



Tanggung Jawab Penjual Yang Beritikad Tidak Baik Dalam Transaksi *Online* Dengan Sistem Pembayaran *Cash On Delivery*

Rory Jeff Akyuwen

Fakultas Hukum Universitas Pattimura, Ambon, Indonesia.

 : rjakyuwen@gmail.com

Corresponding Author*



Abstract

Cash on delivery (cod) systems that do not want the goods that have been ordered to be inspected. a good faith seller will certainly allow the goods to be inspected by the buyer. one of the legal principles in civil law, namely the principle of good faith, requires that every legal action in any form including electronic transactions must be based on good faith. what if it happens that the seller in bad faith deliberately sends goods that are not suitable but the recipient is not allowed to check before being paid. the research method used in this research is normative juridical research type, with 3 (three) approaches namely statutory approach, concept approach and case approach. the results of the research show that the cash on delivery payment system in online buying and selling does not always place the parties, namely the sender/seller and the receiver/buyer in a normal situation. the situation or agreement agreed upon by the parties will cause problems if the goods received are not suitable or damaged. the recipient is required to pay the price of the goods including shipping costs before opening or inspecting the goods. damaged or non-conforming goods can be claimed and if the claim is accepted then the process to replace the goods or pay compensation is carried out.

Keywords: *Responsibility; Principles of Good Faith; Cash On Delivery Payment.*

Abstrak

Sistem COD ada yang tidak menghendaki barang yang sudah dipesan untuk diperiksa. Penjual yang beritikad baik tentunya akan membiarkan barang diperiksa oleh pembeli. Salah satu asas hukum dalam hukum perdata yaitu asas itikad baik menghendaki setiap perbuatan hukum dalam bentuk apapun termasuk transaksi elektronik haruslah dilandasi itikad baik. Bagaimana kalau terjadi penjual dengan itikad tidak baik sengaja mengirimkan barang yang tidak sesuai namun penerima tidak diperbolehkan untuk memeriksa sebelum dibayar. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Tipe penelitian yuridis normatif, dengan 3 (tiga) pendekatan yakni pendekatan perundang-undangan, pendekatan konsep dan pendekatan kasus. Hasil Penelitian Menunjukkan Sistem pembayaran *Cash On Delivery* dalam jual beli online tidak selamanya menempatkan para pihak yakni pengirim/penjual dan penerima/pembeli dalam situasi yang normal. Situasi atau kesepakatan yang disepakati oleh para pihak akan menimbulkan masalah jika barang yang diterima tidak sesuai atau rusak. Penerima diwajibkan membayar harga barang termasuk ongkos kirim sebelum membuka atau memeriksa barang. Barang yang rusak atau tidak sesuai bisa diklaim dan apabila klaim diterima maka proses untuk menggantikan barang atau membayar ganti rugi dilakukan.

Kata Kunci: *Tanggung Jawab; Asas Itikad Baik; Pembayaran Cash On Delivery.*

PENDAHULUAN

Suatu kenyataan yang tidak dapat dibantah bahwa teknologi telah mampu meningkatkan kesejahteraan hidup umat manusia. Bahkan teknologi selalu menyertai hidup umat manusia. Sebab teknologi selaku hasil ciptaan manusia merupakan salah satu bentuk perwujudan dari kebudayaan manusia. Umat manusia dari yang masih sederhana atau primitif sampai dengan yang paling moderen, pasti mengenal dan memiliki teknologi.

Sebenarnya umat manusia itu bermula dari titik awal yang sama dalam bidang teknologinya, baru dalam proses perjalanannya baru mengalami tingkat perkembangan termasuk teknologi yang berbeda-beda. Ada umat manusia yang masih tetap terkebelakang, ada yang sudah agak maju, dan ada pula yang sudah sangat maju. Perbedaan ini mengakibatkan perbedaan dalam tingkat kemajuan dan kesejahteraan hidupnya.

Bangsa-bangsa yang teknologinya relatif telah maju, menikmati tingkat kesejahteraan hidup yang lebih tinggi dibandingkan dengan bangsa-bangsa yang tingkat ekonominya relatif lebih rendah. Sebab dengan teknologinya yang lebih maju dan unggul mereka dapat berbuat lebih banyak untuk memenuhi kepentingan dan kebutuhan hidupnya. Di sinilah timbul perbedaan tingkat kesejahteraan dari bangsa yang satu dengan bangsa yang lainnya.

Usaha yang dapat dilakukan untuk mengatasi tingkat keterbelakangan adalah dengan alih teknologi (*transfer of technology*). Sudah tentu alih teknologi akan berproses atau ditransfer dari negara-negara berteknologi maju sebagai pemilik teknologi kepada negara-negara berkembang sebagai penerima teknologi. Sebenarnya alih teknologi itu sendiri tidak saja berlangsung dari negara-negara maju ke negara-negara berkembang tetapi juga bisa alih teknologi dari sesama negara-negara maju. Peralihan teknologi kepada negara-negara penerima teknologi tidak selamanya berjalan secara baik dan tanpa menimbulkan permasalahan baru. Diantara berbagai masalah baru yang muncul, salah satunya adalah masalah hukum sebagai sarana perlindungan terhadap kepentingan-kepentingan yang harus dilindungi.

