

# PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN TERHADAP SISTEM PEMBAYARAN *CASH ON DELIVERY* DALAM TRANSAKSI JUAL BELI *E-COMMERCE*

Diana Rosalina<sup>1</sup>, Rara Amalia<sup>2</sup>

Faculty Of Law, Air Marshal Suryadarma University

Email : rosaldiana30@gmail.com<sup>1</sup>, raraamaliac@gmail.com<sup>2</sup>

**Citation:** Diana Rosalina., Rara Amalia. Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Sistem Pembayaran *Cash On Delivery* Dalam Transaksi Jual Beli *E-Commerce*. *LEX OMNIBUS : Jurnal Hukum Tata Negara Dan Administrasi Negara* 2.1.2025. 93-103  
**Submitted:**01-10-2024 **Revised:**01-01-2025 **Accepted:**01-05-2025

## Abstrak

Sistem pembayaran *Cash On Delivery* (COD) telah menjadi salah satu metode pembayaran yang populer dalam transaksi jual beli *e-commerce* di Indonesia. Dibalik kemudahannya, sistem COD menyimpan potensi permasalahan hukum, khususnya terkait perlindungan konsumen. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan yuridis normatif, dengan pendekatan konseptual. Pengaturan Terhadap Sistem Pembayaran *COD* Dalam Transaksi Jual Beli *E-Commerce* Berdasarkan Hukum Positif di Indonesia diatur antara lain melalui KUH Perdata, Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Undang - Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Transaksi Elektronik, dan PP Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Penggunaan Metode *COD*, masih terbatas dan kurangnya sosialisasi konsumen mengenai mekanisme COD menyebabkan risiko tinggi bagi konsumen, Konsumen dapat mengajukan gugatan terhadap pelaku usaha Pasal 45 UUPK ayat 2 mengatur bahwa pelanggan juga memiliki pilihan untuk menyelesaikan masalahnya tanpa melalui jalur pengadilan atau non litigasi. Pemerintah dan pembuat kebijakan perlu merumuskan regulasi khusus yang mengatur transaksi *e-commerce* dengan sistem pembayaran COD, yang mencakup perlindungan hak konsumen, kewajiban pelaku usaha, serta tanggung jawab pihak perantara. Konsumen diharapkan lebih cermat dan kritis dalam melakukan transaksi *e-commerce*. Pemerintah harus agresif dalam mensosialisasikan penggunaan ODR dalam kasus-kasus yang melibatkan sengketa transaksi elektronik.

**Kata Kunci :** Perlindungan Hukum Konsumen, COD, *E-Commerce*

## Abstract

The *Cash On Delivery* (COD) payment system has become one of the most popular payment methods in *e-commerce* transactions in Indonesia. Despite its convenience, the COD system carries potential legal issues, particularly regarding consumer protection. This research uses a qualitative method with a normative juridical and conceptual approach. The regulation of the COD payment system in *e-commerce* transactions under Indonesia's positive law is governed, among others, by the Indonesian Civil Code (KUHPerdata), Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, Law Number 1 of 2024 on Electronic Transactions, and Government Regulation Number 80 of 2019 concerning Trade Through Electronic Systems. Legal protection for consumers using the COD method remains limited, and the lack of public awareness about COD mechanisms increases risks for consumers. Consumers may file claims against business actors, and Article 45 paragraph 2 of the Consumer Protection Law stipulates that consumers may also resolve disputes outside of court or through non-litigation channels. The government and policymakers need to formulate specific regulations governing *e-commerce* transactions using the COD system, including the protection of consumer rights, the obligations of business actors, and the responsibilities of intermediaries. Consumers are expected to be more cautious and critical when conducting *e-commerce* transactions. The government must be proactive in promoting the use of Online Dispute Resolution (ODR) in cases involving electronic transaction disputes.

**Keyword :** Consumer Legal Protection, COD, *E-Commerce*

## A. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan yang signifikan dalam berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk dalam bidang perdagangan. Salah satu bentuk inovasi dalam perdagangan modern adalah munculnya transaksi elektronik atau yang lebih dikenal dengan istilah *e-commerce*. *E-commerce* memberikan kemudahan bagi konsumen untuk melakukan transaksi jual beli barang maupun jasa secara daring tanpa harus bertatap muka langsung dengan pelaku usaha. Model perdagangan ini semakin berkembang seiring meningkatnya penggunaan internet dan perangkat digital di tengah masyarakat. Dalam praktik *e-commerce* menyediakan berbagai metode pembayaran yang dapat dipilih oleh konsumen sesuai dengan kenyamanan dan kebutuhan masing-masing.<sup>1</sup>

