

PERTANGGUNGJAWABAN PERDATA KONSUMEN TERHADAP PELAKU USAHA JUAL BELI *ONLINE* DI MARKETPLACE SECARA *CASH ON DELIVERY* (COD)

Dendy Satiyawan Iskandar
Sugeng Rahardja
Fakultas Hukum Universitas Langlangbuana

ABSTRAK

Kasus persengketaan transaksi jual beli *online* dengan sistem COD menjadi perhatian publik saat ini dimana ada banyak kasus yang terjadi yang merugikan Pelaku Usaha. Dalam kasus-kasus tersebut pelaku usaha telah melakukan kewajibannya yaitu mengirimkan paket berisi barang yang telah dipesan oleh konsumen, namun konsumen tidak melakukan kewajibannya yaitu menolak melakukan pembayaran meskipun paket tersebut telah dibuka olehnya dengan alasan yang rata-rata hampir sama yaitu barang yang datang tidak sesuai dengan ekspektasinya atau tidak memiliki uang untuk melakukan pembayaran pada saat paket datang.

Metode Penelitian yang penulis gunakan adalah “Yuridis Normatif”, yaitu penelitian hukum dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder sebagai bahan dasar untuk diteliti dengan cara mengadakan penelusuran terhadap peraturan-peraturan dan literatur-literatur yang berkaitan dengan permasalahan yang di teliti.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa apapun alasannya perilaku konsumen yang menolak untuk melakukan pembayaran dalam transaksi jual beli *online* secara COD tersebut tidak dibenarkan karena merugikan pelaku usaha. Pasal 1365 KUHPPerdata menyatakan bahwa tiap perbuatan yang melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada seorang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut. Beberapa *marketplace* dalam praktiknya memiliki kebijakan tersendiri terkait permasalahan dalam metode pembayaran COD, yaitu dengan cara pemblokiran dan pembekuan akun konsumen di *marketplace* tersebut. Upaya untuk menghindari kerugian bagi pelaku usaha antara lain: memastikan telah menjelaskan rincian dan spesifikasi produk di toko *online* nya agar tidak terjadi kesalahpahaman dengan konsumen, melakukan konfirmasi ulang pesanan kepada konsumen untuk memastikan kelanjutan transaksi jual beli *online*, dan sebaiknya mengasuransikan barang yang menjadi objek jual beli *online* agar dapat di klaim apabila barang tersebut rusak atau tidak dikembalikan.

Kata Kunci: Jual Beli *Online*, Pelaku Usaha, *Cash On Delivery* (COD).

PENDAHULUAN

Transaksi jual beli *online* dapat dilakukan melalui dua cara pembayaran yaitu: pembayaran di awal pada saat pemesanan barang di suatu *marketplace* dan pembayaran saat barang diterima oleh pembeli di tempat pembeli tersebut. Pembayaran di tempat (*cash on delivery* atau selanjutnya disebut COD) merupakan fasilitas transaksi jual beli *online* dengan pilihan pembayaran dilakukan setelah orderan atau pesanan sampai di tangan pihak pembeli. Penjual/pelaku usaha wajib menyerahkan barang yang diperjualbelikan dan pembeli/konsumen wajib membayar sebesar harga pembelian pada waktu dan tempat yang telah ditetapkan. Pembeli harus membayar di tempat pada waktu penyerahan barang dilakukan, jika tidak ditetapkan, atau yang lebih dikenal dengan sistem *cash on delivery* (COD).¹

Kasus persengketaan transaksi jual beli *online* dengan sistem COD menjadi perhatian publik saat ini dimana ada banyak kasus yang terjadi yang merugikan pelaku usaha, salah satunya yang terjadi di Muara Tembesi, Batang Hari Jambi. Konsumen yang memilih melakukan transaksi jual beli *online* secara COD kurang teliti membaca deskripsi pada katalog di suatu toko *online*, sehingga ketika kurir ekspedisi mengantarkan barang pesanannya dan ternyata tidak sesuai dengan ekspektasinya, konsumen tersebut naik pitam memarahi sang kurir dan memutuskan untuk tidak membayar.² Kejadian lain di Kabupaten Bengkalis Riau dimana di dalam video yang dibagikan oleh akun instagram @undercover.id terlihat ada seorang pria yang mengendarai sepeda motor hendak kabur dan mengabaikan kurir yang mengantarkan paket, pria tersebut ngotot tidak mau membayar atas paket yang telah dia buka dengan alasan karena barang yang datang tidak sesuai seperti yang ia lihat di toko *online*.³

Dalam kasus-kasus tersebut diatas penjual/pelaku usaha telah melakukan kewajibannya yaitu mengantarkan barang pesanan yang telah di pesan oleh pembeli dan pembeli/*costumer* berkewajiban untuk membayar barang yang telah di pesan tersebut ketika menerima barang pesanannya sebelum membuka paket tersebut tetapi pihak pembeli tidak melakukan kewajibannya tersebut atau tidak melakukan prestasinya sehingga pembeli dalam hal ini adalah wanprestasi dan merugikan pihak pelaku usaha.

Asas-asas hukum perdata seperti *pacta sunt servanda* (perjanjian yang diadakan harus ditaati) atau *bona fides* (itikad baik) dan asas-asas lain maupun konsep hukum perdata seperti asas kebebasan berkontrak (perjanjian yang diadakan antara dua pihak mengikat mereka seperti undang-undang) sudah cukup dikenal dan dipergunakan. Begitu juga asas-asas bahwa perjanjian harus diadakan atas kemauan

¹ <https://www.hukumonline.com/berita/baca/lt60b07121520b/yuk—pahami-sistem-codbelanja-online-yang-tepat/>

² <https://www.jambi.tribunnews.com/2021/02/13/setelah-video-cod-di-muara-tembesi-viral-alamzi-bilang-jangan-terlalu-menghujat>

³ <https://www.suara.com/news/2021/07/02/113037/viral-pria-ngotot-tak-mau-bayar-usai-bukapaket-cod-ngacir-saat-ditagih-kurir?page=all>

yang bebas dan dengan itikad baik, juga bahwa perjanjian atau kontrak perdata tidak boleh bertentangan dengan hukum dan undang-undang serta ketertiban umum.⁴

Adapun permasalahan sebagai berikut:" Bagaimana bentuk pertanggungjawaban perdata konsumen terhadap pelaku usaha jual beli *online* di *marketplace* secara *cash on delivery* (COD) berdasarkan Pasal 1365 KUHPerdata?

