

**PERTANGGUNG JAWABAN PELAKU USAHA DAN KONSUMEN  
TERHADAP SISTEM PEMBAYARAN *CASH ON DELIVERY* (COD)**

*(Liability of Producer and Consumer To Cash On Delivery (COD) Payment System)*

Indriana

Fakultas Hukum Universitas Pancasila  
Jln. Srengseng Sawah, Jagakarsa, Jakarta Selatan.  
E-mail: Indrianamulyana9@gmail.com

---

**Abstrak**

Jual beli melalui *e-commerce* menggunakan sistem pembayaran *Cash On Delivery* (COD) tidak dapat dipungkiri meningkatkan penjualan pelaku usaha dan memudahkan konsumen dalam bertransaksi pada masa pandemi *covid-19* ini. Kemudahan yang didapatkan tidak jarang menimbulkan permasalahan seperti pelaku usaha nakal yang mengirimkan barang tidak sesuai dan konsumen yang tidak mau membayar pesannya kepada kurir lantaran pesannya tidak sesuai. Tindakan tersebut sangatlah merugikan konsumen dan pelaku usaha yang sudah beritikad baik. Kasus konsumen terjadi karena ketidakpahaman konsumen terhadap sistem pembayaran COD, yang telah mengalami pergeseran makna. Pada COD di luar *e-commerce* konsumen dapat mengecek barang terlebih dahulu sebelum membayar, sementara COD di dalam *e-commerce* konsumen harus membayar terlebih dahulu sebelum melakukan pengecekan barang. Permasalahan tersebut menimbulkan perdebatan mengenai bagaimana dan siapa yang harus bertanggung jawab atas kerugian akibat sistem pembayaran COD. Untuk menjawab permasalahan tersebut digunakan metode penelitian hukum normatif dengan menganalisis data sekunder, sehingga didapatkan simpulan bahwa tanggung jawab terhadap sistem pembayaran COD dibebankan secara bersama antara pelaku usaha dan *e-commerce* sesuai dengan UUPK dan UU ITE. Terhadap pelaku usaha yang rugi akibat perbuatan konsumen dapat meminta ganti rugi dengan melakukan gugatan wanprestasi kepada konsumen.

**Kata Kunci:** Tanggung jawab, *Cash On Delivery* (COD), *E-Commerce*, UUPK, UU ITE

**Abstract**

*Buying and selling through e-commerce using the Cash On Delivery (COD) payment system cannot be denied by increasing the sales of business actors and making it easier for consumers to transact during this covid-19 pandemic. The convenience obtained often causes problems such as rogue business actors who send inappropriate goods and consumers who do not want to pay for their orders to couriers because their orders do not match. This action is very detrimental to consumers and business actors who have good intentions. The consumer case occurs because of the consumer's misunderstanding of the COD payment system, which has undergone a shift in meaning. In COD outside of e-commerce, consumers can check the goods first before paying, while in COD, consumers must pay first before checking the goods. This issue has created a 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 can be concluded that the responsibility for the COD payment system is shared between business actors and e-commerce in accordance with the UUPK and the ITE Law. Business actors who suffer losses due to consumer actions can ask for compensation by filing a default lawsuit against consumers.*

**Keywords:** *Liability, Cash On Delivery (COD), E-Commerce, Consumer Protection Law, Electronic Information and Transaction Law*

---

## **A. PENDAHULUAN**

Semakin majunya teknologi dan informasi mengakibatkan kegiatan yang dilakukan secara *offline* bertransisi menjadi *online*, salah satunya adalah kegiatan jual beli. Transaksi elektronik telah diatur di dalam Pasal 1 angka 2 UU ITE yang menyebutkan bahwa transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya. Pihak-pihak yang bersangkutan dalam melakukan transaksi jual beli *online* melalui *e-commerce* ini adalah penjual (*merchant*), konsumen (*card holder*), perantara penagihan (*acquirer*), *Issuer*, dan *Certification Authorities*.

