



PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PELAKU USAHA AKIBAT ITIKAD TIDAK BAIK OLEH KONSUMEN DALAM TRANSAKSI COD E-COMMERCE TOKOPEDIA

**Pandu Gegana Garda Yudha Manggala Hayuningardi, Bagus Rahmarda,
Aisyah Ayu Musyafah**

Program Studi S1 Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro
E-mail : pandugegana1110@gmail.com

Abstrak

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong transformasi dalam dunia perdagangan, khususnya melalui platform *e-commerce* seperti Tokopedia. Salah satu metode pembayaran yang banyak digunakan adalah Cash on Delivery (COD), yang memberikan kemudahan bagi konsumen namun juga menimbulkan risiko baru bagi pelaku usaha. Dalam praktiknya, banyak terjadi kasus di mana konsumen melakukan pembatalan sepihak atau menolak membayar saat barang dikirim, yang dapat dikategorikan sebagai bentuk itikad tidak baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji kategori itikad tidak baik dalam transaksi COD berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), serta untuk menganalisis bentuk perlindungan hukum terhadap pelaku usaha yang dirugikan oleh konsumen dalam sistem pembayaran tersebut. Metode yang digunakan adalah pendekatan yuridis normatif, dengan mengkaji peraturan perundang-undangan, doktrin hukum, serta kasus konkret yang terjadi di lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa itikad tidak baik dalam konteks transaksi COD dapat dikenali melalui tindakan konsumen yang secara sengaja merugikan pelaku usaha, seperti pembatalan sepihak, penolakan pembayaran, dan pengingkaran pesanan. UUPK memberikan perlindungan hukum bagi pelaku usaha, namun masih belum secara spesifik mengatur risiko dalam sistem pembayaran COD, sehingga menimbulkan celah perlindungan yang perlu diperbaiki melalui kebijakan tambahan. Diperlukan peran aktif dari pemerintah, penyedia platform *e-commerce*, serta kesadaran konsumen dalam menjunjung asas itikad baik agar tercipta hubungan hukum yang seimbang antara pelaku usaha dan konsumen dalam transaksi elektronik berbasis COD.

Kata kunci : Perlindungan Hukum; Itikad Tidak Baik; COD E-Commerce.

Abstract

Advances in information technology have driven transformation in the world of commerce, particularly through e-commerce platforms such as Tokopedia. One of the most widely used payment methods is Cash on Delivery (COD), which offers convenience to consumers but also poses new risks for businesses. In practice, there have been many cases where consumers unilaterally cancel orders or refuse to pay upon delivery, which can be categorized as bad faith. This study aims to examine the categories of bad faith in COD transactions based on Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection (UUPK), as well as to analyze the legal protections available to businesses harmed by consumers in this payment system. The method used is a normative legal approach, involving the examination of legislation, legal doctrine, and concrete cases that have occurred in the field. The results of the study indicate that bad faith in the context of COD transactions can be identified through consumers' actions that intentionally harm businesses, such as unilateral cancellations, refusal to pay, and order cancellations. The UUPK provides legal protection for businesses, but it does not specifically address the risks in the COD payment system, creating a protection gap that needs to be addressed through additional policies. Active roles are needed from the government, e-commerce platform providers, and consumer awareness in upholding the principle of good faith to create a balanced legal relationship between businesses and consumers in COD-based electronic transactions.

Keywords: Legal Protection; Bad Faith; COD E-Commerce.



I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kemajuan teknologi informasi di era digital, terutama dengan hadirnya internet, mendorong lahirnya sistem perdagangan elektronik (*e-commerce*). *E-commerce* memungkinkan proses jual beli dilakukan secara daring tanpa tatap muka, memberikan kemudahan bagi pelaku usaha dan konsumen.¹ Salah satu platform terbesar di Indonesia adalah Tokopedia, yang mempertemukan penjual dan pembeli dalam transaksi barang dan jasa secara elektronik. Hampir semua individu akan berperan sebagai konsumen. Perdagangan melalui internet ini disebut sebagai transaksi elektronik dan secara hukum diakui sah, termasuk pihak yang disebut sebagai pelaku usaha sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 ayat (3) UUPK.

Tokopedia menawarkan berbagai produk dan model pembayaran, salah satunya sistem *Cash On Delivery* (COD), yang memungkinkan pembayaran dilakukan saat barang diterima. Sistem ini banyak dipilih konsumen karena dianggap praktis dan aman. Namun, sistem COD juga menghadirkan risiko bagi pelaku usaha, terutama jika konsumen melakukan pembatalan sepihak tanpa alasan yang sah. Kepercayaan antara penjual dan pembeli menjadi hal krusial dalam transaksi *e-commerce*, dan pelanggaran terhadap kesepakatan dapat berdampak pada reputasi pelaku usaha, serta menimbulkan kerugian, baik secara materiil maupun imateriil.

Transaksi elektronik rawan terhadap tindak pidana seperti penipuan dan pencurian data, karena tidak adanya prosedur *know your customer* (KYC). Kasus seperti pengembalian barang karena alamat tidak ditemukan atau penilaian negatif tanpa dasar menjadi tantangan nyata. Pandemi Covid-19 juga turut mendorong lonjakan penggunaan *e-commerce*, namun tidak semua konsumen memiliki akses ke pembayaran digital, sehingga COD menjadi solusi alternatif yang populer.