PEMBAHASAN DAN DISKUSI

Tanggung jawab menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah keadaan wajib menanggung segala sesuatunya (kalau terjadi apa-apa boleh dituntut, dipersalahkan, diperkarakan dan sebagainya).⁵ Pada dasarnya tanggung jawab pada taraf yang paling rendah adalah kemampuan seseorang dalam menjalankan kewajiban karena dorongan dalam dirinya, atau bisa disebut dengan panggilan jiwa. Ia mengerjakan sesuatu bukan karena adanya aturan yang menyuruh untuk mengerjakan hal itu, tetapi ia merasa kalau tidak menunaikan pekerjaan tersebut dengan baik, ia merasa sesungguhnya ia tidak pantas untuk menerima apa yang selama ini menjadi haknya.⁶

Pertanggungjawaban yang tertuang dalam Pasal 1365 KUHPerdata dan Pasal 1366 KUHPerdata mewajibkan adanya unsur kesalahan artinya seseorang tersebut harus bersalah (*liability based on fault*). Asas pertanggungjawaban secara kesalahan (*fault*) didasarkan pada prinsip bahwa tidak ada pertanggungjawaban apabila tidak ada unsur kesalahan dalam ilmu hukum disebut *Tortious Liability* atau *Liability Based on Fault*.

Pasal 1367 KUHPerdata menjelaskan adanya tanggung jawab atas perbuatan melawan hukum secara tidak langsung sebagai berikut:

1. Seseorang tidak hanya bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya sendiri,
2. Orangtua dan wali bertanggung jawab tentang kerugian, yang disebabkan oleh anak-anak belum dewasa,
3. Majikan-majikan dan mereka yang mengangkat orang-orang lain untuk mewakili urusan-urusan mereka.,
4. Guru-guru sekolah dan kepala-kepala tukang bertanggung jawab tentang kerugian yang diterbitkan oleh murid-murid dan tukang-tukang mereka selama waktu orang-orang ini berada dibawah pengawasan mereka.
5. Tanggung jawab yang disebutkan diatas berakhir, jika orang tua-orang tua, wali-wali, guru-guru sekolah dan kepala-kepala tukang itu membuktikan bahwa mereka tidak dapat mencegah perbuatan untuk mana mereka seharusnya bertanggung jawab itu.

Adapula pertanggungjawaban yang berdasarkan pada adanya wanprestasi yang merupakan suatu *contractual liability* yang termaktub dalam Pasal 1243 KUHPerdata yaitu sebagai berikut: "Penggantian biaya, rugi dan bunga karena tak dipenuhinya suatu perikatan, barulah mulai diwajibkan, apabila si berutang, setelah

⁴ Mochtar Kusumaatmadja, *Konsep-Konsep Hukum Dalam Pembangunan*, PT. Alumni, Bandung, 2002, hlm.193

⁵ <https://www.kbbi.web.id/tanggung%20jawab> diakses pada tanggal 13 Oktober 2021 pukul 21.05

⁶ Abdullah Munir, *Pendidikan Karakter*, PT. Bintang Pustaka Abadi, Yogyakarta, 2010, hlm.90

dinyatakan lalai memenuhi perikatannya, tetapi melalaikannya, atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dibuatnya, hanya dapat diberikan atau dibuat dalam tenggang waktu yang telah dilampaukannya.”

Wanprestasi memiliki arti sebagai suatu tindakan yang berupa kelalaian, kealpaan, cidera janji, tidak menepati kewajibannya dalam perjanjian.⁷ Seseorang dianggap wanprestasi apabila⁸:

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

Asas-asas dalam berkontrak yang sangat jelas terkandung dalam bunyi pasal tersebut adalah sebagai berikut⁹:

1. Konsensualisme, adalah perjanjian itu telah terjadi jika telah ada konsensus antara pihak-pihak yang mengadakan kontrak.
2. Kebebasan berkontrak, artinya seseorang bebas untuk mengadakan perjanjian, bebas mengenai apa yang diperjanjikan, bebas pula menentukan bentuk kontraknya.
3. *Pacta Sunt Servanda*, artinya kontrak itu merupakan undang-undang bagi para pihak yang membuatnya (mengikat).

PERJANJIAN

Pasal 1313 KUHPerdata menyatakan bahwa suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Kontrak atau *contracts* (dalam bahasa Inggris) dan *overeenkomst* (dalam bahasa Belanda) dalam pengertian yang lebih luas sering dinamakan juga dengan istilah perjanjian, adalah peristiwa dimana dua orang atau lebih saling berjanji untuk melakukan atau tidak melakukan suatu perbuatan tertentu.¹⁰

Asas konsensualisme yang merupakan pegangan dalam sektor perjanjian mempunyai arti yang terpenting, yaitu bahwa untuk melahirkan perjanjian adalah cukup dengan dicapainya sepakat yang mengenai hal-hal yang pokok dari perjanjian tersebut dan bahwa perjanjian itu (dan perikatan yang ditimbulkan karenanya) sudah dilahirkan pada saat atau detik tercapainya konsensus.¹¹

Pasal 1457 KUHPerdata menyatakan bahwa jual beli adalah suatu perjanjian, dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan. Pada setiap transaksi jual beli terdapat sekurangkurangnya 2 (dua) pihak yaitu pihak penjual/pelaku usaha yang berkewajiban menyerahkan barang objek jual beli, dan pihak pembeli/konsumen yang berkewajiban membayar harga pembelian.