Pada Era 4.0 saat ini secara otomatis telah memaksakan terjadinya peralihan teknologi baik secara sadar maupun secara tidak sadar. Kemajuan teknologi dan informatika telah memperpendek jarak antar negara yang satu dengan yang lainnya. Transaksi-transaksi perdagangan antara pelaku bisnis sudah tidak lagi dilakukan dengan cara pertemuan langsung tetapi cukup dengan menggunakan teknologi informatika yaitu dilakukan secara elektronik. Penggunaan sistem pembayaran telah mengalami evolusi sejak jaman barter hingga system digital payment. Penggunaan system digital payment banyak memberikan manfaat baik bagi pelaku usaha sendiri maupun konsumen.¹

Permasalahan hukum yang muncul adalah, bilamana kita berhadapan dengan masalah keadaan barang yang dibeli dan dibayar dengan sistem *Cash On Delivery* (COD). Dalam hukum jual beli barang yang akan dibayar harus dalam keadaan utuh, tidak rusak atau harus sesuai dengan yang dipesan dan pembeli dibolehkan untuk memeriksa barang yang akan dibayarnya. Sistem COD ada yang tidak menghendaki barang yang sudah dipesan untuk diperiksa. Penjual yang beritikad baik tentunya akan membiarkan barang diperiksa oleh pembeli. Salah satu asas hukum dalam hukum perdata yaitu asas itikad baik menghendaki setiap perbuatan hukum dalam bentuk apapun termasuk transaksi elektronik haruslah dilandasi itikad baik. Bagaimana kalau terjadi penjual dengan itikad tidak baik sengaja mengirimkan barang yang tidak sesuai namun penerima tidak diperbolehkan untuk memeriksa sebelum dibayar.

¹ Suryanto Dkk, *Penggunaan Digital Payment Pada Usaha Mikro Kecil Dan Menengah*, Jurnal AdBispreneur, Volume 7 Nomor 1, 2022.

METODE PENELITIAN

Tipe penelitian yang digunakan adalah penelitian yuridis normatif, dengan 3 (tiga) pendekatan² yakni pendekatan perundang-undangan, pendekatan konsep dan pendekatan kasus. Sumber data yang digunakan adalah bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier. Teknik pengumpulan bahan dilakukan dengan penelitian kepustakaan (*library research*), selanjutnya setelah bahan hukum terkumpul maka dianalisis untuk mendapatkan konklusi, dengan teknik analisis bahan hukum yaitu *Content Analysis*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1.1 Pengertian Elektronik Commerce

Menurut Ferry Barkah Santosa, *Electronic Commerce* adalah kontrak jual beli secara elektronik merupakan suatu bentuk dari transaksi perdagangan. Kontrak jual beli secara elektronik dapat memiliki kekuatan hukum berdasarkan asas kebebasan berkontrak sebagaimana diatur dalam pasal 1338 KUHPerduta. Selain itu asas konsensualisme yang tersirat dalam pasal 1320 KUHPerduta dapat dijadikan dasar kekuatan hukum adanya kontrak jual beli secara elektronik (*Electronic Commerce*).³ Segala sesuatu yang telah disepakati oleh para pihak dalam kontrak jual beli secara elektronik menjadi hukum dan mengikat para pihak dan menurut pasal 1313 KUHPerduta, Perjanjian adalah, "suatu perbuatan dimana satu orang atau lebih mengikatkan diri pada satu orang lain atau lebih".

Ketentuan undang-undang yang mengatur tentang syarat-syarat perjanjian diatur dalam Pasal 1320 KUHPerduta yang menentukan bahwa untuk sahnya perjanjian-perjanjian diperlukan empat syarat yaitu (a) kesepakatan mereka yang mengikatkan dirinya; (b). kecakapan untuk membuat suatu perikatan; (c). suatu pokok persoalan tertentu; (d). suatu sebab yang tidak terlarang". Setiap orang bebas untuk melakukan perjanjian atau kontrak termasuk kontrak jual beli elektronik dengan siapapun. Hal ini dijamin dengan asas kebebasan berkontrak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1338 KUHPerduta yaitu: (1) semua persetujuan yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya; (2) persetujuan-persetujuan itu tidak dapat ditarik kembali selain dengan sepakat kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang oleh undang-undang dinyatakan cukup untuk itu; (3) Persetujuan-persetujuan itu harus dilaksanakan dengan itikad baik".