Secara hukum, sistem COD tetap tunduk pada asas itikad baik. Penjual wajib menyerahkan barang sesuai waktu yang disepakati, sedangkan pembeli berkewajiban membayar sesuai harga barang. Ketentuan ini sesuai Pasal 1457 KUHPerdata tentang jual beli dan Pasal 1320 KUHPerdata mengenai syarat sahnya perjanjian. Namun, kenyataan di lapangan menunjukkan banyak konsumen melanggar asas ini, seperti menolak membayar barang COD dengan alasan tidak memesan atau tidak memiliki uang, yang termasuk wanprestasi dan merugikan pelaku usaha.

Contoh dari pelanggaran itikad baik terjadi dalam kasus pelaku usaha bernama Jumadi di Tokopedia. Konsumen memesan 100 pcs Busi NGK CR6 dengan sistem COD, tetapi menolak barang saat dikirim oleh jasa ekspedisi SiCepat. Pembatalan sepihak ini tidak hanya melanggar prinsip itikad baik sebagaimana diatur dalam Pasal 5 huruf b UUPK, tetapi juga menimbulkan kerugian karena barang tidak segera kembali meskipun telah diupayakan

¹ Munir Fuady, *Pengantar Hukum Bisnis, Menata Bisnis Modern di Era Global*, (Bandung: Citra Aditya, 2005) 407.



pengembalian. Kasus semacam ini mempertegas perlunya perlindungan hukum yang kuat terhadap pelaku usaha dalam sistem transaksi digital.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis ingin meneliti lebih lanjut ke dalam skripsi yang berjudul **“Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Akibat Itikad Tidak Baik Oleh Konsumen Dalam Transaksi COD E-Commerce Tokopedia.”**

B. Kerangka Teori

1. Tinjauan Umum Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum merupakan aspek mendasar dalam sistem hukum yang bertujuan menjaga hak individu maupun badan hukum agar tercipta ketertiban dan keadilan sosial. Berdasarkan teori hukum alam yang dikemukakan Fitzgerald dan dikutip oleh Satjipto Rahardjo, hukum bersumber dari nilai-nilai moral dan ilahi yang universal serta tidak terpisahkan dari keadilan. John Salmond juga menekankan bahwa perlindungan hukum bertujuan mengatur dan menyeimbangkan kepentingan dalam masyarakat melalui pembatasan yang adil atas hak dan kewajiban.

Menurut Muchsin, perlindungan hukum terbagi menjadi dua: preventif dan represif. Perlindungan preventif bersifat pencegahan melalui peraturan yang memberikan pedoman dan batasan agar pelanggaran tidak terjadi. Sementara itu, perlindungan represif diberikan setelah pelanggaran terjadi, melalui jalur hukum seperti pengadilan atau penyelesaian non-litigasi, dengan tujuan memulihkan hak yang dilanggar dan menjatuhkan sanksi kepada pelaku. Perlindungan ini memperkuat peran hukum sebagai alat keadilan dan kontrol sosial.

Dalam perlindungan konsumen, istilah perlindungan hukum merujuk pada segala upaya yang dilakukan untuk menjamin hak-hak konsumen atas barang dan jasa yang mereka gunakan. Konsumen dalam hal ini adalah setiap orang yang memakai barang dan/atau jasa yang tersedia di masyarakat, baik untuk keperluan diri sendiri, keluarga, maupun orang lain, dan tidak untuk diperjualbelikan. Menurut *Black's Law Dictionary*, perlindungan konsumen diartikan sebagai *“a statute that safeguards consumers in the use of goods and services”*, yaitu ketentuan hukum yang mengamankan konsumen dalam penggunaan barang dan jasa. Di Indonesia, pengaturan mengenai perlindungan hukum konsumen secara khusus diatur dalam UUPK. Pada Pasal 1 ayat (1) UUPK ditegaskan bahwa “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.”

Ahli hukum konsumen Indonesia, Az. Nasution, menyatakan bahwa hukum perlindungan konsumen merupakan keseluruhan asas dan kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan serta permasalahan antara penyedia dan pengguna produk (barang dan/atau jasa) dalam kehidupan bermasyarakat.² Tujuan

² Az. Nasution, 2002, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar* cet. 2, Jakarta: Diadit Media. 22.



utama dari perlindungan konsumen ini adalah untuk menciptakan keseimbangan antara kepentingan produsen atau pelaku usaha dan konsumen, agar konsumen tidak dirugikan oleh praktik bisnis yang tidak adil, penipuan, ketidakjujuran informasi, atau cacat produk. Oleh karena itu, negara melalui perangkat hukum dan lembaga pengawas seperti Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Bank Indonesia (BI), mengembangkan berbagai regulasi dan mekanisme penyelesaian sengketa untuk melindungi hak-hak konsumen, terutama dalam sektor jasa keuangan yang berisiko tinggi, termasuk dalam penggunaan layanan keuangan digital dan elektronik seperti *mobile banking* dan *e-money*.