Jenis-jenis transaksi *e-commerce* dapat dibedakan menjadi beberapa jenis yaitu:

1. *Business to Business* (B2B), yaitu transaksi secara elektronik antara entitas atau obyek bisnis yang atau ke obyek bisnis lainnya.
2. *Business to Consumer* (B2C), yaitu proses pemesanan barang oleh konsumen yang nantinya nama pengirim barang tersebut adalah konsumen itu sendiri
3. *Consumer to Consumer* (C2C), yaitu transaksi yang dilakukan antar konsumen untuk memenuhi suatu kebutuhan tertentu.<sup>1</sup>

Kegiatan jual beli yang dilakukan melalui *e-commerce* ini mengakibatkan sistem pembayarannya pun dilakukan secara elektronik. Adapun sistem pembayaran yang dapat

---

<sup>1</sup> Dikdik M. Arief Mansur dan Elisatriis Gultom, *Cyber Law Aspek Hukum Teknologi Informasi*, (Bandung: PT. Refika Aditama, 2005), hlm 150-151.

digunakan dalam transaksi *e-commerce* yaitu dengan menggunakan kartu kredit/visa, transfer (ATM, *mobile banking*, ataupun *internet banking*), *e-wallet*, dan gerai retail.<sup>2</sup>

Namun, berdasarkan data yang dirilis oleh Google, Temasek dan Bain & Company terdapat empat puluh tujuh juta masyarakat yang tidak memiliki rekening, dan sembilan puluh dua juta masyarakat yang memiliki rekening namun akses *e-banking*nya terbatas. Artinya, kecil kemungkinan bagi segmen tersebut untuk bertransaksi secara digital di *e-commerce*. Maka dari itu, *e-commerce* seperti Shopee, Blibli.com, Tokopedia, dan lain-lain menciptakan sebuah inovasi sistem pembayaran yaitu sistem pembayaran COD. Pada penelitian ini, peneliti memfokuskan *e-commerce* dengan jenis transaksi *Consumer to Consumer* (C2C) karena kasus yang sedang ramai diperbincangkan terkait sistem pembayaran COD ini adalah *e-commerce* jenis C2C seperti Shopee, Blibli.com, Tokopedia, dan *market place* serupa lainnya.

Permasalahan sistem pembayaran COD ini bermula dari pergeseran makna dari kata COD itu sendiri. Sistem pembayaran COD yang umum diketahui oleh masyarakat atau sistem pembayaran COD di luar *e-commerce* adalah transaksi yang mengharuskan pertemuan antara pelaku usaha dan konsumen di tempat dan waktu yang sudah disepakati, melakukan pemeriksaan barang terlebih dahulu, ketika barang sesuai atau cocok barulah melakukan pembayaran. Sementara arti COD di dalam *e-commerce* yang dikutip dari laman resmi Shopee Indonesia adalah suatu sistem pembayaran yang dilakukan secara langsung di tempat melalui kurir ketika barang sampai ke alamat konsumen.<sup>3</sup> Dapat dilihat dari kedua arti COD tersebut, COD mengalami pergeseran makna yang belum dipahami oleh para konsumen sehingga banyak terjadi kasus-kasus terkait COD ini. Hal ini terjadi karena masih kurangnya edukasi dari pihak *e-commerce* kepada pengguna sistem pembayaran COD.

Di dalam penelitian ini terdapat dua kasus sistem pembayaran COD, yaitu kasus pelaku usaha dan kasus konsumen. Terkait kasus pelaku usaha yang sedang diperbincangkan di media sosial adalah pelaku usaha yang mengirimkan kertas kepada

---

<sup>2</sup> Sena Lingga Saputrea, "Status Kekuatan Hukum Terhadap Perjanjian Dalam Jual Beli Online Yang Dilakukan Oleh Anak Di Bawah Umum", Jurnal Wawasan Yuridika, Vol. 3 No. 2, 30 September 2019, hlm. 201

<sup>3</sup> 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 2021, 19.30 WIB.

konsumen padahal barang yang dipesan oleh konsumen adalah jam tangan. Hal ini terlihat bahwa pelaku usaha tidak beritikad baik untuk mengirimkan barang yang sesuai dengan apa yang telah diperjanjikan sebelumnya. Perbuatan pelaku usaha tersebut sangatlah merugikan konsumen.