⁷ R. Subekti dan Tjitrosoedibio, *Kamus Hukum*, Pradnya Paramita, Jakarta, 1996, hlm.110

⁸ Abdul R. Saliman, *Hukum Bisnis Untuk Perusahaan: Teori dan Contoh Kasus*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2005, hlm.48

⁹ Abdul R. Saliman, *ibid*, hlm.46

¹⁰ Abdul R. Saliman, *op.cit.*, hlm.45

¹¹ R. Subekti, *op.cit.*, hlm.5

Pasal 1320 KUHPerdata menyebutkan bahwa untuk sahnya suatu perjanjian diperlukan empat syarat:

1. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya;
2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan;
3. Suatu hal tertentu; 4. Suatu sebab yang halal.

Salah satu ketentuan penting dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UU Perlindungan Konsumen) adalah diaturnya mengenai pencantuman klausula baku. Pasal 1 angka 10 UU Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepahak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen. Klausula baku dimaksud kemungkinan besar terdapat dalam aktivitas dunia maya pada umumnya, pada khususnya dalam *e-commerce*. Pelaku usaha yang menawarkan barang/jasanya kemungkinan mencantumkan klausula-klausula baku yang dapat dilihat dalam layar elektronik yang bersangkutan. Apabila konsumen akan membeli barang atau jasa tersebut dan menyetujui klausula-klausula baku yang tercantum, pelaku usaha sudah terikat dengan isi perjanjian yang bersangkutan. Oleh karena itu, barangkali berlakunya Pasal 1338 Ayat (1) KUHPerdata dalam perjanjian demikian didasarkan kepada suatu faksi, yaitu dengan menekan tombol “*agreed*” dalam *e-commerce* difiksikan menyetujui kondisi yang disampaikan pelaku usaha.¹²

PERLINDUNGAN KONSUMEN

Konsumen menurut Pasal 1 angka 2 UU Perlindungan Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup dan tidak untuk diperdagangkan. Pasal 1 angka 3 UU Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. AZ Nasution menambahkan bahwa berdasarkan penjelasan undang-undang yang termasuk dalam pelaku usaha adalah perusahaan, koperasi, BUMN, korporasi, importir, pedagang, distributor dan lain-lain.¹³

Pelaku usaha juga dapat disebut sebagai produsen bahan mentah atau komponen suatu produk, atau dapat disebut siapa saja yang membubuhkan nama, merek, ataupun tanda-tanda lain pada produk menampakkan dirinya sebagai pelaku usaha dalam suatu barang tersebut.¹⁴ Dengan diaturnya hak-hak dan kewajiban dari produsen dan konsumen maka pelaku usaha dan konsumen dapat menciptakan

¹² Man S. Sastrawidjaja, *Bunga Rampai Hukum Dagang*, PT. Alumni, Bandung, 2005, hlm.183-184

¹³ AZ Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, 2001, hlm.17

¹⁴ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Penadamedia Group, Jakarta, 2013, hlm.22

perdagangan yang baik dan sehat, serta dapat mengetahui proporsi hak dan kewajiban untuk menghindari dan mempersempit terjadinya sengketa perdagangan.

Cash On Delivery (COD) merupakan sistem dimana penjual dan pembeli terlibat secara langsung, bertemu, tawar menawar dan memeriksa kondisi barang baru kemudian transaksi. Jenis transaksi ini secara teori akan mengeliminasi esensi dari transaksi *online* yaitu kemudahan. Sistem ini sangat menguntungkan bagi pembeli karena menjamin barangnya sampai di tempat dengan aman.¹⁵

Bentuk Pertanggungjawaban Perdata Konsumen Terhadap Pelaku Usaha Jual Beli Online Di Marketplace Secara Cash On Delivery (Cod) Berdasarkan Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Kasus-kasus yang cukup viral dalam pemberitaan di media sosial akhirakhir ini terkait transaksi jual beli *online* di salah satu *marketplace* secara COD seperti yang penulis paparkan di bab sebelumnya memenuhi unsur-unsur tersebut diatas. Jual beli itu sendiri dinyatakan dalam Pasal 1457 KUHPerdata yaitu sebagai suatu perjanjian, dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan. Pernyataan tersebut dinilai cukup jelas, sehingga dalam transaksi jual beli *online* di salah satu *marketplace* seperti yang dipaparkan diatas dimana *seller* telah menyerahkan barang yang menjadi objek jual beli tersebut, maka konsumen wajib membayar sesuai dengan harga yang telah dijanjikan.

Jual beli *online* itu sendiri merupakan aktivitas jual beli berupa transaksi penawaran barang oleh pelaku usaha/*seller* dan permintaan barang oleh konsumen secara *online* dengan memanfaatkan teknologi internet. Hal yang ditawarkan dalam jual beli *online* adalah efisien dan efektif. Semua pihak yang menjalankan jual beli *online* akan leluasa untuk mencari tahu barang yang diinginkan tanpa harus kesusahan datang langsung ke toko dan membolak-balik barang diinginkan, atau dengan kata lain cukup dengan diam di rumah tapi tetap dapat berbelanja.

Kesepakatan jual beli *online* di era digital ini yaitu ketika konsumen/pembeli meng-klik “buat pesanan”, dan dapat langsung membayarnya seketika apabila memilih cara pembayaran sejenis transfer bank atau saldo *marketplace* itu sendiri, atau membayarnya dengan metode bayar di tempat (COD) setelah barang sampai di tempat pembeli. Sifat konsensuil dari jual beli *online* dapat dilihat dari Pasal 1458 KUHPerdata yang menyatakan bahwa jual beli sudah dianggap terjadi antara kedua belah pihak seketika setelah mereka mencapai sepakat tentang barang dan harga, meskipun barang itu belum diserahkan maupun harganya belum di bayar.