2. Tinjauan Umum Pelaku Usaha

Pelaku usaha merupakan subjek hukum yang menjalankan kegiatan produksi, distribusi, maupun perdagangan barang dan/atau jasa dalam suatu sistem ekonomi. Secara umum, istilah pelaku usaha sering dikaitkan dengan pengusaha atau produsen, namun cakupannya lebih luas. Dalam UUPK, Pasal 1 ayat (3) menjelaskan bahwa pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik berbadan hukum maupun tidak, yang berdiri dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Republik Indonesia, baik secara mandiri maupun melalui perjanjian, yang menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Penjelasan ini mencakup berbagai entitas seperti perusahaan, koperasi, badan usaha milik negara (BUMN), distributor, importir, eksportir, agen, hingga pedagang ritel.³ Sebagai pihak yang menghasilkan dan/atau memperdagangkan produk, pelaku usaha memiliki hak dan kewajiban yang diatur oleh hukum untuk menjaga keseimbangan antara kepentingan ekonomi dan perlindungan terhadap konsumen.

Pelaku usaha memiliki sejumlah hak penting dalam menjalankan kegiatan usahanya sebagaimana diatur dalam Pasal 6 UUPK. Hak-hak tersebut mencakup hak untuk menerima pembayaran sesuai kesepakatan, hak atas perlindungan hukum dari konsumen yang tidak beritikad baik, hak untuk membela diri dalam penyelesaian sengketa, serta hak atas rehabilitasi nama baik apabila terbukti tidak bersalah atas kerugian yang dialami konsumen. Selain itu, pelaku usaha juga dapat terbebas dari tanggung jawab hukum apabila dapat membuktikan bahwa produk cacat tidak lagi berada di bawah pengawasannya, kerusakan terjadi akibat mengikuti ketentuan pemerintah, atau produk tersebut belum pernah diedarkan secara resmi.

Di samping hak, pelaku usaha juga memiliki kewajiban sebagaimana tercantum dalam Pasal 7 UUPK, antara lain beritikad baik dalam menjalankan usaha, memberikan informasi yang benar dan jujur, memperlakukan konsumen secara adil, menjamin mutu produk, menyediakan kesempatan bagi konsumen untuk mencoba, memberikan jaminan atau garansi, serta memberikan ganti rugi apabila konsumen mengalami kerugian. Selain itu, UUPK melalui Pasal 8 hingga Pasal 18 juga menetapkan larangan bagi pelaku usaha, seperti mencantumkan

³ M. Ali Mansyur, *Penegakan Hukum Tentang Tanggung Gugat Produsen dalam Perwujudan Perlindungan Konsumen* (Yogyakarta: Genta Press, 2007), 33.



klausula baku yang merugikan konsumen dan memproduksi barang yang menyesatkan atau palsu.

3. Tinjauan Umum Konsumen

Konsumen adalah pengguna akhir barang atau jasa untuk kepentingan pribadi, bukan untuk diperdagangkan kembali, sebagaimana diatur dalam Pasal 1 ayat (2) UUPK dan diperkuat oleh *Black's Law Dictionary*. Dalam teori perlindungan konsumen, konsumen dibagi menjadi tiga: komersial, antara, dan akhir, di mana konsumen akhir menjadi fokus utama perlindungan hukum karena posisinya yang lebih lemah.

Konsumen memiliki hak, seperti keamanan, memilih, informasi yang benar, dan penyelesaian sengketa secara adil, sebagaimana diatur dalam UUPK dan terinspirasi dari deklarasi Presiden John F. Kennedy. Di sisi lain, kewajiban konsumen meliputi mengikuti petunjuk, beritikad baik, membayar sesuai kesepakatan, dan mematuhi mekanisme penyelesaian sengketa. Pelanggaran terhadap kewajiban ini dapat membebaskan pelaku usaha dari tanggung jawab, selama mereka telah memenuhi kewajiban secara wajar.

4. Tinjauan Umum Jual Beli *Online*

Jual beli *online* merupakan bentuk perkembangan dari transaksi jual beli konvensional yang menyesuaikan diri dengan kemajuan teknologi informasi. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), jual beli adalah suatu perjanjian yang mengikat antara pihak penjual, yang menyerahkan barang, dan pihak pembeli, yang membayar harga atas barang tersebut.⁴ Rahmat Syafe'i menambahkan bahwa secara bahasa, jual beli merupakan pertukaran sesuatu dengan sesuatu yang lain, yang dalam praktiknya bisa berbentuk pertukaran barang dengan uang.⁵ Seiring dengan perkembangan teknologi internet, transaksi jual beli ini mengalami transformasi menjadi jual beli *online*, yaitu bentuk transaksi yang dilakukan melalui perantara jaringan internet tanpa adanya pertemuan langsung antara penjual dan pembeli. Kata "*online*" sendiri berasal dari bahasa Inggris yang berarti "terhubung ke jaringan", merujuk pada kondisi di mana seseorang dapat mengakses dan melakukan aktivitas dalam jaringan internet, seperti berkomunikasi, mengakses informasi, dan melakukan transaksi jual beli. Maka dari itu, secara umum jual beli *online* dapat diartikan sebagai suatu bentuk perjanjian elektronik yang saling mengikat antara penjual sebagai pihak yang menyediakan barang/jasa dan pembeli sebagai pihak yang membayar harga barang/jasa tersebut melalui sarana elektronik seperti komputer, ponsel pintar, atau perangkat digital lainnya.