Dari uraian di atas dapat dilihat bahwa ketentuan ketentuan di atas ternyata masih bisa mengatur tentang perjanjian baik transaksi atau kontrak jual beli secara elektronik maupun secara manual. Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi sering menyebabkan hukum tertinggal dan perlu menyesuaikan dengan perkembangan dalam masyarakat. Kontrak jual beli elektronik bukan sesuatu yang harus dihindari tetapi ini adalah kenyataan yang semestinya dihadapi. Perjanjian atau kontrak yang selalu didasari oleh pasal-pasal yang diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerduta) masih fleksibel dalam arti bahwa masih bisa menjawab persoalan hukum kontrak di era 4.0. Namun tetap disadari bahwa apapun bentuknya kontrak jual beli baik elektronik maupun manual haruslah dilaksanakan dengan itikad baik. Ini menjadi dasar untuk terlaksananya sebuah

² Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2013.

³ http://digilib.unikom.ac.id/prin.php?id=jbptunikompp-gdl-sl-2004-ferry_barkah-640. Diakses pada tanggal 02 Juli 2023.

kontrak yang baik dan dapat memenuhi hak dan kewajiban para pihak tanpa menimbulkan masalah dikemudian hari.

1.2 Transaksi Online Dan Dasar Hukumnya

Kegiatan jual beli online saat ini makin marak dan telah menjadi sarana bagi masyarakat konsumen untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Situs yang ditawarkan untuk melakukan transaksi *online* semakin baik dan beragam serta menggiurkan. Namun yang perlu menjadi perhatian bahwa dalam sistem jual beli online produk yang ditawarkan hanya berupa penjelasan spesifikasi barang dan gambar yang tidak bisa dijamin kebenarannya dan sebagai pembeli wajib untuk melihat atau mencari tahu apakah barang yang diterima sesuai dengan yang dipesan atau tidak.

Penjualan online merupakan salah satu jenis transaksi jual beli yang menggunakan media internet dalam penjualannya, pada saat ini yang paling banyak dilakukan adalah berbasis media sosial seperti, facebook, twitter, Instagram dan media sosial lainnya (termasuk menggunakan aplikasi online) untuk memasarkan produk yang mereka jual. Saat ini penjualan online merupakan salah satu bentuk jenis transaksi yang banyak dipergunakan dalam jual beli.⁴

Kata *online* mengandung makna bahwa jual beli itu dilakukan melalui media *internet*. Kata online terdiri dari dua kata, yaitu *On* yang berarti hidup, dan *Line* yang berarti garis, lintasan, saluran atau jaringan atau dalam koneksi.⁵ Online adalah keadaan terkoneksi dengan jaringan internet. Dalam keadaan online, kita dapat melakukan kegiatan secara aktif sehingga dapat menjalin komunikasi, baik komunikasi satu arah seperti membaca berita dan artikel dalam website maupun komunikasi dua arah seperti chatting dan saling berkiriman email. Online dapat diartikan sebagai keadaan di mana sedang menggunakan jaringan, satu perangkat dengan perangkat lainnya saling berhubungan sehingga dapat saling berkomunikasi, dalam jual beli online, penjual dan pembeli tidak bertemu langsung dalam suatu tempat melainkan melalui dunia maya. Adapun yang menjadi subjek jual beli online tidak berbeda dengan dengan jual beli secara konvensional, yaitu pelaku usaha selaku penjual yang menjual barangnya dan pembeli sebagai konsumen yang membayar harga barang. Penjualan dan pembelian melalui internet terkadang hanya dilandasi oleh kepercayaan, dan ini sangat beresiko artinya pelaku jual beli melalui internet kadang tidak jelas sehingga rentan terjadi penipuan.

Adapun yang menjadi objek jual beli online, yaitu barang atau jasa yang dibeli oleh konsumen, namun barang atau jasa tidak dilihat langsung oleh pembeli selaku subjek jual beli online. Ini berbeda dengan jual beli secara konvensional di mana penjual dan pembeli dapat bertemu dan melihat objek jual beli secara langsung, sehingga memungkinkan pembeli mendapatkan kepastian terkait dengan kualitas barang yang ingin dibelinya, sehingga sangat minim terjadi tindakan penipuan.⁶

Dasar hukum jual beli online telah diatur dalam hukum positif yaitu Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik. Dalam Pasal 1 ayat (2) disebutkan bahwa Transaksi

⁴ Desi Safira dan Ilham Alif, "*Bisnis Jual Beli Online Dalam Perspektif Islam*", Jurnal Penelitian dalam Bidang Keislaman dan Pendidikan, Volume 5 Nomor 1, 2020.

⁵ Sicilya Marthen (Tesis), *Asas Etikad Baik Pembeli Dalam Transaksi Jual Beli Online Melalui Aplikasi Shopee Paylater*, Pasca sarjana Universitas Pattimura, Ambon, 2023.

⁶ Ibid.

elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/ atau media elektronik lainnya. Sedangkan dalam Pasal 3 disebutkan juga bahwa pemanfaatan teknologi informasi dan transaksi elektronik dilaksanakan berdasarkan asas kepastian hukum, manfaat, kehati hatian, itikad baik, dan kebebasan memilih teknologi atau netral teknologi.