Penulis akan mencoba mengupas beberapa contoh kasus transaksi jual beli online secara COD yang cukup viral di media sosial seperti yang diberitakan oleh suara.com. Oknum-oknum konsumen, seperti diberitakan, menolak untuk melakukan pembayaran atas pesanannya kepada kurir jasa ekspedisi meskipun hampir semua oknum konsumen tersebut melakukan pembukaan paket sebelum melakukan pembayaran. Konsumen salah satu *marketplace* di Muara Bulian,

¹⁵ Adi Sulistiyo Nugroho, *E-commerce Teori dan Implementasi*, Ekuilibria, Yogyakarta, 2016, hlm.107

contohnya, menolak melakukan pembayaran dan terlihat acuh bahkan memarahi kurir jasa ekspedisi. Kurir jasa ekspedisi tersebut mengingatkan konsumen agar membayar sejumlah uang atas pesanannya yang diantarkan pada hari itu baru kemudian dapat membuka paket, namun konsumen bersikeras untuk membuka paket dengan dalih ada kesalahan ukuran pada barang yang dipesannya.

Kasus viral lainnya seperti yang diunggah pada salah satu media sosial, dimana terdapat oknum konsumen sepasang suami istri yang menolak melakukan pembayaran, belum diketahui secara pasti dimana lokasi kejadian tersebut namun dari video yang beredar nampak kedua pasang oknum konsumen tersebut berbicara dengan bahasa sunda. Awalnya oknum konsumen yang berjenis kelamin laki-laki (diduga suami) itu mengaku bahwa dirinya tidak dapat melakukan pembayaran meskipun telah membuka paket tersebut dikarenakan tidak merasa melakukan pemesanan, kemudian setelah kurir menjelaskan mengenai tata cara melakukan transaksi jual beli *online* dengan sistem COD oknum konsumen itu menyatakan bahwa isi paket yang datang tak sesuai dengan pesanannya. Oknum konsumen yang berjenis kelamin perempuan itu kemudian mengatakan kalau dirinya enggan membayar dengan alasan sedang tidak ada uang. Kurir tetap menjelaskan bahwa pihaknya hanya bertanggung jawab mengantarkan paket, mengenai kesalahan barang merupakan urusan *seller* atau toko. Kurir bahkan membantu menjelaskan sistem pengembalian barang. Oknum konsumen yang berjenis kelamin laki-laki itu nampak terlihat mulai geram dan beranjak dari kursi kemudian membawa golok untuk mengusir kurir tersebut sembari melemparkan paket yang telah dibukanya itu.

Oknum-oknum konsumen di beberapa kota di Indonesia yang menolak membayar ketika paket berisi barang pesanannya datang diantar oleh kurir salah satu ekspedisi tentulah merupakan suatu kesalahan. Kesalahan dikarenakan tidak memahami dan/atau tidak mau memahami mengenai ketentuan COD itu sendiri. Salah satu *marketplace* dalam sebuah iklan yang ditayangkan di televisi berskala nasional telah menginformasikan terkait bagaimana seharusnya transaksi COD itu.

Tagline dari iklan terkait COD itu sendiri pun telah cukup jelas, yaitu bayar langsung di tempat. Konsumen seharusnya melakukan pembayaran di tempat yang telah ditentukan ketika sang kurir datang menyerahkan paketnya. Alasan lainnya yakni tidak adanya dana, dalam hal ini uang, untuk membayar pun dirasa kurang masuk akal.

Konsumen yang telah melakukan transaksi jual beli *online* di salah satu *marketplace*, khususnya yang memilih menggunakan sistem pembayaran COD, seharusnya telah mempersiapkan sejumlah uang untuk pembayaran tersebut manakala paketan tersebut tiba di rumah atau tempat lainnya yang telah disepakati.

Pelanggaran terhadap asas hukum perdata, dalam hal ini asas dalam berkontrak yakni *pacta sunt servanda* (perjanjian yang diadakan harus ditaati), nampaknya juga terjadi. Tindakan konsumen yang telah sepakat untuk melakukan pembayaran secara COD atas transaksi jual beli *online* di salah satu *marketplace* namun tidak melakukannya ketika barang datang diketahuinya merupakan suatu bentuk pelanggaran karena dianggap tidak menaati aturan dari COD itu sendiri.

Unsur adanya kerugian yang di derita jelaslah ada, pelaku usaha atau *seller* lah yang mengalami kerugian tersebut. Kerugian yang diderita *seller* dalam hal ini adalah telah melakukan pengemasan atas paket yang dikirimkannya ke konsumen, artinya ada biaya pembungkusan yang terjadi. Apabila konsumen menolak membayar, artinya kerugian yang nampak yaitu kerugian biaya pengemasan. Kerugian lainnya adalah, apabila barang yang diperjualbelikan merupakan barang yang rawan rusak, tindakan konsumen yang diberitakan hampir rata-rata membuka paksa paket dapat menyebabkan kerusakan pada barang dimaksud. Hal tersebut termasuk kedalam unsur adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian.

Tindakan oknum-oknum konsumen seperti yang diberitakan pun banyak yang kasar dari mulai memaki kurir yang mengantarkan paket sampai mengacungkan senjata tajam untuk mengusir kurir, padahal kurir hanya menjalankan tugasnya saja untuk mengantarkan paket dan menagih pembayaran atas paket tersebut. Konsumen seharusnya berfikir terlebih dahulu sebelum bertindak, apabila kurir merasa terancam dan melaporkan ke pihak yang berwajib dengan pasal perbuatan yang tidak menyenangkan, hal itu tentunya bisa merugikan masa depan konsumen itu sendiri.

Seorang pelaku usaha/*seller* jual beli *online* di salah satu *marketplace* menceritakan nasib yang menimpanya di media sosial, terkait adanya pemesanan atas mainan yang dijualnya di *marketplace* tersebut dengan menggunakan sistem pembayaran COD, namun konsumen tersebut tidak melakukan pembayaran meskipun barang yang dipesannya telah dibuka dengan alasan tidak memiliki uang. Pelaku usaha tersebut kemudian mencoba menghubungi konsumen melalui nomor ponsel yang dicantumkan pada saat transaksi, namun konsumen mengaku bahwa dirinya masih berstatus sebagai siswa sekolah dasar. Pelaku usaha tersebut mengaku bahwa dirinya sering sekali mendapatkan konsumen yang seperti itu, bahkan ketika berhasil berkomunikasi dengan orang yang mengaku orang tua dari si anak yang melakukan pemesanan pada toko *online* nya, orang tua tersebut pun tidak mau melakukan pembayaran dengan alasan tidak melakukan pemesanan dan tidak mengetahui bahwa anaknya melakukan pemesanan tersebut.

