasinya*, Kencana Prena Media Group, Jakarta: 2008.

Jurnal

- Ery Agus Priyono, "Peranan Asas Itikad Baik Dalam Kontrak Baku (Upaya Menjaga Keseimbangan bagi Para Pihak)", *Diponegoro Private Law Review*, Vol. 1, No. 1, 2017.
- Ivana Kritiy Lea Rantung, "Perjanjian Jual Beli Barang Melalui Internet (E-Commerce) Menurut Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008", *Lex et Societatis*, Vol. 5, No. 6, 2017.
- Kurniawan, "Permasalahan dan Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)", *Jurnal Dinamika Hukum*, Vol. 12, 2012.
- Lathifah Hanim, "Perlindungan Hukum Bagi Para Pihak Dalam E-Commerce Sebagai Akibat Dari Globalisasi Ekonomi", *Jurnal Pembaharuan Hukum*, Vol. 14, No.2, 2014.
- Mukti Fajar, "Penyelesaian Sengketa Konsumen dan Pelaku Usaha dalam Transaksi E-Commerce Melalui Sistem Cash On Delivery", *Media of Law and Sharia*, Vol. 1, No. 3, 2020.
- Rochani Urip Salami dan Rhadi Wasi Bintoro, "Alternatif Penyelesaian Sengketa Dalam Sengketa Transaksi Elektronik (E-Commerce)", *Jurnal Dinamika Hukum*, Vol. 13, No. 1, Januari 2013.
- Silviasari, "Penyelesaian Sengketa Konsumen dan Pelaku Usaha Dalam Transaksi E-Commerce Melalui Sistem Chas On Delivery", *Media of Law and Sharia*, Vol. 1, No. 3, 2020.

Peraturan Perundang-undangan

- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang-Undang No 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
- Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.