Dalam hukum positif Indonesia, jual beli *online* diakui dan dilindungi melalui berbagai peraturan perundang-undangan, terutama Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), yang telah diperbarui melalui Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016. Pasal 1 ayat (2) UU

⁴ Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*, Edisi IV, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka, 2008) 589.

⁵ Rahmat Syafe'i, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Pustaka Setia, 2004), 73.



ITE menyatakan bahwa transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya, sehingga menegaskan bahwa jual beli online merupakan transaksi sah yang menimbulkan akibat hukum. UU ITE juga mengatur asas-asas penting dalam pelaksanaan transaksi elektronik, seperti asas kepastian hukum, kehati-hatian, itikad baik, manfaat, serta kebebasan memilih teknologi, sebagaimana tercantum dalam Pasal 3.

Selain itu, transaksi jual beli *online* tetap tunduk pada prinsip-prinsip hukum perdata sebagaimana diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata). Pasal 1313 KUHPerdata menyatakan bahwa perjanjian adalah perbuatan hukum di mana satu pihak atau lebih mengikatkan diri terhadap pihak lain. Buku III KUHPerdata menganut asas kebebasan berkontrak (*freedom of contract*), yang memungkinkan para pihak menentukan isi dan bentuk perjanjian selama memenuhi syarat sah perjanjian sebagaimana tercantum dalam Pasal 1320, yaitu kesepakatan, kecakapan, objek tertentu, dan sebab yang halal. Dalam konteks jual beli *online*, selama keempat syarat tersebut terpenuhi, perjanjian digital antara penjual dan pembeli dinyatakan sah. Hal ini diperkuat oleh Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdata yang menyatakan bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi para pihak. Oleh karena itu, transaksi jual beli *online* memiliki kekuatan hukum yang sama dengan perjanjian konvensional, selama tidak bertentangan dengan hukum, kesusilaan, dan ketertiban umum.

Dengan semakin meningkatnya jumlah transaksi *e-commerce* dan jual beli berbasis aplikasi mobile, keberadaan kerangka hukum yang jelas dan tegas menjadi sangat penting untuk melindungi hak dan kewajiban kedua belah pihak dalam transaksi digital. Jual beli *online* tidak hanya menyangkut aspek ekonomi, tetapi juga memunculkan persoalan hukum baru seperti perlindungan konsumen digital, tanggung jawab pelaku usaha daring, mekanisme penyelesaian sengketa elektronik, hingga keamanan data dan transaksi. Oleh karena itu, selain UU ITE dan KUHPerdata, berbagai regulasi tambahan dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK), Bank Indonesia (BI), dan Kementerian Perdagangan pun semakin melengkapi perlindungan hukum atas jual beli berbasis digital di Indonesia.

5. Tinjauan Umum Transaksi *E-Commerce*

E-commerce atau perdagangan elektronik merupakan inovasi yang lahir seiring dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi di era digital. Berbasis pada internet atau *cyberspace*, *e-commerce* mencakup seluruh aktivitas jual beli barang dan jasa melalui media elektronik. Menurut *Electric Commerce Expert Group* (ECEG) Australia, *e-commerce* tidak hanya terbatas pada internet, tetapi juga melibatkan perangkat lain seperti faksimile, telex, dan telepon. Onno W. Purbo dan Aang Wahyudi mengutip David Baum yang menyebutkan bahwa *e-commerce* adalah kumpulan teknologi, aplikasi, dan proses bisnis dinamis yang menghubungkan perusahaan, konsumen, dan komunitas secara digital dalam transaksi elektronik.



Model *e-commerce* mencakup *Business to Consumer* (B2C), *Business to Business* (B2B), dan *Consumer to Consumer* (C2C), yang memungkinkan pelaku usaha dan konsumen melakukan transaksi langsung tanpa batas ruang dan waktu. Perkembangan ini membawa efisiensi dan perluasan pasar, namun juga menimbulkan tantangan hukum, seperti perlindungan data pribadi, keamanan transaksi, serta kejelasan tanggung jawab hukum jika terjadi pelanggaran. Oleh karena itu, *e-commerce* harus diiringi regulasi yang mengatur hubungan hukum antar pihak, termasuk kontrak digital dan penyelesaian sengketa. Di Indonesia, kegiatan *e-commerce* dilindungi oleh UU ITE, KUHPerdata, serta aturan dari Bank Indonesia dan OJK.

6. Tinjauan Umum Transaksi Cod

COD (*Cash On Delivery*) adalah metode pembayaran dalam transaksi jual beli *online*, di mana pembeli membayar secara tunai kepada kurir atau pihak pengantar saat barang diterima di alamat tujuan. Sistem ini memungkinkan pembeli untuk memverifikasi atau memeriksa barang terlebih dahulu sebelum melakukan pembayaran, sehingga memberikan rasa aman, terutama bagi konsumen yang masih ragu terhadap kualitas barang atau kepercayaan terhadap penjual. Meskipun pembelian dilakukan secara *online*, proses pembayaran dalam COD tetap dilakukan secara *offline*. Hal ini membedakan COD dari metode pembayaran digital lainnya, seperti transfer bank atau dompet elektronik, yang dilakukan sepenuhnya secara daring. Dengan sistem ini, penting bagi pembeli untuk berada di tempat tujuan pengiriman saat barang tiba agar pembayaran dapat segera dilakukan. Sistem COD sering dipilih oleh konsumen yang ingin menghindari penipuan atau kesalahan pengiriman barang, namun di sisi lain juga menurunkan efisiensi transaksi karena memerlukan kehadiran langsung dan interaksi tatap muka pada saat pengiriman. Meskipun begitu, COD tetap menjadi salah satu metode pembayaran favorit di berbagai daerah, khususnya bagi konsumen yang belum terbiasa atau merasa tidak aman menggunakan pembayaran digital