Alasan orang tua yang menolak untuk melakukan pembayaran atas transaksi jual beli *online* di salah satu *marketplace* dengan cara COD tidak dapat dibenarkan, apalagi dengan alasan tidak mengetahui ketika anaknya melakukan transaksi dimaksud. Orang tua dapat dikatakan lalai dalam mengawasi tindakan anaknya, yang besar kemungkinan melakukan transaksi tersebut dengan menggunakan akun orang tuanya. Orang tua tersebut seharusnya beritikad baik dengan tetap melakukan pembayaran agar tidak merugikan *seller* yang telah mengirimkan paket yang berisi objek jual beli (mainan).

Kerugian dalam transaksi jual beli *online* di salah satu *marketplace* secara COD seperti yang telah dipaparkan diatas, jelaslah diderita oleh *seller* sebagai pelaku usaha. Kerugian materil yang ditimbulkan atas tindakan dari oknumoknum konsumen tersebut sangat beragam nominalnya, seperti untuk jual beli mainan misalnya, kerugian secara materil mungkin hanya sedikit. Hal itu yang akhirnya menyebabkan pelaku usaha malas untuk melanjutkan permasalahan tersebut ke

ranah hukum, karena pastinya akan cukup menyita waktu dan ada biaya-biaya lainnya yang akan dikeluarkan. Hal-hal seperti inilah yang akhirnya hanya bisa dikeluhkan oleh pelaku usaha di media sosial, agar menjadi *warning* bagi pelaku usaha lain yang juga menggunakan opsi COD dalam transaksinya, serta agar konsumen sedikit memahami keluhan dari pelaku usaha dan tidak akan menirunya.

Tindakan oknum-oknum konsumen seperti yang diberitakan dan telah penulis paparkan di bab sebelumnya termasuk ke dalam kategori wanprestasi, karena oknum konsumen tersebut tidak melakukan apa yang telah disanggupi akan dilaksanakannya, dalam hal ini tidak melakukan pembayaran padahal telah menyetujui untuk melakukan pembayaran dengan COD.

Kesepakatan dalam transaksi jual beli *online* di salah satu *marketplace* terjadi ketika konsumen meng-klik tombol “buat pesanan” yang artinya bahwa konsumen telah menyetujui untuk membeli barang yang dijual oleh pelaku usaha/*seller* dengan harga yang dicantumkan beserta jumlah ongkos kirim atas barang pesanannya itu. Konsumen dianggap telah membaca deskripsi akan barang tersebut yang dicantumkan oleh pelaku usaha/*seller*. Konsumen seharusnya membaca dengan teliti dan mendetail mengenai spesifikasi produk, sehingga tidak ada lagi alasan menolak melakukan pembayaran karena barang yang datang tidak sesuai dengan ekspektasinya.

Kewajiban kemudian timbul dari masing-masing pihak yang bertransaksi jual beli *online* di salah satu *marketplace* seketika setelah konsumen mengklik tombol “buat pesanan” tersebut, karena artinya jual beli telah terjadi. Pelaku usaha/*seller* berkewajiban untuk menyerahkan barang, dalam hal ini mengemas barang dimaksud kemudian dikirimkan melalui jasa ekspedisi, dan konsumen berkewajiban untuk melakukan pembayaran sesuai dengan sistem pembayaran yang telah dipilihnya.

Tindakan konsumen yang menolak membayar barang yang telah diterimanya dapat dikategorikan sebagai wanprestasi, dan atas perbuatannya itu, pelaku usaha/*seller* dapat menuntut ganti rugi sebagaimana diatur dalam Pasal 1365 KUHPerdata, namun konsumen tidak perlu khawatir apabila barang yang dikirimkan oleh pelaku usaha/*seller* memang tidak sesuai dengan yang diperjanjikan maka konsumen pun berhak atas kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian dan pelaku usaha/*seller* wajib memberikannya.

Pasal 38 Ayat (1) UUITE menyebutkan bahwa setiap orang dapat mengajukan gugatan terhadap pihak yang menyelenggarakan Sistem Elektronik dan/atau menggunakan Teknologi Informasi yang menimbulkan kerugian. Gugatan Perdata menurut Pasal 39 Ayat (1) UUITE dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Para pihak dapat menyelesaikan sengketa melalui arbitrase, atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan.

Penulis menekankan kembali bahwa konsumen seharusnya memahami terlebih dahulu mengenai sistem pembayaran COD, bagaimana aturan yang seharusnya. Konsumen diwajibkan untuk membayar terlebih dahulu atas pesanannya tersebut sebelum membukanya, kemudian membuat video atas pembukaan paket yang datang untuk dijadikan alat bukti apabila ada keluhan dimaksud, akan lebih baik

lagi apabila disaksikan oleh kurir sebagai saksi apabila memang ternyata ada kesalahan dari pihak pelaku usaha/*seller*. Keluhan atau komplain dapat dilakukan di aplikasi *marketplace* tempat konsumen melakukan transaksi jual beli *online* dengan menyertakan video *unboxing* sebagai buktinya, sehingga cara-cara kekerasan, pengadilan atau litigasi dapat dihindari.

Pengembalian dengan alasan berubah pikiran atau tidak tertarik lagi tidak dapat diterima di *marketplace* manapun, kecuali ada kesepakatan dengan Pelaku Usaha/*seller*. Konsumen perlu mengetahui bahwa permintaan pengembalian barang dapat ditolak oleh *marketplace* apabila pelaku usaha/*seller* memiliki alasan penolakan yang kuat.