Menurut Amir Hatman, *e-commerce* merupakan salah satu bentuk mekanisme bisnis tak hanya itu secara elektronik yang fokus terhadap transaksi bisnis berdasar perseorangan sebagai sarana atau media pergantian barang dan jasa dengan menggunakan internet.<sup>2</sup> Salah satu metode pembayaran yang paling banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia adalah metode *Cash on Delivery* (COD), yakni sistem pembayaran yang dilakukan secara tunai oleh konsumen pada saat barang pesanan diterima di tempat tujuan. Sistem ini dipandang sebagai solusi yang memberikan rasa aman bagi konsumen, karena memungkinkan mereka untuk memastikan terlebih dahulu kondisi barang yang dipesan sebelum melakukan pembayaran. Metode pembayaran COD tidak terlepas dari permasalahan yang kompleks. Dalam beberapa kasus konsumen kerap kali menolak menerima barang dengan alasan barang tidak sesuai ekspektasi, atau bahkan tanpa alasan yang jelas, yang pada akhirnya merugikan pelaku usaha dan pihak penyedia jasa pengiriman. Terdapat permasalahan ketika konsumen merasa dirugikan karena menerima barang yang tidak sesuai dengan deskripsi, tetapi tidak memiliki pilihan selain tetap melakukan pembayaran. Kondisi tersebut memunculkan ketimpangan dalam

---

<sup>1</sup> Shona Azi dkk, "Peran UU ITE dalam Regulasi E-Commerce di Era Digital", *Jurnal Ilmiah Hukum, Humaniora dan Politik*, Vol. 5, No. 1, 2024, hlm.1.

<sup>2</sup> Gunawan Widjaya dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, (Jakarta : Gramedia, 2008), hlm. 28.

perlindungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha, serta menimbulkan persoalan tanggung jawab hukum dalam mekanisme COD.<sup>3</sup>

Metode pembayaran COD dalam transaksi *e-commerce* menimbulkan berbagai permasalahan hukum yang belum sepenuhnya diatur secara rinci dalam peraturan perundang-undangan. Oleh karena itu, penting untuk menelaah bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen dalam sistem pembayaran COD serta sejauh mana ketentuan hukum yang berlaku di Indonesia mampu memberikan kepastian dan keadilan hukum bagi para pihak yang terlibat. Sebanyak 73,64% menjadikan metode COD sebagai metode pembayaran yang paling sering digunakan dalam transaksi belanja online. Sedangkan data penggunaan metode pembayaran lainnya melalui transfer bank seperti ATM, internet banking, maupun mobile banking hanya 21.20% saja. Penyebab konsumen lebih cenderung menggunakan metode pembayaran COD adalah keinginan agar terhindar dari penipuan dalam belanja online. Sehingga konsumen selalu berkeinginan untuk memeriksa pesanan terlebih dahulu sebelum<sup>4</sup> melakukan pembayaran, walaupun ketentuan dalam COD pembeli tidak boleh membuka pesanan terlebih dahulu sebelum melakukan pembayaran. Seperti halnya transaksi jual beli konvensional, perlindungan bagi konsumen adalah hal sangat penting dalam jual beli online. Sehingga pemerintah telah mengatur perlindungan terhadap konsumen dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya disebut UU Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) mengatur tentang penggunaan teknologi informasi dan transaksi elektronik di Indonesia.

*E-Commerce* berasal dari bahasa Inggris, yaitu *electronic commerce* atau perdagangan elektronik yang merupakan proses pembelian, penjualan, transfer atau pertukaran produk, jasa atau informasi melalui jaringan komputer, termasuk internet. Perkembangan mengenai aturan perdagangan tidak lepas dari pengaruh perkembangan teknologi. Perkembangan dari internet mendorong transaksi

---

<sup>3</sup> Sahrullah, “Sistem Pembayaran Cash On Delivery (COD) Pada E-Commer Ditinjau Dari Maqashi Syariah”, Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah Vol 6 No 1, 2023, hlm 23.

<sup>4</sup> Abdul Hakim dan Teguh Prasetyo, *Bisnis E-Commerce Studi: Sistem Keamanan Dan Hukum Di Indonesia*, (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2005), hlm. 52.

perdagangan internasional semakin cepat. Dengan adanya internet, batas-batas wilayah negara dalam melakukan transaksi dagang menjadi tidak lagi signifikan. Dengan perkembangannya menyebabkan perubahan revolusioner dalam penggunaannya dalam berbagai bidang. Salah satu bidang yang mengalami perkembangan sangat maju yaitu bidang perdagangan dalam penggunaan media internet di masyarakat.