7. Tinjauan Umum Asas Itikad Baik dan Itikad Tidak Baik

Asas itikad baik merupakan prinsip fundamental dalam hukum perjanjian yang mengatur bahwa setiap perjanjian harus dilaksanakan dengan niat yang jujur, wajar, dan berdasarkan kepatutan. Dalam konteks hukum perdata, asas ini berarti bahwa para pihak harus bertindak secara jujur, tidak menipu, dan tidak menyalahgunakan posisi atau kekuasaan mereka untuk merugikan pihak lain. Dalam hukum kontrak Romawi yang menjadi cikal bakal sistem hukum sipil (*civil law*), asas ini berkembang dari sistem yang awalnya kaku (*stricti iuris*) menuju pengakuan terhadap kontrak-kontrak yang dilandasi oleh *bonae fides* atau kepercayaan baik. Itikad baik kemudian tidak hanya menjadi asas dalam pembentukan perjanjian, tetapi juga dalam pelaksanaan dan penyelesaian sengketa yang timbul dari perjanjian tersebut. Makna dari itikad baik juga dijelaskan dalam berbagai sumber. Kamus Besar Bahasa Indonesia mengartikannya sebagai keyakinan atau maksud yang baik, sedangkan Kamus Hukum Fockema Andreea menguraikannya sebagai semangat dan niat yang menjawai pihak-pihak dalam suatu

hubungan hukum.⁶ *Black's Law Dictionary* menambahkan bahwa *good faith* adalah kualitas abstrak yang mencerminkan kejujuran, tanpa niat jahat, dan tanpa niat untuk menipu atau mengambil keuntungan yang tidak pantas. Asas ini tidak bisa dihapus atau dikesampingkan bahkan dengan kesepakatan para pihak, karena merupakan bagian dari *ordre public* dalam sistem hukum perdata.

Itikad tidak baik (*bad faith*) merujuk pada sikap atau tindakan yang tidak jujur, penuh tipu daya, dan bertujuan untuk menyesatkan atau merugikan pihak lain. Dalam KUH Perdata Indonesia, istilah ini dijelaskan dalam Pasal 530 dan Pasal 532, terutama dalam konteks hukum benda. Pasal 532 ayat (1) menyebutkan bahwa besit atau penguasaan atas benda dikategorikan sebagai beritikad buruk apabila pemegang benda tersebut mengetahui bahwa benda yang dikuasainya bukan merupakan hak miliknya. Lebih lanjut, *Black's Law Dictionary* mengartikan *bad faith* sebagai lawan dari *good faith*, yang mencakup penipuan aktual maupun konstruktif, atau rencana untuk menyesatkan pihak lain, serta pengabaian atau penolakan untuk memenuhi kewajiban kontraktual bukan karena kesalahan yang jujur, melainkan karena motif tersembunyi yang bersifat merugikan. Oleh karena itu, seseorang yang bertindak dengan itikad buruk tidak berhak mendapatkan perlindungan hukum. Bahkan dalam yurisprudensi, hakim sering kali memberikan perhatian khusus terhadap pihak yang dianggap tidak bertindak dengan niat baik selama pelaksanaan perjanjian, termasuk dalam hal transaksi elektronik, jual beli online, maupun penyelesaian sengketa konsumen. Dengan demikian, asas ini tidak hanya berperan dalam membentuk keseimbangan dalam hubungan kontraktual, tetapi juga sebagai pedoman moral dan etik dalam menilai perilaku para pihak yang berkontrak.

C. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kategori itikad tidak baik dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia?
2. Bagaimana perlindungan hukum terhadap pelaku usaha yang mengalami kerugian oleh konsumen dalam sistem pembayaran COD pada *e-commerce* Tokopedia sesuai dengan UUPK?

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif, yakni pendekatan yang berfokus pada analisis norma hukum tertulis seperti peraturan perundang-undangan, asas hukum, dan doktrin, dengan menempatkan hukum sebagai sistem norma (*law in books*). Spesifikasi penelitian bersifat deskriptif analitis, yaitu mendeskripsikan dan menganalisis peraturan yang berlaku dikaitkan dengan teori dan praktik hukum yang relevan.