Sementara, kasus konsumen yang sedang hangat diperbincangkan oleh masyarakat di media sosial terkait sistem pembayaran COD, yaitu pada bulan februari 2021 lalu, tersebar rekaman video seorang wanita memarahi kurir, wanita tersebut adalah seorang konsumen yang menggunakan sistem pembayaran COD. Konsumen terlihat sedang berdebat dengan kurir lantaran menganggap pesannya tidak sesuai. Alhasil konsumen tersebutpun tidak mau membayar dan menerima pesannya karena merasa dirugikan jika membayar. Kurir sudah berusaha menjelaskan terkait sistem komplain namun konsumen tetap tidak mau membayar. Tidak hanya itu, kasus konsumen yang terjadipun ketika konsumen memutuskan untuk menggunakan sistem pembayaran COD, namun tidak memberikan alamat yang jelas, dan nomor telepon yang tidak bisa dihubungi sehingga ketika kurir sampai ke alamat tujuan, konsumen tidak bertanggungjawab atas pesannya. Perbuatan konsumen yang tidak mengikuti prosedur sistem pembayaran COD ini sangatlah merugikan pelaku usaha yang telah mengeluarkan biaya untuk pengemasan barang dan pengiriman barang.

Terkait permasalahan tersebut menimbulkan perdebatan mengenai bagaimana dan siapa yang harus bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan akibat sistem pembayaran COD ini, mengingat belum ada pengaturan secara khusus yang mengatur terkait sistem pembayaran COD. Namun, UUPK, UU ITE dengan aturan pelaksanaannya yaitu Peraturan Pemerintah No.80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PP PMSE) telah mengatur secara umum terkait perlindungan para pihak dalam bertransaksi secara elektronik, walaupun di dalam Pasal 60 ayat (3) PP PMSE hanya menyebutkan bahwa pembayaran melalui sistem elektronik dapat dilakukan melalui perbankan atau pembayaran elektronik lainnya yang menunjukkan bahwa PP PMSE tidak mengatur terkait sistem pembayaran COD sebagai salah satu pembayaran melalui sistem elektronik.

Berdasarkan latar belakang inilah peneliti tertarik untuk mengangkat tulisan mengenai siapakah pihak yang paling bertanggung jawab dan bagaimanakah

pertanggung jawabannya dalam kasus sistem pembayaran COD?. Adapun tujuan khusus penelitian ini ialah untuk mengetahui siapakah pihak yang bertanggungjawab atas kasus COD ini dan bagaimanakah bentuk pertanggung jawabannya.

## **B. METODOLOGI PENELITIAN**

Metode penelitian hukum yang digunakan dalam penulisan jurnal ilmiah ini adalah metode penelitian hukum normatif dengan menggunakan dua pendekatan yaitu pendekatan dengan menggunakan ketentuan peraturan perundang-undangan (statute approach) dan pendekatan secara konseptual (konseptual approach). Untuk meneliti, peneliti menggunakan strategi menelaah isu-isu hukum yang terkait dengan jual beli online menggunakan sistem pembayaran COD dan melakukan kajian berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku serta menggunakan prinsip-prinsip yang berlaku dalam hukum perlindungan konsumen. Dengan demikian penelitian ini identik dengan norma tertulis yang dibuat oleh pejabat yang berwenang. Artingya data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data sekunder yaitu berupa peraturan perundang-undangan dala hal ini ialah UUPK, UU ITE, dan PP PMSE serta literatur-literatur lainnya yang terkait dengan penelitian ini khususnya jurnal-jurnal ilmiah.

## **C. PEMBAHASAN**

Sistem pembayaran *Cash On Delivery* (COD) yang ada di dalam *e-commerce* merupakan suatu inovasi yang diciptakan oleh para *e-commerce* guna mempermudah transaksi jual beli. Sistem pembayaran COD ini diciptakan karena masih banyak masyarakat yang belum mempunyai *e-wallet*, rekening, mempunyai rekening namun akses *e-banking*nya terbatas, pemukimannya jauh dari gerai retail. Adapun mekanisme sistem pembayaran COD yakni sebagai berikut:<sup>4</sup>

1. Setelah konsumen dan pelaku usaha bertransaksi melalui *e-commerce* lalu pelaku usaha akan mengirimkan produk ke tim ekspedisi yang menyediakan fitur COD.
2. Ekspedisi akan mengirimkan paket hasil transaksi ke konsumen

---

<sup>4</sup> Kargo, "Apa itu COD? (Keuntungan dan kerugian sistem COD)", <<https://kargo.tech/en/blog/apa-itu-pengiriman-cod/>>, diakses pada tanggal 18 Oktober 2021, 11.29 WIB.

3. Konsumen akan membayar barang dan ongkos kirim ke kurir ekspedisi setelah menerima barang
4. Kurir yang sudah menerimanya secara *cash* akan menyetorkan uang tersebut kepada bagian keuangan ekspedisi
5. Bagian keuangan ekspedisi akan mentransfer uang barang penjual secara utuh dikurangi ongkir dari ekspedisi tersebut.