Selanjutnya pada Pasal 4 menyebutkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dan transaksi elektronik dilaksanakan dengan tujuan mencerdaskan kehidupan bangsa sebagai bagian dari masyarakat informasi dunia dan mengembangkan perdagangan dan perekonomian nasional dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Transaksi elektronik juga diatur dalam KUHPerdata seperti yang telah diuraikan sebelumnya.

Dari uraian tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa jual beli online adalah kesepakatan yang mengikat kedua belah pihak yaitu penjual barang dan pembeli barang melalui internet, di mana tidak terjadi kontak langsung antara penjual dan pembeli. Jual beli secara online menerapkan sistem jual beli di dalam jaringan internet melalui media sosial yang terkoneksi dengan menggunakan telepon seluler, komputer, tablet dan lain-lain dan siapa yang menjadi subjek dan apa yang menjadi objek dalam jual beli online serta pengaturannya telah diatur dalam Undang- Undang ITE dan KUHPerdata.

1.3 Jenis Transaksi Jual Beli Online

Di Indonesia ada beberapa jenis transaksi jual beli online yang biasa dilakukan oleh konsumen jual beli online, yaitu:⁷

(1) Transfer Antar Bank

Transaksi dengan cara transfer antar bank merupakan jenis transaksi yang paling umum dan populer digunakan oleh para pelaku usaha atau penjual online. Jenis transaksi ini memudahkan proses konfirmasi karena dana bisa dengan cepat dicek oleh penerima dana atau penjual. Prosesnya adalah pertama-tama konsumen mengirim dana yang telah disepakati lalu setelah dana masuk, maka penjual akan mengirimkan barang transaksi yang dijanjikan. Kekurangan transaksi antar bank adalah diperlukannya kepercayaan yang tinggi dari para pembeli sebelum memutuskan mengirim dana. Di sini sering terjadi penipuan, setelah dana terkirim ternyata barang tak dikirim oleh penjual atau penerima dana.

(2) COD (*Cash On Delivery*)

Pada sistem COD sebenarnya hampir dikatakan bukan sebagai proses jual beli melalui internet, karena penjual dan pembeli terlibat secara langsung, bertemu, tawar menawar, dan memeriksa kondisi barang baru kemudian membayar harga barang. Keuntungan dari sistem ini adalah antara pelaku usaha dan konsumen lebih bias leluasa dalam proses transaksi. Konsumen bisa melihat dengan detail barang yang akan dibeli. Namun dalam perkembangannya sistem COD tidak membolehkan pembeli melihat barang sebelum dibayar dan apabila barang tidak sesuai pembeli dapat mengklaim penjual dan kalau klaim itu diterima maka pembeli akan mendapat ganti rugi berupa penggantian barang atau harga barang.

(3) Kartu Kredit

⁷ Ibid.

Kartu kredit merupakan alat pembayaran yang semakin populer, selain memberikan kemudahan dana proses verifikasi, pembeli juga tidak perlu melakukan semua tahap transaksi. Namun perlu juga diketahui bahwa tidak semua pembeli mempunyai kartu kredit sehingga cara pembayaran ini menjadi pilihan kedua. Bahkan pengguna kartu kredit pun akan berusaha memastikan bahwa tempat usaha si pelaku usaha memiliki tingkat keamanan yang tinggi guna menghindari tindakan pencurian data oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab.

(4) Rekening Bersama

Jenis transaksi ini disebut juga dengan istilah *escrow*. Cara pembayaran ini mempunyai perbedaan dengan proses pembayaran melalui transfer bank. Jika dalam transfer bank pihak ketiganya adalah bank, sedangkan dengan sistem rekening bersama yang menjadi pihak ketiga adalah lembaga pembayaran yang telah dipercaya baik oleh pihak pelaku usaha maupun konsumen. Prosesnya, yaitu pertama konsumen mentransfer dana ke pihak lembaga rekening bersama. Setelah dana konfirmasi masuk, lalu pihak rekening bersama meminta pelaku usaha mengirim barang-barang yang sudah disepakati. Jika barang sudah sampai, baru dana tersebut diberikan kepada si pelaku usaha. Dengan sistem ini dana yang diberikan oleh pembeli bisa lebih terjamin keamanannya karena dananya hanya akan dilepas jika barang benar-benar sudah sampai ditangan konsumen. Jika terjadi masalah pun dana bisa ditarik oleh konsumen.

(5) Potongan Pulsa

Metode pemotongan pulsa biasanya diterapkan oleh toko online yang menjual produk-produk digital seperti aplikasi, musik, ringtone, dan permainan. Transaksi ini masih didominasi oleh transaksi menggunakan perangkat seluler atau *smartphone*.