Jenis data yang digunakan adalah data sekunder, yang terdiri dari: bahan hukum primer (misalnya KUHPerdata, UU Perlindungan Konsumen, dan UU ITE),

⁶ Muhammad Syaifuddin, *Hukum Kontrak, Memahami Kontrak dalam Perspektif Filsafat, teori, Dokmatik dan praktek Hukum*, (Bandung: Mandar Maju, 2012). 130



bahan hukum sekunder (buku, jurnal, dan pendapat ahli), serta bahan hukum tersier (kamus dan ensiklopedia hukum). Data dikumpulkan melalui studi kepustakaan dan dianalisis secara kualitatif dengan menyajikan data secara naratif dan sistematis. Pendekatan ini bertujuan membangun argumentasi hukum yang kuat serta menghasilkan kesimpulan yang dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Kategori Itikad Tidak Baik Berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan di Indonesia

Perkembangan globalisasi dan teknologi informasi memudahkan transaksi barang dan jasa secara daring, tetapi juga menimbulkan ketimpangan dalam hubungan antara pelaku usaha dan konsumen. Konsumen sering berada dalam posisi yang lebih lemah, sehingga membutuhkan perlindungan hukum. UUPK hadir sebagai dasar hukum untuk melindungi konsumen dan memberikan pedoman kepada pelaku usaha agar bertindak jujur dan bertanggung jawab.⁷ UUPK bertujuan meningkatkan kesadaran dan kemandirian konsumen, menjamin hak atas informasi, serta meningkatkan kualitas produk yang aman. Dalam hal ini, kepercayaan antara pelaku usaha dan konsumen sangat penting, dan hal tersebut bergantung pada asas itikad baik yang menjadi fondasi dalam setiap perjanjian.

Itikad baik mengandung dua makna. Secara objektif, yaitu perjanjian dijalankan dengan memperhatikan norma kesusilaan dan kejujuran, sehingga pihak yang bertindak tidak jujur (seperti menetapkan harga tak wajar atau menipu dalam jual beli *online*) dianggap melanggar. Secara subjektif, yaitu sikap batin yang tulus dalam menjalankan perjanjian untuk mencegah wanprestasi, terutama dalam transaksi yang tidak melibatkan pertemuan langsung.⁸ Dalam hukum, hal ini diatur dalam Pasal 1320 dan 1338 KUHPerdata, yang menekankan pentingnya kesepakatan dan pelaksanaan perjanjian dengan itikad baik.

Dalam transaksi elektronik, Pasal 1234 dan 1458 KUHPerdata menjelaskan bahwa jual beli dianggap sah setelah terjadi kesepakatan atas barang dan harga. Jika pelaku usaha melakukan penjualan dengan niat buruk, seperti menyembunyikan cacat barang, mereka harus mengganti kerugian. UU ITE Pasal 17 (2) dan Pasal 9 menegaskan kewajiban beritikad baik dan menyampaikan informasi yang benar dalam transaksi online. Hal ini diperkuat oleh Pasal 7 dan Pasal 5 huruf b UUPK yang mewajibkan baik pelaku usaha maupun konsumen untuk beritikad baik demi menciptakan keseimbangan dan keadilan.

⁷ Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2006), 2.

⁸ Ery Agus Priyono, “Peranan Asas Itikad Baik Dalam Kontrak Baku (Upaya Menjaga Keseimbangan bagi Para Pihak”, *Diponegoro Private Law Review* Vol. 11, No. 1 (November, 2017) : 21, <https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/dplr>.



UUPK secara tegas melarang berbagai bentuk tindakan pelaku usaha yang menunjukkan itikad tidak baik. Pasal 8 melarang peredaran barang/jasa yang tidak sesuai standar atau label. Pasal 9 dan 10 melarang iklan dan promosi menyesatkan. Pasal 11 hingga 13 mengatur larangan terhadap manipulasi dalam promosi hadiah dan obral, serta janji-janji palsu. Pasal 14 melarang pelanggaran dalam undian hadiah. Pasal 15 sampai 17 melarang pemaksaan, pengabaian pesanan, serta iklan yang mengecoh atau melanggar etika. Pasal 18 menegaskan larangan pencantuman klausula baku yang merugikan konsumen dan mewajibkan pelaku usaha menyesuaikannya sesuai hukum. Pelanggaran terhadap pasal-pasal ini mencerminkan itikad tidak baik dan dapat dikenakan sanksi hukum.

B. Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha yang Dirugikan Konsumen dalam Sistem Pembayaran COD pada Tokopedia

E-commerce memberikan kemudahan dalam transaksi jual beli, termasuk sistem COD yang memungkinkan pembeli membayar barang setelah menerimanya. Sistem ini menguntungkan konsumen karena memberikan rasa aman, namun dapat merugikan pelaku usaha jika konsumen melakukan pembatalan sepihak. Tokopedia sendiri telah membuat syarat dan ketentuan sistem COD, termasuk larangan membuka paket sebelum membayar dan kewajiban membayar sebelum mengajukan komplain. Jika konsumen membuka paket dan menolak membayar, maka ia telah melanggar prinsip itikad baik dan syarat perjanjian.

Perlindungan preventif bertujuan mencegah terjadinya pelanggaran. Dalam kasus COD, konsumen yang membatalkan sepihak padahal barang sudah dikirim bertentangan dengan Pasal 5 huruf b dan c UUPK, serta Pasal 6 huruf a dan b. Konsumen wajib membayar sesuai kesepakatan, dan pelaku usaha berhak atas pembayaran tersebut serta perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik. Jika pembatalan dilakukan tanpa alasan sah, konsumen dianggap melanggar kewajiban hukum, dan hal ini menimbulkan kerugian finansial bagi pelaku usaha.