Mekanisme inilah yang tidak dipahami oleh masyarakat yang menggunakan sistem pembayaran COD, sehingga menimbulkan permasalahan-permasalahan terkait sistem pembayaran COD ini.

Terkait sistem pembayaran COD ini belum ada payung hukum yang mengatur secara khusus pun di dalam Pasal 60 ayat (3) Peraturan Pemerintah No. 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PP PMSE) juga tidak menyebutkan adanya sistem pembayaran COD sebagai salah satu cara pembayaran dalam bertransaksi secara *online* melalui *e-commerce*. PP PMSE hanya menyebutkan pembayaran hanya dapat dilakukan menggunakan sarana sistem perbankan atau sistem pembayaran elektroniklainnya seperti *e-banking* dan *e-wallet*. Namun, untuk mencapai kepastian hukum UUPK, UU ITE dan aturan pelaksanaannya telah cukup mengatur serta melindungi konsumen dan pelaku usaha dalam bertransaksi.

### **1. Tanggung Jawab Pelaku Usaha dan *E-Commercer* Akibat Kerugian Konsumen Berdasarkan UUPK dan UU ITE**

Kasus-kasus pelaku usaha yang terjadi pada saat bertransaksi di dalam *e-commerce* menggunakan sistem pembayaran COD yaitu ketika pelaku usaha tidak memberikan informasi yang jelas pada produk yang dijual dan tidak mengirimkan barang yang sesuai dengan barang yang dipesan. Hal inilah yang menunjukkan bahwa pelaku usaha tidak melakukan suatu itikad baik dalam bertransaksi sesuai dengan Pasal 7 huruf a UUPK dan Pasal 17 ayat (2) UU ITE yang menyatakan bahwa para pihak dalam melakukan transaksi secara elektronik harus didasari dengan itikad baik.

Seperti pada kasus pelaku usaha yang sempat ramai diperbincangkan di media sosial yaitu pengantar paket diancam dengan senjata tajam lantaran konsumen meminta uangnya dikembalikan setelah melakukan pembayaran COD. Konsumen

tersebut mengaku bahwa telah membeli sebuah jam tangan, namun setelah paket dibuka isinya hanya kertas saja.

Suatu itikad baik dalam kasus ini yaitu ketika pelaku usaha menyampaikan informasi barang yang benar, jelas dan menampilkan gambar produk yang sesuai dengan aslinya sehingga tidak menimbulkan kekecewaan konsumen. Jadi, seharusnya pelaku usaha mengirimkan barang berupa jam tangan sesuai dengan deskripsi bukan mengirimkan kertas kosong kepada konsumen. Tindakan tersebut merupakan suatu itikad baik yang dilakukan pelaku usaha. Pasal 7 huruf b UUPK dan Pasal 9 UU ITE yang menerangkan bahwa pelaku usaha harus menyampaikan informasi dengan lengkap, benar, jelas dan jujur mengenai produk yang ditawarkan. Tidak hanya pelaku usaha, namun *e-commerce* dalam hal ini juga diwajibkan untuk memberikan informasi yang jelas dan benar terkait sistemasi dalam bertransaksi menggunakan sistem pembayaran COD. Akibat dari tindakan pelaku usaha yang melanggar ketentuan Pasal 7 UUPK dan Pasal 9 UU ITE maka konsumen telah kehilangan haknya yang telah dicantumkan pada Pasal 4 huruf b dan c UUPK, yaitu tidak mendapatkan barang yang sesuai dan tidak mendapatkan informasi yang benar, jelas dan jujur terkait produk yang ditawarkan.

Akibat kerugian konsumen tersebut, pelaku usaha dan *e-commerce* wajib bertanggung jawab. Apabila konsumen merasa dirugikan karena barang tidak sesuai, konsumen tetap harus membayar barang tersebut melalui kurir, setelah itu konsumen dapat melakukan komplain ke pelaku usaha melalui fitur komplain yang telah disediakan oleh *e-commerce*. Fitur komplain yang disediakan oleh *e-commerce* merupakan suatu bentuk tanggung jawab yang telah diberikan oleh *e-commerce* itu sendiri.