1.4 Sistem Pembayaran Cash On Delivery

Sistem pembayaran secara elektronik bias meningkat karena adanya peningkatan teknologi dan pergantian gaya dalam masyarakat. Hingga hari ini pengembangan alat pembayaran tanpa uang tunai mengalami peningkatan signifikan. Demi kepraktisan dalam bertransaksi, sekali tekan selesai dilakukan dengan menggunakan E-money, pada saat membeli barang tidak perlu menggunakan uang cash.⁸

Bagi yang sering melakukan transaksi jual beli online di marketplace, tentu sudah tidak asing lagi dengan istilah Cash On Delivery atau COD. Dahulu sebelum online shop berkembang pesat dan mulai masif seperti sekarang, model jual beli dengan COD juga sering digunakan. Awalnya, COD adalah transaksi yang mengharuskan pertemuan antara pembeli dan penjual di tempat dan waktu yang disepakati. Kemunculan sistem pembayaran COD menjadi angin segar bagi kelompok pengusaha, akan tetapi masih memunculkan masalah baru yaitu potensi kerugian bagi pihak-pihak yang terlibat dalam bisnis berbasis COD.⁹

⁸ Pandu Dkk, *Pengaruh Sistem Pembayaran E-Money Terhadap Tingkat Efektivitas Dan Efisiensi Pada Teknis Operasional Pembayaran PT Indomarco Pristama*, Jurnal Gemilang, Volume 2 Nomor 3, 2022.

⁹ Sahrullah Sahrullah, *Sistem Pembayaran Cash On Delivery Pada E-Commerce Ditinjau Dari Maqashi Syariah*, Jurnal JESYA, Volume 6 Nomor 1, 2023.

Transaksi berawal dari unggahan di media sosial maupun situs dan aplikasi jual beli online. Penjual akan membawa barang fisik untuk diperlihatkan kepada calon pembeli. Setelah pembeli melihat dan memeriksa barang yang dipesannya sesuai, maka pembeli akan membayar sesuai harga yang disepakati. Kendati demikian, saat ini arti COD sudah bergeser. Dalam konteks jual beli online di marketplace, COD artinya tidak lagi berupa pertemuan langsung antara penjual dan pembeli.

Menurut laman resmi Shopee Indonesia, COD adalah metode pembayaran yang dilakukan secara langsung di tempat setelah pesanan dari kurir diterima oleh pembeli, dengan kata lain, COD artinya pilihan metode pembayaran. Marketplace lainnya, Tokopedia menulis pembayaran di tempat atau COD adalah merupakan pilihan metode pembayaran disediakan oleh Tokopedia, yang mana mitra (pembeli) dapat melakukan pembayaran tunai pada saat barang diterima.¹⁰

Memang dalam praktek tidak semua marketplace menyediakan layanan COD, begitupun tak semua jasa kurir ekspedisi mendukung layanan COD untuk memfasilitasi transaksi antara penjual dan pembeli. Dalam konteks marketplace, COD juga biasanya hanya tersedia di beberapa wilayah pengiriman tertentu. Artinya, tak semua daerah di Indonesia bisa dijangkau COD.

Agar transaksi lebih terjamin, biasanya pihak marketplace yang menghubungkan pembeli dan penjual biasanya akan menyediakan opsi asuransi untuk meningkatkan keamanan transaksi. Selain itu, fitur COD artinya juga bersifat sukarela. Artinya penjual bisa memilih untuk mengaktifkan fitur COD atau sebaliknya menonaktifkannya. Banyak penjual atau seller marketplace yang memilih untuk menyediakan fitur COD karena dianggap bisa kontribusi mendongkrak penjualan. Hal yang sama juga berlaku untuk konsumen atau pembeli di mana metode pembayaran COD juga ada pilihan.

Pada awalnya, arti COD sendiri hadir untuk memudahkan transaksi jual beli online, terutama untuk pembeli yang enggan atau mereka yang masih belum familiar dengan pembayaran via online seperti transfer bank ataupun penggunaan uang atau dompet digital. Dengan layanan COD, seorang pembeli marketplace yang masih awam terhadap teknologi terkait metode pembayaran online, bisa dengan mudah mendapatkan barang yang diinginkannya dengan cukup membayar tunai saat barang diterima dari kurir. Itulah keuntungan COD.¹¹

Perlu dipahami, setiap marketplace sendiri memiliki aturan yang berbeda-beda dalam penggunaan pembayaran COD. Seperti syarat ketentuan minimal belanja hingga kewajiban menambah biaya asuransi pengiriman. Namun yang pasti, pembeli tidak diperkenankan untuk membongkar kemasan sebelum membayar dengan uang tunai sesuai harga pembelian dan ongkos pengiriman ke kurir. Sementara jika diketahui barang yang dipesannya lewat COD tidak sesuai atau mengalami cacat/rusak, marketplace sudah menyediakan fitur complain yang menghubungkan penjual dan pembeli. Jika aduan diterima, pembeli akan mendapatkan barang pengganti atau penggantian lainnya berupa pengembalian uang. Jika pembeli merasa tidak pernah memesan, pembeli juga bisa

¹⁰ *Ibid*

¹¹ *Ibid*

menolak barang yang dikirimkan kurir dan tak perlu membayarnya. Barang akan diterima kurir kembali untuk selanjutnya dikirimkan kembali ke alamat penjual.¹²