Setiap *marketplace* dalam praktiknya memiliki kebijakan tersendiri mengenai metode pembayaran COD, baik berupa cara menerima barang COD, konsekuensi jika pembeli menolak menerima pesanan, maupun opsi pengembalian barang ke penjual jika barang yang dibeli tidak sesuai pesanan.

Shopee sebagai *marketplace* yang cukup sering wara wira di televisi nasional di Indonesia menyatakan bahwa pembeli yang melakukan pembelian dengan sistem COD harus melakukan pembayaran secara tunai ke kurir sebelum menerima/membuka paket, dan bagi pembeli yang melakukan penolakan pembayaran atau tidak ada di tempat saat kurir mengirim paket sebanyak 2 kali akan diblokir dari sistem pembayaran COD selama 60 hari ke depan. Penjual yang mengaktifkan metode pembayaran COD (bayar di tempat) harus menjaga performa pada tingkat penolakan pesanan COD (bayar di tempat), jika tingkat penolakan pesanan COD tinggi dalam 30 (tiga puluh) hari terakhir, penjual akan mendapatkan notifikasi peringatan di aplikasi Shopee, dan apabila performa pada penolakan pesanan COD (bayar di tempat) nya tidak mengalami perbaikan dalam waktu 30 (tiga puluh) hari ke depan setelah mendapatkan notifikasi peringatan, pilihan metode pembayaran COD (bayar di tempat) pada toko Penjual akan otomatis dinonaktifkan.

Upaya Untuk Menghindari Kerugian Bagi Pelaku Usaha Jual Beli *Online* Di *Marketplace* Secara *Cash On Delivery* (Cod) Berdasarkan Pasal 1365 Kitab Undangundang Hukum Perdata

Cash On Delivery (COD) adalah salah satu metode pembayaran secara tunai melalui jual beli *online* dengan cara bertemu di titik yang sudah disepakati. Teknologi saat ini untuk belanja sangat dimudahkan, apalagi ditambah dengan adanya sistem COD di beberapa *marketplace*. COD merupakan singkatan dari *Cash On Delivery* yang berarti metode pembayaran secara langsung jika barang sudah sampai di rumah atau tujuan. Pembayaran atas barang/paket tersebut diserahkan kepada kurir yang mengantarkan barang.

Keuntungan dari sistem COD, khususnya bagi pembeli yaitu pembeli tidak perlu repot pergi ke ATM untuk melakukan pembayaran, dengan memilih sistem COD pembeli cukup menunggu kedatangan kurir ekspedisi mengantarkan barang pesanannya di rumah, sedangkan bagi pelaku usaha keuntungan dari sistem COD ini yaitu memperoleh lebih banyak pesanan dari pembeli dikarenakan kemudahan transaksi.

Kerugian dari sistem COD ini yaitu pembeli dapat menolak barang yang dikirim dengan alasan apapun, yang mana hal tersebut tidak dapat dipungkiri dan terjadi beberapa waktu belakangan ini yang kemudian menjadi viral di media sosial. Alasan barang tidak sesuai dengan yang diperjanjikan atau rusak itu wajar apabila harus dikirim balik, akan tetapi jika alasannya tidak jadi karena tidak punya uang untuk membayar, malas menerima barang atau pembeli iseng-iseng pesan tapi tidak jadi itu pun dapat dilakukan oleh pihak pembeli, hal ini yang dapat disebut dengan seenaknya membatalkan pesanan.

Ekspektasi konsumen pada umumnya terbagi menjadi tiga yaitu harga, mutu atau kualitas, kuantitas/jumlah/ukuran, dan untuk mendapatkan barang yang sesuai dengan ekspektasinya itu konsumen seharusnya membaca deskripsi yang dicantumkan oleh pelaku usaha/*seller* dalam setiap postingan barang yang dijualnya.

Kerugian sistem COD bagi pelaku usaha/*seller* antara lain:

1. Rugi *packing* dan kirim produk, dalam mengirimkan barang pesanan konsumen, pelaku usaha/*seller* tentunya harus melakukan pengemasan terhadap barang tersebut, dan ketika ternyata konsumen menolak untuk membayar seperti yang penulis sebutkan diatas, maka tentulah pelaku usaha/*seller* mengalami kerugian biaya pengemasan.
2. Jika barang yang menjadi objek jual beli *online* rawan rusak, sejak saat pembukaan paket sebelum membayar dengan paksa/kasar seperti yang diceritakan sebelumnya dapat menyebabkan barang rusak, atau meskipun konsumen beritikad baik untuk mengembalikan barang ke pelaku usaha, ada kemungkinan barang menjadi rusak pada saat pengiriman kembali.
3. Pencatatan *stock* barang yang tidak jelas, misalkan *stock* barang yang diperjualbelikan hanya ada satu dan sudah dikirim menggunakan sistem COD tetapi tidak jadi, sedangkan ada *potential buyer* yang ingin membeli dan sudah dijawab kosong atau habis oleh pelaku usaha/penjual, itu pun menjadi kerugian bagi pelaku usaha.
4. Barang terlalu lama di pengiriman bolak balik.

Sebagian perusahaan *e-commerce* sebelumnya masih mengandalkan COD dalam metode pembayaran, namun risiko pembeli tidak jadi membeli barangnya dikarenakan berbagai alasan seperti contoh kasus-kasus yang cukup viral belakangan ini membuat pelaku usaha harus mempersiapkan diri atas kerugian yang mungkin akan menimpanya apabila mendapati oknum konsumen nakal dan sebaiknya pelaku usaha tidak terlalu mengandalkan sistem COD.