Adapun ketentuan komplain barang tersebut yaitu dengan cara mengirimkan video *unboxing* barang. Hal ini juga telah ditentukan oleh peraturan perundang-undangan yakni tertuang di dalam Pasal 22 ayat (2) Peraturan Pemerintah No. 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP PSTE) yang menyatakan rekam jejak tersebut digunakan untuk keperluan pengawasan, penegakan hukum, penyelesaian sengketa, verifikasi, pengujian, dan pemeriksaan lainnya. Jika konsumen melakukan rekaman *unboxing* dengan benar, *e-commerce*

akan mengembalikan uang yang sudah dikeluarkan oleh konsumen jika pelaku usaha memang tidak beritikad baik dan benar terlihat adanya ketidak sesuaian barang yang dikirimkan oleh pelaku usaha. Dalam hal ini untuk pelaku usaha yang tidak beritikad baik yaitu mengirimkan barang yang tidak sesuai tidak akan mendapatkan uang yang telah dibayarkan oleh konsumen. Karena, uang yang telah dibayarkan oleh konsumen kepada kurir akan disalurkan terlebih dahulu kepada *e-commerce* setelah itu *e-commerce* akan menyalurkan uang tersebut ke pelaku usaha jika konsumen sudah melaporkan barang tersebut sampai dengan sesuai. Namun, jika ada laporan yang jelas terkait barang yang dikirimkan tidak sesuai dari konsumen, maka *e-commerce* tidak akan menyalurkan uang tersebut kepada pelaku usaha.

Prinsip tanggung jawab merupakan hal yang penting dalam hukum perlindungan konsumen, karena dalam kasus pelanggaran hak konsumen perlu kehati-hatian dalam menentukan pihak yang bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab yang dapat dibebankan kepada pihak terkait. Secara umum prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum dibedakan menjadi lima yaitu, berdasarkan kesalahan, praduga selalu bertanggung jawab, praduga selalu tidak bertanggung jawab, tanggung jawab mutlak dan pembatasan tanggung jawab.<sup>5</sup>

Tanggung jawab pelaku usaha dalam bertransaksi telah diatur di dalam UUPK dan UU ITE. UUPK mengatur tanggung jawab pelaku usaha di dalam Pasal 19 sampai dengan Pasal 28. Sementara, UU ITE mengatur tanggung jawab pelaku usaha melalui pasal-pasal kewajiban yang harus dilakukan oleh pelaku usaha. Jadi, UU ITE tidak mengatur secara spesifik terkait tanggung jawab pelaku usaha.

Pasal 19 UUPK jo. Pasal 23 UUPK. jo. Pasal 28 UUPK, yakni menggunakan prinsip tanggung jawab berdasarkan praduga bersalah/lalai atau pelaku usaha sudah dianggap bersalah sehingga tidak perlu dibuktikan kesalahannya. Artinya jika konsumen mengalami kerugian, pelaku usaha telah melakukan kesalahan dan wajib untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen. Apabila pelaku usaha tidak mau memberikan ganti rugi maka dapat digugat melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Namun, jika konsumen mengajukan gugatan melalui BPSK atau

---

<sup>5</sup> Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT Grasindo, 2000), hlm.2.

badan peradilan maka pelaku usaha yang wajib membuktikan dirinya bersalah atau tidak karena UUPK menganut prinsip tanggung jawab dengan pembuktian terbalik.

Pasal 19 UUPK yang menyebutkan tanggung jawab pelaku usaha yaitu:<sup>6</sup>

- a. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau ganti rugi akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan
- b. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi
- d. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan
- e. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Berdasarkan Pasal 19 UUPK jo. Pasal 23 UUPK jo. Pasal 28 UUPK kasus sistem pembayaran COD, pelaku usaha wajib bertanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen karena pesanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan atau tidak sesuai dengan yang diperjanjikan. Tanggung jawab yang diberikan oleh pelaku usaha dapat berupa mengganti barang yang baru dan sesuai dengan apa yang diperjanjikan atau mengembalikan uang secara penuh kepada konsumen.

Dari penjelasan di atas tanggung jawab pelaku usaha diatur secara khusus di dalam UUPK, tidak seperti UU ITE yang tidak mengatur secara khusus dan jelas terkait tanggung jawab dari pelaku usaha. Namun, tanggung jawab pelaku usaha di

---

<sup>6</sup> Indonesia (b), *Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik*, Pasal 19.

dalam UU ITE dapat dilihat dengan adanya pengaturan tentang kewajiban pelaku usaha.