Bagi pembeli, metode pembayaran COD tentu memiliki risiko seperti barang diterima tidak sesuai sebagaimana transaksi online pada umumnya. Penggunaan COD juga biasanya memiliki konsekuensi ongkos pengiriman yang lebih mahal karena opsi pemilihan terbatas. Jika pembeli memilih mengguna metode pembayaran COD namun kemudian menolak saat barang diantar kurir, marketplace lazimnya memiliki sistem pendataan. Di mana pembeli yang pernah menolak barang yang dikirimkan via COD biasanya akan masuk daftar hitam dan tak lagi bisa menggunakan layanan tersebut.¹³

1.5 Tanggung Jawab Penjual Yang Beritikad Tidak Baik Dalam Transaksi Dengan Sistem Pembayaran Cash On Delivery

Makna kehadiran hukum di dalam aktivitas dan interaksi dari suatu kelompok masyarakat adalah untuk mencegah agar tidak terjadi benturan kepentingan antar sesama anggota masyarakat yang akhirnya akan menciptakan suatu ketertiban, keamanan dan keadilan dalam kelompok masyarakat tersebut.¹⁴ *Electronic commerce* atau transaksi perdagangan secara elektronik merupakan suatu bentuk perjanjian bernama maupun perjanjian tidak bernama. Jika lembaga hukum yang digunakan adalah jual beli atau sewamenyewa maka termasuk dalam perjanjian bernama. Jika transaksi digunakan dengan lembaga hukum yang belum diatur ketentuan perundang-undangan maka perjanjian dimaksud adalah perjanjian tidak bernama yang dasar hukumnya adalah asas kebebasan berkontrak sebagaimana dimaksud dalam pasal 1338 KUHPerdara yaitu: (1) Semua persetujuan yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. (2) Persetujuan-persetujuan itu tidak dapat ditarik kembali selain dengan sepakat kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang oleh undang-undang dinyatakan cukup untuk itu. (3) Persetujuan-persetujuan itu harus dilaksanakan dengan itikad baik".

Asas itikad baik telah disyaratkan oleh Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdara untuk seluruh perjanjian baik tertulis maupun lisan apabila ingin dilaksanakan. Begitu pula dalam perjanjian secara elektronik bahkan dalam transaksi secara online apapun bentuk atau jenisnya. Kejujuran (itikad baik) tidak terletak pada keadaan jiwa manusia, akan tetapi terletak pada tindakan yang dilakukan oleh kedua belah pihak dalam melaksanakan janji, jadi kejujuran di sini dinamis. Kejujuran dalam arti dinamis atau kepatutan ini berakar pada sifat peranan hukum pada umumnya, yaitu usaha untuk mengadakan keseimbangan dari berbagai kepentingan yang ada dalam masyarakat.

Subekti menjelaskan bahwa itikad baik menuntut adanya kepatutan dan keadilan, dalam arti tuntutan adanya kepastian hukum yang berupa pelaksanaan kontrak tidak boleh melanggar norma-norma kepatutan dan nilai-nilai keadilan.¹⁵

¹² *Ibid*

¹³ *Ibid*

¹⁴ Rory Jeff Akyuwen, Wijaya Natalia Panjaitan, *Perlindungan Hukum Bagi Pencipta Atau Pemegang Hak Cipta Yang Ciptaannya Digunakan Sebagai Ringtone*, TATOHI Jurnal Ilmu Hukum Volume 3 Nomor 4, 2023.

¹⁵ R. Subekti, *Aneka Perjanjian*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 1995.

Makna itikad baik mengacu kepada standar perilaku yang reasonable yang tidak lain bermakna bahwa orang harus mematuhi janji atau perkataannya dalam segala keadaan, atau suatu tindakan yang mencerminkan standar keadilan atau kepatutan masyarakat sebagai penghormatan tujuan hukum. Itikad baik tersebut tidak hanya mengacu kepada itikad baik para pihak, tetapi harus pula mengacu kepada nilai-nilai yang berkembang dalam masyarakat.

Transaksi jual beli online dengan COD juga harus dilandasi dengan itikad baik dari kedua belah pihak. Terkadang yang banyak disoroti adalah dalam jual beli online dengan sistem pembayaran COD adalah pihak pembeli. Pembeli terkadang tidak melakukan pembayaran atau menolak menerima barang dengan berbagai alasan diantaranya barang tidak sesuai yang dipesan atau barang rusak, kesalahan secara sengaja yang dengan itikad buruk tidak membayar dan lain-lain.

Fakta membuktikan bahwa tidak semua pembeli punya itikad buruk, banyak diantara mereka juga memiliki itikad baik. Pembeli yang telah mengikatkan diri untuk membeli barang dengan sistem COD tentunya ada resiko, akan tetapi karena kebutuhan, mereka memesan barang tersebut. Harapan pembeli bahwa barang tersebut haruslah sesuai dengan yang dipesan dan memenuhi apa yang diinginkan berapapun harganya termasuk ongkos kirim. Harapan tersebut terkadang tidak terwujud karena barang yang diterima tidak sesuai dengan yang dipesan bahkan pembeli harus membayar sebelum membuka atau memeriksanya.