Perlindungan hukum represif tercantum didalam pasal KUH Perdata, yaitu terdapat pada Pasal 1239 KUH Perdata mengenai perikatan jual beli yang mana salah satu pihak tidak melaksanakan perjanjian tersebut, maka pihak yang dirugikan berhak menuntut ganti rugi, Pasal 1243 KUH Perdata mengenai penggantian biaya ganti rugi apabila pihak yang merugikan sudah diberikan surat peringatan yang sah (somasi), Pasal 1517 KUH Perdata mengenai pembatalan pembelian yang memiliki ketentuan di dalam Pasal 1266 dan 1267 KUH Perdata, Pasal 1266 KUH Perdata mengenai Syarat batal perjanjian dan 1267 KUH Perdata mengenai memaksa pihak yang merugikan untuk memenuhi persetujuan atau menuntut pembatalan persetujuan dengan biaya ganti rugi.

Jika kerugian sudah terjadi, pelaku usaha dapat menempuh upaya hukum represif melalui gugatan wanprestasi. Tindakan perlindungan hukum secara represif



dapat dilakukan di luar jalur peradilan formal, salah satunya melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Lembaga ini merupakan bentuk peradilan khusus konsumen yang beroperasi di setiap kabupaten dan kota di Indonesia, sesuai dengan ketentuan dalam UUPK, dan berfungsi untuk menangani sengketa konsumen di luar sistem peradilan umum. Sebagai pengadilan khusus (*small claim courts*), BPSK diharapkan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat akan proses penyelesaian sengketa yang cepat, sederhana, dan berbiaya rendah. BPSK hanya menangani kasus dengan nilai kerugian yang relatif kecil. Pemeriksaan perkara dilakukan oleh satu orang hakim, tanpa melibatkan kehadiran pengacara sebagai wakil pihak yang bersengketa. Mekanisme penyelesaian yang digunakan meliputi konsiliasi, mediasi, dan arbitrase.

Tugas dan wewenang BPSK diatur dalam Pasal 52 UUPK. Dalam hal ini, pelaku usaha dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa ke BPSK, dan keputusan yang dihasilkan bersifat mengikat secara hukum. Pelaku usaha juga memiliki opsi untuk menyampaikan laporan kepada YLKI (Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia). YLKI adalah organisasi masyarakat yang bersifat independen dan nirlaba, yang didirikan pada 11 Mei 1973. Tujuan utama dari keberadaan YLKI adalah untuk mendorong peningkatan kesadaran dan sikap kritis konsumen terhadap hak serta kewajiban mereka, guna melindungi diri sendiri, keluarga, dan lingkungan sekitar. Jika pelaku usaha mengalami kerugian akibat tindakan konsumen, penyelesaiannya dapat dilakukan melalui proses mediasi. Namun, hasil mediasi yang difasilitasi oleh YLKI bersifat sukarela, tidak formal, dan tidak memiliki kekuatan hukum yang mengikat.

Apabila salah satu pihak merasa keberatan atas keputusan BPSK, pihak tersebut dapat menempuh jalur peradilan umum, berdasarkan Pasal 45 ayat (4) UUPK bahwa apabila upaya tersebut tidak membawa hasil, maka salah satu pihak tersebut dapat menggugat melalui pengadilan apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa. Putusan yang telah ditetapkan oleh BPSK menjadi bukti permulaan yang cukup bagi penyidik untuk melakukan penyidikan berdasarkan Pasal 56 ayat (5) UUPK. Penetapan eksekusi putusan BPSK dilakukan di pengadilan negeri di tempat salah satu pihak yang merasa dirugikan.

Berdasarkan analisis yang telah dijabarkan oleh penulis, maka dapat disimpulkan bahwa bentuk perlindungan hukum yang seharusnya dapatkan oleh pelaku usaha dalam kasus kerugian oleh konsumen dalam sistem pembayaran COD pada *e-commerce* Tokopedia sesuai dengan UUPK yaitu dengan tindakan preventif dan tindakan represif. Perlindungan hukum secara preventif dapat ditinjau dari UUPK, tercantum pada Pasal 5 huruf b, Pasal 5 huruf c, Pasal 6 huruf a, Pasal 6 huruf b, dan Pasal 7 UUPK. Mengingat bahwa tindakan perlindungan hukum secara preventif tidak secara penuh dirasakan oleh pelaku usaha sehingga terjadinya kasus kerugian oleh konsumen yang beritikad tidak baik pada sistem pembayaran COD



pada *e-commerce* Tokopedia, maka perlindungan hukum yang dapat dilakukan oleh pelaku usaha adalah tindakan perlindungan hukum secara represif.