Jika dilihat dari kaca mata UU ITE terkait pertanggung jawaban pelaku usaha dapat dilihat di dalam ketentuan Pasal 9 dan Pasal 17 UU ITE. Kewajiban pelaku usaha yang diatur dalam Pasal 9 UU ITE yaitu “pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen dan produk yang ditawarkan.”<sup>7</sup> Bunyi pasal tersebut dapat diartikan pelaku usaha bertanggung jawab terhadap informasi yang diberikannya terkait dengan syarat kontrak, serta produsen dan produk yang ditawarkan. Apabila dikaitkan dengan kasus pelaku usaha dan konsumen terhadap sistem pembayaran COD ini, maka *e-commerce* yang bertanggung jawab atas informasi terkait sistemasi dari sistem pembayaran COD.

Pasal 17 UU ITE juga menjelaskan bahwasanya pelaku usaha wajib beritikad baik dalam melakukan interaksi dan transaksi elektronik, yang mana arti dari Pasal 17 UU ITE ini adalah pelaku usaha bertanggung jawab atas tindakan yang dilakukannya yaitu harus beritikad baik. Terdapat penjelasan dari Pasal 17 UU ITE, yang menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi informasi oleh penyelenggaraan negara, orang, badan usaha dan masyarakat harus dilakukan secara baik, bijaksana, beertanggung jawab, efektif dan efisien sehingga diperoleh manfaat yang sebesar-besarnya bagi masyarakat. Itikad baik yang dimaksud Pasal 17 UU ITE adalah sebagaimana tertuang di penjelasan pasal tersebut, yakni dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab agar dapat diperoleh manfaat yang sebesar-besarnya bagi masyarakat (konsumen). Dalam hal kasus sistem pembayaran COD, pelaku usaha harus beritikad baik dalam menjalankannya. Pelaku usaha harus beritikad baik dalam hal mengirimkan barang yang sesuai dengan apa yang diperjanjikan.

Dapat dilihat berdasarkan paparan di atas UUPK dan UU ITE telah mengatur, bahwa pelaku usaha bertanggung jawab terhadap seluruh kegiatan transaksi elektronik yang

---

<sup>7</sup> Indonesia (b), *Undang-Undang tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik*, UU No. 19 Tahun 2016, Ps. 9.

dilakukan dengan konsumen. Tanggung jawab tersebut dilakukan secara tanggung renteng dengan *e-commerce* selaku penyedia lapak penjualan.<sup>8</sup>

## **2. Tanggung Jawab Konsumen Akibat Kerugian Pelaku Usaha Berdasarkan UUPK dan UU ITE**

Kasus Konsumen yang sedang hangat diperbincangkan masyarakat di media sosial terkait sistem pembayaran COD ini adalah bentuk ketidakpahaman pengguna sistem pembayaran COD saat berbelanja melalui *e-commerce*. Rekaman video yang tersebar luas di media sosial itu merupakan pelanggaran yang dilakukan oleh konsumen karena tidak melakukan pembayaran terlebih dahulu sebelum barang diperiksa dan tidak membayarnya setelah barang diperiksa. Konsumen tersebut merasa dirugikan jika melakukan pembayaran karena barangnya tidak sesuai. Ketidaksesuaian barang yang diterima oleh konsumen memang merugikan konsumen itu sendiri, namun tindakan konsumen yang tidak membayar barang tersebut juga tidak dapat dibenarkan mengingat konsumen telah memilih sistem pembayaran COD sebagai metode pembayarannya. Kasus konsumen yang tidak memberikan alamat dan nomor telepon yang dapat dihubungi juga sangatlah tidak dapat dibenarkan.

Tindakan konsumen pada kasus konsumen yang telah dipaparkan di atas dianggap lalai akan kewajibannya yang telah diatur di dalam Pasal 5 huruf a, b dan c UUPK dan Pasal 17 ayat (2) UU ITE yaitu tidak membaca dengan benar terkait petunjuk atau prosedur dari sistem pembayaran COD, tidak adanya itikad baik dengan cara tidak memberikan alamat jelas dan nomor telepon yang dapat dihubungi dan tidak melakukan pembayaran sesuai dengan sistem pembayaran COD.