Sebelumnya ada COD yang memberikan kesempatan untuk pembeli memeriksa dulu barang yang diterima sebelum dibayar dan apabila barang itu rusak atau tidak sesuai yang dipesan mereka bisa menolak dan kurir akan mengirimkan kembali kepada penjual. Memang penjual menyiapkan fitur untuk pembeli melakukan klaim terhadap barang yang dipesan tapi tidak sesuai atau rusak namun pernyataan kalau klaim itu diterima oleh penjual barulah barang tersebut diganti atau dikembalikan uangnya.

Penjual yang beritikad baik tidak akan mengirim barang yang tidak sesuai pesanan atau dalam keadaan rusak. Penjual yang baik akan mengirim atau menjual barang sesuai yang ditampilkan di fiturnya dan akan mengirim sesuai pesanan dan tentunya sesuai kualitas barang yang dipromosikan di medsos. Penjual online tidak bisa berlindung dengan memberikan kesempatan untuk mengklaim barang yang tidak sesuai atau rusak saat diterima. Hal ini sangat merepotkan pembeli karena mereka tidak butuh klaim tapi membutuhkan barang untuk digunakan saat itu atau untuk waktu yang sudah direncanakan. Klaim juga butuh proses dan jika klaim diterima barulah barang diganti akan tetapi jika klaim tidak diterima yang rugi adalah pembeli, dalam teori kepercayaan (*Vertrouwenstheorie*) Bromiley dan Cummings, kepercayaan seharusnya dimengerti sebagai keyakinan individual (atau biasanya keyakinan dalam sebuah kelompok) yang ketika individu lain (kelompok lain) memperoleh suatu dukungan untuk melakukan suatu tindakan yang sesuai dengan janji, dia percaya dan mengedepankan sebuah janji, dan dia tidak mengurangi keuntungan dari orang lain bahkan ketika ada kesempatan.¹⁶

Teori ini menghendaki bahwa seorang pembeli dengan itikad baik telah menaruh kepercayaan kepada penjual setelah dia sepakat dalam jual beli. Kepercayaan ini tentunya

¹⁶ Cummings, L.L., & Bromiley, P, *The Organizational Trust Inventory (OTI), Trust In Organizations : Frontiers Of Theory and Research*, 302 (330). 1996.

harus dipenuhi dengan mengirimkan barang sesuai yang diperjanjikan sekalipun hanya lewat COD. Harapan pembeli dengan nilai kepercayaan yang diberikan bagi penjual maka penjual akan lebih memanifestasikan untuk membalas dengan kepada mereka lebih. Sedangkan ketidakpercayaan akan muncul ketika pihak penjual menunjukkan tindakan yang melanggar kepercayaan. Pembeli yang beritikad baik saat berhadapan dengan penjual yang beritikad buruk tentunya harus dilindungi. Penjual tentunya harus bertanggung jawab untuk memenuhi dengan baik apa yang diperjanjikan dalam jual beli online dengan sistem COD, dalam suatu perbuatan atau hubungan hukum yang dilakukan subyek hukum pasti akan menimbulkan tanggung jawab hukum, maka dengan adanya tanggung jawab hukum akan menimbulkan hak dan kewajiban bagi subyek hukum. Oleh karena tanggung jawab hukum merupakan suatu prinsip yang ditimbulkan adanya hubungan hukum yang harus dilaksanakan.

Menurut Hans Kelsen dalam teorinya tentang tanggung jawab hukum menyatakan bahwa seseorang bertanggung jawab secara hukum atas suatu perbuatan tertentu atau bahwa dia memikul tanggung jawab hukum, subyek berarti dia bertanggung jawab atas suatu sanksi dalam hal perbuatan yang bertentangan.¹⁷ Lebih lanjut Hans Kelsen menyatakan bahwa kegagalan untuk melakukan kehati-hatian yang diharuskan oleh hukum disebut kekhilafan (*negligence*) dan kekhilafan biasanya dipandang sebagai jenis lain dari kesalahan (*culpa*), walaupun tidak sekeras kesalahan yang terpenuhi karena mengantisipasi dan menghendaki, dengan atau tanpa maksud jahat, akibat yang membahayakan.¹⁸