COD memang menjadi salah satu jembatan untuk memberikan rasa kepercayaan kepada masyarakat pada saat pertama kali mengenal sistem jual beli secara *online*. Penjualan secara *cash on delivery* dapat menaikkan volume penjualan karena dapat menarik minat konsumen, namun ternyata kerugian sistem COD juga banyak yang tidak sanggup ditanggung oleh pelaku usaha/*seller*. Pelaku usaha/*seller* harus mengeluarkan waktu dan tenaga ekstra, dengan kata lain penjual harus siap dengan pembatalan produk dan juga kerugian dalam packing produk, serta adanya risiko kerusakan produk. Produk yang dibatalkan berpotensi lebih

sering terjadi kerusakan, karena jarak tempuhnya semakin panjang, paling tidak kemasannya ada yang rusak/penyok sehingga mengurangi nilai jual produk.

Penulis merangkum beberapa kerugian sistem COD di salah satu *marketplace* untuk pelaku usaha antara lain sebagai berikut:

1. Konsumen menolak membayar pesanan.
2. Konsumen tidak di rumah saat barang diantar kurir.
3. Pesanan palsu.
4. Barang yang menjadi objek transaksi jual beli menjadi rusak.
5. Pencatatan *Stock* barang berkurang.

Stock barang berkurang karena COD namun ditolak oleh konsumen. Barang yang seharusnya dapat terjual ke orang lain, namun gara-gara COD dan *stock* menjadi kosong tetapi barang tersebut tidak jadi terjual, merugikan pelaku usaha.

COD memiliki kelebihan bagi pelaku usaha/*seller* yaitu sebagai berikut:

1. Meningkatkan Omzet Penjualan

Dengan menggunakan metode pembayaran via COD, maka segmentasi konsumen bertambah atau meningkat, karena alternatif pembayaran bertambah diharapkan dapat menggaet calon konsumen baru yang memang telah nyaman dengan metode pembayaran COD. Pelaku usaha/*seller* dituntut harus ‘memahami’ keinginan konsumen yang memilih sistem pembayaran COD untuk menghindari pesanan dikembalikan (retur). Salah satu caranya adalah dengan menjelaskan detail spesifikasi produk.

2. Menggaet konsumen yang tidak memiliki rekening bank

Masyarakat Indonesia masih banyak yang tidak memiliki rekening di bank, apalagi untuk ibu-ibu yang tidak bekerja, namun memiliki akun di *marketplace* dan menikmati belanja *online* di *marketplace* tersebut, dengan adanya COD memberikan kemudahan bagi konsumen yang tidak memiliki rekening bank sehingga tidak perlu datang ke minimarket yang bekerja sama dengan *marketplace* atau ikut transfer melalui orang lain.

3. Toko lebih dikenal

Tidak dapat dipungkiri bahwa banyak konsumen yang menggemari sistem pembayaran COD ini seperti yang telah disebutkan diatas. Hal ini dapat membuat banyak konsumen yang mengunjungi toko *online* di *marketplace* yang menyediakan sistem COD, sehingga toko akan lebih dikenal.

4. Biaya pengembalian pesanan gratis

Konsumen masih banyak yang tidak mengetahui bahwa sebenarnya biaya pengembalian pesanan itu gratis atau konsumen tidak dikenakan biaya apabila mengajukan pengembalian di *marketplace* tersebut tentunya dengan menyertai alasan dan buktinya.

Pelaku usaha/*seller* mempunyai hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan sesuai dengan Pasal 6 UU Perlindungan

Konsumen, yang mana dalam kasus-kasus viral belakangan ini, akibat dari beberapa oknum konsumen yang menolak melakukan pembayaran meskipun telah membuka paket mengakibatkan pelaku usaha/*seller* tidak mendapatkan hak nya.

UU Perlindungan Konsumen telah mengatur mengenai hak dan kewajiban baik konsumen maupun pelaku usaha/*seller*, yang mana hal itu idealnya dapat menciptakan perdagangan yang baik dan sehat, baik itu perdagangan konvensional maupun perdagangan secara *online*, serta dapat mengetahui proporsi hak dan kewajiban untuk menghindari dan mempersempit terjadinya sengketa perdagangan.

Pada praktiknya masih ada saja pihak-pihak, baik itu konsumen maupun pelaku usaha/*seller* yang belum memahami mengenai hak dan kewajibannya, sehingga permasalahan terkait sengketa perdagangan masih ada terbukti dengan banyaknya kasus viral khususnya terkait transaksi jual beli *online* di salah satu *marketplace* secara COD.

Pelaku usaha dalam transaksi jual beli *online* di salah satu *marketplace* secara COD yang mengalami kerugian besar mungkin dapat membawa permasalahannya ke ranah hukum, namun apabila kerugiannya sedikit atau tidak terlalu besar biasanya pelaku usaha/*seller* segan membawa permasalahannya lebih lanjut ke ranah hukum, karena memerlukan waktu dan biaya yang lebih besar daripada kerugiannya, pada akhirnya pelaku usaha/*seller* hanya dapat mengeluhkan permasalahan kerugiannya melalui media sosialnya.

Beberapa upaya yang dapat dilakukan untuk menghindari kerugian bagi pelaku usaha jual beli *online* di *marketplace* secara *cash on delivery* (COD) adalah sebagai berikut:

1. Pelaku usaha/*seller* harus memastikan sudah menjelaskan rincian dan spesifikasi produk kepada pembeli agar tidak terjadi kesalahpahaman ketika pesanan telah diterima oleh pembeli karena pentingnya menyampaikan informasi yang benar terhadap konsumen mengenai produk yang dijual.
2. Pelaku usaha perlu melakukan konfirmasi ulang pesanan kepada pembeli untuk memastikan kelanjutan transaksi jual beli *online*.
3. Pelaku usaha/penjual sebaiknya mengasuransikan produk yang menjadi objek jual beli *online* di *marketplace* tersebut agar dapat di klaim apabila barang yang diperjualbelikan rusak atau tidak dikembalikan. *Marketplace* menyediakan opsi asuransi bagi pelaku usaha sekiranya barang yang diperjualbelikan memiliki nilai jual cukup tinggi, agar apabila terjadi sesuatu dapat di klaim kerugiannya dan *marketplace* akan menggantinya.