Atas tindakan yang dilakukan oleh konsumen yang merugikan pelaku usaha, konsumen dalam hal ini harus bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh pelaku usaha. Pada kasus konsumen ini, prinsip tanggung jawab mutlak atau *strict liability* dapat diberlakukan. Prinsip ini dapat digunakan apabila pelaku usaha yang

---

<sup>8</sup> Wawancara peneliti dengan Bapak Rio Priambodo, Bidang Pengaduan dan Hukum Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia. Wawancara dilakukan pada 25 Oktober 2021, di Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia

merasakan kerugian karena perbuatan konsumen dapat menuntut kompensasi atau ganti rugi tanpa harus mempermasalahkan ada atau tidaknya unsur kesalahan dari konsumen. Ketika kasus ini dibawa ke ranah hukum, pelaku usaha tidak perlu melakukan pembuktian terkait kesalahan yang dilakukan oleh tergugat. Pada BAB 13 UUPK hanya mengatur sanksi pelaku usaha, sehingga terhadap konsumen yang melakukan penolakan pembayaran barang dapat menggunakan ketentuan Pasal 1238 KUHPerdara yang mana hal ini merupakan tindakan wanprestasi dan Pasal 378 KUHP sebagai *lex generalis* dari UUPK.

Terkait kasus konsumen yang tidak memberikan alamat yang benarpun dapat dimintakan pertanggung jawabannya, merujuk pada Pasal 1460 KUHPerdara barang yang dijual tersebut sejak terjadinya kesepakatan atau pembelian telah menjadi tanggungan pembeli, meskipun penyerahannya belum dilakukan, maka penjual berhak menuntut biaya atas barang tersebut. Hal ini juga selaras dengan Pasal 20 UU ITE yang menyatakan bahwa suatu transaksi elektronik terjadi ketika pelaku usaha menawarkan produk di dalam e-commerce dan tawaran tersebut diterima dan disetujui oleh konsumen. Jadi, berdasarkan hal tersebut sesuai dengan Pasal 1243 KUHPerdara, konsumen wajib memberikan ganti rugi akibat kelalaiannya dalam memenuhi perikatannya dengan pelaku usaha.

Selain itu terkait kasus konsumen sistem pembayaran COD yaitu konsumen yang tidak membayar pesannya kepada kurir juga merupakan tanggung jawab e-commerce, karena dalam hal ini e-commerce selaku penyedia lapak bagi para konsumennya untuk melakukan transaksi, kenyamanan dan keamanan dari transaksi seharusnya dijamin oleh pihak e-commerce sehingga tidak ada pihak yang akan dirugikan.

#### **D. SIMPULAN**

Di dalam kasus sistem pembayaran COD ini pelaku usaha dan konsumen masih sama-sama mendapatkan kerugian yang mana di dalam kasus pelaku usaha, konsumen tidak mendapatkan kesesuaian barangnya. Sedangkan, di dalam kasus konsumen, pelaku usaha dirugikan oleh konsumen yang tidak mau membayar pesannya terlebih dahulu sebelum memeriksa pesanan. UUPK dan UU ITE telah mengatur bahwa pelaku

usaha bertanggung jawab terhadap seluruh kegiatan transaksi elektronik yang dilakukan dengan konsumen ketentuan ini tertuang di dalam Pasal 19 UUPK, Pasal 9 UU ITE dan Pasal 17 UU ITE. Namun tanggung jawab tersebut juga harus didukung dengan sistematis, artinya pelaku usaha dapat bertanggung jika ada bukti yang mendukung, yaitu berupa video *unboxing* yang dilakukan oleh konsumen sesuai dengan ketentuan Pasal 22 ayat (2) PP PSTE . Tanggung jawab ini dilakukan secara tanggung renteng antara pelaku usaha dan *e-commerce*. Dalam hal ini bentuk pertanggungjawaban yang dilakukan oleh pelaku usaha terkait permasalahan sistem pembayaran COD yaitu dengan menggantikan barang yang sesuai dengan apa yang diperjanjikan, sementara bentuk tanggung jawab yang dilakukan oleh *e-commerce* adalah dengan memberikan informasi yang jelas terkait sistemasi dari sistem pembayaran COD kepada seluruh pengguna *e-commerce* dengan cara mengedukasi konsumen. *E-commerce* juga bertanggung jawab untuk memeriksa secara seksama terkait keluhan atau komplain dari konsumen terkait barang yang tidak sesuai dengan apa yang dikirimkan oleh pelaku usaha. Terhadap kasus konsumen dalam sistem pembayaran COD, konsumen dianggap melakukan wanprestasi mengingat UUPK tidak mengatur tanggung jawab konsumen. Sehingga tanggung jawab yang dilakukan oleh konsumen pada kasus sistem pembayaran COD ini adalah dengan mengganti rugi jika jika adanya tuntutan ganti rugi dari pelaku usaha sesuai dengan 1243 KUHPdata.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Indonesia. *Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 Tahun 1999.  
----- . *Undang-Undang tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik*, UU No. 19 Tahun 20016.  
----- . *Peraturan Pemerintah tentang Penyelenggaraan Sistem Transaksi Elektronik*, PP No. 71 Tahun 2019.  
----- . *Peraturan Pemerintah tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik*, PP No.80 Tahun 2019.  
Barkatullah, Abdul Halim. *Bisnis E-Commerce Studi Sistem Keamanan dan Hukum di Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2005.