Teori tanggung jawab ini mau menegaskan bahwa penjual yang telah berjanji untuk mengirimkan barang kepada pembeli haruslah bertanggung jawab atas keutuhan barang tersebut dan menjamin barang itu diterima oleh pembeli sesuai yang dipesan dan diterima dalam keadaan baik atau tidak rusak. Penjual sebagai subyek akan bertanggung jawab atas suatu sanksi dalam hal perbuatan yang bertentangan. Penjual harus bertindak hati-hati untuk memenuhi janjinya kepada pembeli karena kegagalan yang diakibatkan ketidakhati-hatian disebut kekhilafan dan kekhilafan biasanya dipandang sebagai satu jenis lain dari kesalahan, tidak selamanya pembeli atau penerima barang dalam transaksi online atau jual beli online dengan sistem COD beritikad tidak baik namun sebaliknya penjual atau pengirim barang juga mempunyai itikad tidak baik atau buruk. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya barang yang dikirim akan tetapi tidak sesuai dengan yang dipesan malah terkadang rusak untuk itu penjual yang beritikad buruk haruslah bertanggung jawab, dalam 21 ayat (2) huruf a Undang-Undang ITE, terkait akibat hukum bagi para pihak yang melanggar transaksi elektronik atau online, menyebutkan bahwa pihak yang bertanggung jawab atas segala akibat hukum dalam pelaksanaan transaksi elektronik jika dilakukan sendiri, segala akibat hukum dalam pelaksanaan transaksi elektronik menjadi tanggung jawab para pihak yang bertransaksi. Dalam hal ini yang dimaksud dengan para pihak yakni pengirim dan penerima. Jika barang yang dikirim oleh pengirim dalam transaksi online dengan sistem COD tidak sesuai dengan yang dipesan oleh pembeli atau rusak tentunya menjadi tanggung jawab dari pengirim karena dianggap lalai atau mempunyai itikad buruk dan harus dikenakan akibat hukum atas wanprestasi yang dilakukannya.

¹⁷ Hans Kelsen, *Teori Hukum Murni Terjemahan Raisul Mutaqien*, Nuansa & Nusa Media, Bandung 2006.

¹⁸ Hans Kelsen, *Teori Umum Tentang Hukum dan Negara*, Nusa Media, Bandung, 2006.

KESIMPULAN

Tanggung jawab penjual dengan itikad buruk dalam transaksi online atau jual beli online haruslah menjadi perhatian. Kesepakatan antara pembeli dan penjual atau pengirim dan penerima telah dijamin dalam undang-undang dengan adanya asas kebebasan berkontrak. Namun asas ini juga dibarengi dengan adanya asas itikad baik dalam setiap perbuatan hukum termasuk perjanjian. Sistem pembayaran *Cash On Delivery* dalam jual beli online tidak selamanya menenpatkan para pihak yakni pengirim/penjual dan penerima/pembeli dalam situasi yang normal. Situasi atau kesepakatan yang disepakati oleh para pihak akan menimbulkan masalah jika barang yang diterima tidak sesuai atau rusak. Penerima diwajibkan membayar harga barang termasuk ongkos kirim sebelum membuka atau memeriksa barang. Barang yang rusak atau tidak sesuai bisa diklaim dan apabila klaim diterima maka proses untuk menggantikan barang atau membayar ganti rugi dilakukan. Barang yang rusak atau tidak sesuai menandakan bahwa penjual atau pengirim mempunyai itikad buruk karena dianggap sengaja melakukan hal tersebut dan pengirim haruslah bertanggung jawab sesuai dengan yang diatur dalam KHUPerdata maupun Undang-Undang ITE.

REFERENSI

- Cummings, L.L, & Bromiley, P, *The Organizational Trust Inventory (OTI), Trust In Organizations : Frontiers Of Theory and Research*, 302 (330). 1996.
- Desi Safira dan Ilham Alif, “*Bisnis Jual Beli Online Dalam Perspektif Islam*”, *Jurnal Penelitian dalam Bidang Keislaman dan Pendidikan*, Volume 5 Nomor 1, 2020.
- Hans Kelsen, *Teori Hukum Murni Terjemahan Raisul Mutaqien*, Nuansa & Nusa Media, Bandung 2006.
- Hans Kelsen, *Teori Umum Tentang Hukum dan Negara*, Nusa Media, Bandung, 2006.
- <http://digilib.unikom.ac.id/prin.php?id=jbptunikompp-gdl-sl-2004-ferry barkah-640>.
- Pandu Dkk, *Pengaruh Sistem Pembayaran E-Money Terhadap Tingkat Efektivitas Dan Efisiensi Pada Teknis Operasional Pembayaran PT Indomarco Pristama*, *Jurnal Gemilang*, Volume 2 Nomor 3 ,2022.
- Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2013.
- R. Subekti, *Aneka Perjanjian*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 1995.
- Rory Jeff Akyuwen, Wijaya Natalia Panjaitan, *Perlindungan Hukum Bagi Pencipta Atau Pemegang Hak Cipta Yang Ciptaannya Digunakan Sebagai Ringtone*, *TATOHI Jurnal Ilmu Hukum* Volume 3 Nomor 4, 2023.
- Sahrullah Sahrullah, *Sistem Pembayaran Cash On Delivery Pada E-Commerce Ditinjau Dari Maqashi Syariah*, *Jurnal JESYA*, Volume 6 Nomor 1, 2023.
- Sicilya Marthen (Tesis), *Asas Itikad Baik Pembeli Dalam Transaksi Jual Beli Online Melalui Aplikasi Shopee Paylater*, Pasca sarjana Universitas Pattimura, Ambon, 2023.
- Suryanto Dkk, *Penggunaan Digital Payment Pada Usaha Mikro Kecil Dan Menengah*, *Jurnal AdBispreneur*, Volume 7 Nomor 1, 2022.