Bentuk tindakan perlindungan hukum secara represif yang dapat diterima oleh pelaku usaha berdasarkan kasus kerugian oleh konsumen yang beritikad tidak baik pada sistem pembayaran COD pada *e-commerce* Tokopedia adalah dengan cara ganti rugi. Perlindungan hukum secara represif tercantum pada KUH Perdata dalam pasal 1239, 1243, 1266, 1267, dan 1517 KUH Perdata dengan ketentuan-ketentuan yang sudah dijabarkan pada pasal tersebut yang dimana konsumen harus mengganti biaya kerugian dan bunga. Adapun penyelesaian diluar pengadilan dengan BPSK ataupun YLKI, yang dimana pelaku usaha dapat menggunakan jasa tersebut untuk menyelesaikan suatu perkara dalam kasus kerugian oleh konsumen yang beritikad tidak baik pada sistem pembayaran COD pada *e-commerce* Tokopedia. Adapula proses yang bisa ditempuh apabila salah satu pihak merasa keberatan dari putusan BPSK, yaitu dengan cara menempuh peradilan umum berdasarkan Pasal 45 ayat (4) UUPK.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian, tindakan konsumen yang membatalkan sepihak transaksi COD tanpa alasan sah, seperti menolak menerima barang atau tidak berada di lokasi saat pengiriman, tergolong sebagai itikad tidak baik. Hal ini melanggar Pasal 5 huruf b UUPK dan tidak memenuhi syarat kesepakatan dalam Pasal 1320 KUHPerdata. Konsumen yang tidak berniat memenuhi kewajibannya menunjukkan pelanggaran secara objektif dan subjektif, yang dapat merugikan pelaku usaha dan memicu sengketa hukum dalam *e-commerce*.

Perlindungan hukum bagi pelaku usaha terbagi menjadi dua: preventif dan represif. Secara preventif, pelaku usaha dilindungi melalui Pasal 6 UUPK, yang menjamin hak atas pembayaran dan perlindungan dari konsumen beritikad buruk. Secara represif, pelaku usaha dapat menuntut melalui jalur hukum seperti gugatan wanprestasi berdasarkan Pasal 1517 KUHPerdata. Namun, perlindungan hukum yang ada masih bersifat umum dan belum secara spesifik mengatur risiko dalam transaksi COD. Di samping itu, mekanisme penyelesaian sengketa di platform *e-commerce* belum efektif dan tidak ada kejelasan hukum terkait tanggung jawab pihak ketiga seperti jasa kurir, yang melemahkan posisi pelaku usaha saat terjadi wanprestasi.

V. DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Celina Tri Siwi Kristiyanti, Hukum Perlindungan Konsumen (Jakarta: Sinar Grafika, 2019), 5
- Munir Fuady, Pengantar Hukum Bisnis, Menata Bisnis Modern di Era Global, (Bandung: Citra Aditya, 2005) 407.
- Az. Nasution, 2002, Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar cet. 2, Jakarta: Diadit Media. 22.



- M. Ali Mansyur, Penegakan Hukum Tentang Tanggung Gugat Produsen dalam Perwujudan Perlindungan Konsumen (Yogyakarta: Genta Press, 2007)., 33.
- Zulham, Hukum Perlindungan Konsumen, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013) 17.
- Departemen Pendidikan Nasional, Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa, Edisi IV, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka, 2008) 589.
- Rahmat Syafe'i, Fiqh Muamalah, (Jakarta: Pustaka Setia, 2004), 73.
- Muhammad Syaifuddin, Hukum Kontrak, Memahami Kontrak dalam Perspektif Filsafat, teori, Dokmatik dan praktek Hukum, (Bandung: Mandar Maju, 2012). 130
- Adrian Sutedi, Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2006), 2.

B. Jurnal

- Ulya, Widadatul. "Tinjauan Hukum Pelindungan Konsumen Dan Persaingan Usaha Dalam Pemanfaatan Big Data Marketplace Di Indonesia." *Jurnal Ilmiah Hukum dan Dinamika Masyarakat* Vol. 20, no. 2 (2022): 15-29. DOI: <http://dx.doi.org/10.56444/hdm.v20i2.3552>
- Alhabsy, Jihand, Dkk. 2014. "Perancangan E-Commerce Dengan Dukungan Layanan Cash On Delivery (COD)". Makassar:Universitas Hasanuddin (2014)
- Silalahi, Adi Kristian, Elisatris Gultom, and Susilowati Suparto. "Perlindungan Hukum Terhadap Penjual Pada Transaksi Online Shop Dengan Menggunakan Sistem Pembayaran Cod Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen." *JUSTITIA: Jurnal Ilmu Hukum Dan Humaniora*, Vol.9 no. 3 (2022): 1334-1343. DOI: <http://dx.doi.org/10.31604/justitia.v9i3.1334-1343>
- Berata, Bagus Made Bama Anandika dan Widiatedja, I.G.N Parikesit. "Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Terkait Wanprestasi Yang Dilakukan Konsumen Dengan Cara Hit And Run." *Kertha Semaya : Jurnal Ilmu Hukum*, Vol.4 No. 3 (2016). DOI: <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/18932>
- Ery Agus Priyono, "Peranan Asas Itikad Baik Dalam Kontrak Baku (Upaya Menjaga Keseimbangan bagi Para Pihak", *Diponegoro Private Law Review* Vol. 11, No. 1 (November, 2017) : 21, <https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/dplr>.
- Rahmad, Noor. "Kajian hukum terhadap tindak pidana penipuan secara online." *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah* 3, Vol.3 no. 2 (2019): 112.

C. Peraturan dan Keputusan

- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP)

D. Situs Web

- Cindy Mutia Annur, "Jumlah Penjual di Bukalapak & Tokopedia Melonjak 3,5 Juta Imbas Corona" Katadata, August 19, 2020