Salah satu kebijakan yang telah dibuat oleh *marketplace* di Indonesia yaitu apabila konsumen telah melakukan pembatalan transaksi jual beli *online* secara COD sebanyak 2 (dua) kali maka akun konsumen di *marketplace* tersebut akan di *block* dalam kurun waktu tertentu sehingga tidak dapat melakukan transaksi dengan sistem COD.

Shopee sebagai salah satu *marketplace* yang cukup terkenal di Indonesia menyediakan asuransi COD yang dapat dipilih oleh konsumen dan/atau pelaku usaha dalam bertransaksi jual beli *online*. Pengiriman dengan jasa kirim J&T Express, J&T Economy, Shopee Express Standard, Shopee Express Hemat, dan ID Express akan dilindungi asuransi yang dibayar oleh Shopee. Seluruh jasa kirim menyediakan garansi 100% tanpa biaya tambahan dimana nominal penggantian senilai dengan harga barang. Jika terdapat kasus barang COD (Bayar di Tempat)

yang hilang atau rusak pada saat pengiriman (baik dalam perjalanan ke Pembeli atau ke Penjual saat barang dikembalikan), penjual dan/atau pembeli dapat melakukan pelaporan dengan mengisi Formulir Barang Rusak Saat Diterima/Barang Pengembalian Tidak Diterima.

Mekanisme klaim asuransi untuk transaksi jual beli *online* secara COD (Bayar di Tempat) adalah sebagai berikut:

1. Penjual mengisi formulir klaim untuk proses pelaporan klaim (maksimal 6 hari kalender dari pengembalian barang), dengan data yang dibutuhkan yaitu nomor pesanan, nomor resi pengiriman, bukti foto/video untuk barang rusak.
2. Pihak Shopee akan memutuskan apakah klaim bisa diproses atau ditolak (maksimal 2 hari kalender).
3. Jika proses klaim ditolak, pihak Shopee akan menginformasikan Penjual mengenai alasan mengapa pengajuan klaim ditolak.
4. Jika pengajuan klaim diterima, pihak Shopee akan menginformasikan Penjual mengenai proses pengiriman dana ke Saldo Penjual.
5. Klaim dikirimkan ke Saldo Penjual maksimal 5 hari kalender.

PENUTUP

1. Bentuk pertanggungjawaban perdata konsumen terhadap pelaku usaha jual beli *online* di *marketplace* secara *cash on delivery* (COD) berdasarkan Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yaitu sesuai dengan bunyi dari pasal tersebut bahwa tiap perbuatan yang melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada seorang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut. Banyaknya situs yang menyajikan tempat berdagang atau untuk melakukan transaksi jual beli *online* yang efisien dan efektif, tidak membuat bisnis *e-commerce* ini selalu berjalan lancar tanpa hambatan. Salah satu masalah yang kerap dihadapi oleh Pelaku Usaha dan menjadi viral di media sosial akhir-akhir ini adalah adanya oknumoknum konsumen yang bertransaksi di *marketplace* dengan menggunakan sistem pembayaran COD, namun menolak untuk melakukan pembayaran atas transaksi jual beli *online* yang telah disepakatinya meskipun telah membuka paket yang datang dengan alasan yang rata-rata hampir sama yaitu ketidaksesuaian barang yang datang dengan ekspektasi konsumen atau tidak memiliki uang ketika barang tersebut datang. Apapun alasannya, perilaku konsumen tersebut tidak dibenarkan, konsumen seharusnya memahami terlebih dahulu mengenai sistem pembayaran COD, dimana konsumen diwajibkan untuk membayar terlebih dahulu atas pesanannya tersebut sebelum membukanya, kemudian membuat video atas pembukaan paket yang datang untuk dijadikan alat bukti apabila ada keluhan dimaksud, lebih baik lagi apabila dilakukan dihadapan kurir agar dapat menjadi saksi. Keluhan dapat dilakukan di aplikasi *marketplace* tempat konsumen melakukan transaksi jual beli *online* dengan menyertakan video *unboxing* sebagai buktinya, sehingga cara-cara kekerasan, pengadilan atau litigasi dapat dihindari. Beberapa *marketplace*

dalam praktiknya memiliki kebijakan tersendiri terkait permasalahan dalam metode pembayaran COD, yaitu dengan cara pemblokiran dan pembekuan akun oknum konsumen di *marketplace* tersebut.

2. Upaya untuk menghindari kerugian bagi pelaku usaha jual beli *online* di *marketplace* secara *cash on delivery* (COD) adalah sebagai berikut:
 - a. Pelaku usaha/penjual harus memastikan sudah menjelaskan rincian dan spesifikasi produk kepada pembeli agar tidak terjadi kesalahpahaman ketika pesanan telah diterima oleh pembeli.
 - b. Pelaku usaha perlu melakukan konfirmasi ulang pesanan kepada pembeli untuk memastikan kelanjutan transaksi jual beli *online*.
 - c. Pelaku usaha/penjual sebaiknya mengasuransikan produk yang menjadi objek jual beli *online* agar dapat di klaim apabila barang yang diperjualbelikan rusak atau tidak dikembalikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul R. Saliman, *Hukum Bisnis Untuk Perusahaan: Teori dan Contoh Kasus*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2005.
- Abdullah Munir, *Pendidikan Karakter*, PT. Bintang Pustaka Abadi, Yogyakarta, 2010.
- Adi Sulistiyo Nugroho, *E-commerce Teori dan Implementasi*, Ekuilibria, Yogyakarta, 2016.
- AZ Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, 2001.
- Man S. Sastrawidjaja, *Bunga Rampai Hukum Dagang*, PT. Alumni, Bandung, 2005.
- Mariam Darus Badrulzaman, *Aneka Hukum Bisnis*, PT. Alumni, Bandung, 2005.
- Munir Fuady, op.cit.
- R. Subekti, *Hukum Perjanjian*, Pembimbing Masa, Jakarta, 1970.
- Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Penadamedia Group, Jakarta, 2013
<https://www.kbbi.web.id/tanggung%20jawab>