- Barkatullah, Abdul Halim. *Hukum Transaksi Elektronik*. Bandung: Nusamedia. 2017.
- Kantaatmadja, Mieke Komar. *Cyberlaw Suatu Pengantar*. Bandung: ELIPS. 2001.
- Kargo. “Apa itu COD? (Keuntungan dan Kerugian Sistem COD)”.  
<<https://kargo.tech/en/blog/apa-itu-pengiriman-cod/>>. Diakses pada tanggal 18 Oktober 2021, 11.29 WIB.
- Lumban, Reny Elisa. “Perlindungan Hukum terhadap Para Pihak dalam Transaksi Jual Beli Pakaian Jual Beli Pakaian Melalui Media Internet”. Artikel yang dipublikasikan oleh Ministry of Research and Technology/National Agency for Research and Innovation.
- Lumban, Reny Elisa. “Perlindungan Hukum terhadap Para Pihak dalam Transaksi Jual Beli Pakaian Jual Beli Pakaian Melalui Media Internet”. Artikel yang dipublikasikan oleh Ministry of Research and Technology/National Agency for Research and Innovation
- Mansyur, Dikdik M. Aried dan Elisatris Gultom. *Cyber Law Aspek Hukum Teknologi Informasi*. Bandung: PT Refika Aditama. 2005.
- Miru, Ahmad dan Sutarman Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen*, cet.1. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada. 2004.
- Nasution, Az. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Jakarta: Diadit Media. 2006
- Nasution, Az. *Konsumen dan Hukum*. Jakarta: Pusaka Sinar Harapan, 1995
- Purwaningsih, Endang. *Hukum Bisnis*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2010
- Putri, Sandi. “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam E-Commerce Pasca Transaksi ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen”. Skripsi Sarjana Universitas Pancasila, Jakarta, 2013.
- Ranto, Roberto. “Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi Jual Beli melalui Media Elektronik”. Dalam *Jurnal Ilmu Hukum Alethea* (Vol. 2, No. 2, 2019).

- Santoso, Sugeng. “Sistem Transaksi E-Commerce dalam Perspektif KUHPerdara dan Hukum Islam”. Dalam jurnal AHKAM (Volume 4 Nomor 2, Novemer 2016): 223-224
- Saputrea, Sena Lingga. “Status Kekuatan Hukum Terhadap Perjanjian Dalam Jual Beli Online yang Dilakukan Oleh Anak Di Bawah Umur”. Dalam *Jurnal Wawasan Yuridika* (Vol. 3, No.2, 2019).
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT Grasindo, 2000.
- 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 2021, 19.30 WIB.
- Soekanto, Soerjono dan Sri Mamudji. *Penelitian Hukum Normatif, Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta: Raja Grafindo Persada. 2011.
- Soekanto, Soerjono. *Pengantar Penelitian Hukum*. Cet. 3. Jakarta: UIPress. 1986
- Susilo, Zoemrotin K. *Penyambung Lidah Konsumen*. Jakarta: Puspa Swara. 1996
- Syafriana, Rizka. “Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik”. Dalam *jurnal De Lega Lata* (Vol. 1, No. 2, 2016).
- Urip, Rochani, dkk. “Alternatif Penyelesaian Sengketa Dalam Sengketa Elektronik (E-Commerce)”. Dalam *Dinamika Hukum* (Volume 13 Nomor 1, Januari 2003): 125

**BIODATA PENULIS**

Nama : Indriana  
Tempat Tanggal Lahir : Bogor, 13 Mei 2000  
Alamat : Jalan Raya Sukahati, Cibinong, Bogor  
*E-mail* : indrianamulyana9@gmail.com