Keberadaan internet pada sektor perdagangan mengakibatkan munculnya revolusi sistem pembayaran yang dulunya elektronik (*non cash*) sekarang menjadi sistem pembayaran konvensional (*cash*). Tantangan dan permasalahan penggunaan COD dalam *e-commerce* meliputi risiko penolakan barang, potensi keterlambatan pengiriman, dan kerugian bagi penjual akibat penolakan atau pengembalian barang. Selain itu, kurangnya pemahaman konsumen mengenai COD juga dapat menyebabkan kerugian bagi penjual dan kurir. Pada sistem COD terjadi beberapa masalah diantaranya yaitu ketidaksesuaian barang pesanan dengan barang yang dikirim oleh penjual. Sehingga menyebabkan salah satu pihak dirugikan, baik dari pihak penjual ketika barang dikembalikan atau pembeli yang merasa bahwa barang yang datang tidak sesuai dengan barang yang dipesan hingga kurir yang mengantar barang pesanan juga dirugikan karena menjadi pelampiasan konsumen apabila barang yang diterima tidak sesuai. Hal ini timbul dikarenakan salah satu pihak kurang bertanggung jawab dalam hal jual beli. Dari permasalahan di atas tentang praktik *Cash On Delivery* dimana pembeli melakukan pembatalan transaksi dengan sepihak dan merugikan pihak penjual.

Berdasarkan penjabaran di atas, maka rumusan masalah sekaligus pembahasan adalah bagaimana perlindungan hukum konsumen terhadap sistem pembayaran *cash on delivery* (COD) dalam transaksi jual beli *e-commerce* dan apa saja tantangan dan permasalahan yang muncul dalam penggunaan metode pembayaran *cash on delivery* (COD) dalam transaksi jual beli *e-commerce*.

## **B. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode analisis data secara kualitatif dengan melalui teknik analisis literatur. Penelitian ini menghasilkan data deskriptif dan analisis untuk pemecahan masalah terkait *cash on delivery* yang disediakan oleh *e-*

*commerce*. Penelitian ini juga memakai pendekatan yuridis normatif, yaitu dengan menggunakan pendekatan perundang-undangan serta pendekatan konseptual dengan menggunakan data sekunder yakni data yang bersumber dari penelitian kepustakaan untuk mendapatkan landasan teoritis. Cakupan yuridis normatif yang digunakan yaitu bahan hukum primer yang terdiri atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Bahan hukum sekunder berupa buku-buku, makalah, jurnal, surat kabar, media online dan lainnya yang berkaitan dengan penelitian. Bahan hukum tersier yakni Kamus Umum Bahasa Indonesia, dan Kamus Hukum Perdata.

### **C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **1. Pengaturan Terhadap Sistem Pembayaran *Cash On Delivery* (COD) Dalam Transaksi Jual Beli *E-Commerce* Berdasarkan Hukum Positif di Indonesia**

##### **1) Berdasarkan Kitab Undang - Undang Hukum Perdata**

Dalam transaksi jual beli online, pembeli dapat mengunjungi toko online dengan menggunakan *website* atau mengunduh aplikasi untuk menemukan barang yang diinginkan. Pembeli kemudian mengajukan penawaran kepada penjual dan memilih metode pembayaran, setelah itu pedagang mengemas dan mengirimkan produk. COD adalah salah satu pilihan pembayaran yang tersedia bagi pelanggan.<sup>5</sup> Akibatnya, tidak mungkin memisahkan pelaksanaan transaksi *E-Commerce* dari nilai-nilai yang dianut oleh para pihak dalam perjanjian jual beli online, salah satunya adalah nilai itikad baik. Setiap perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik, menurut aturan Pasal 1338 ayat 3 KUH Perdata.

Itikad baik mempunyai pengertian yaitu :<sup>6</sup>

- a. Arti objektif, bahwa perjanjian yang dibuat harus dilaksanakan dengan mengindahkan norma-norma kepatutan dan kesusilaan.

---

<sup>5</sup> Afida Ainur Rokfa, Angel Rezky Pratama Tanda, Arytasia Dewi Anugraheni, dan Widya Agung Kristanti, "Penyelesaian Sengketa Sistem Pembayaran Cash On Delivery Pada Media E-Commerce", *Jurnal Bina Mulia Hukum*, Vol. 6, No. 2, 2022, hlm. 166-167.

<sup>6</sup> Renata Christha Auli, "Asas-asas dalam Pasal 1338 KUH Perdata", diakses melalui <https://www.hukumonline.com/klinik/a/asas-asas-dalam-pasal-1338-kuh-perdata-lt6572e2d46785c/> pada tanggal 11 Agustus 2025 Pukul 20.25 WIB.

- b. Arti subjektif, yaitu pengertian iktikad baik yang terletak dalam sikap batin seseorang. Artinya, bagi para pihak dalam perjanjian terdapat suatu keharusan untuk tidak melakukan segala sesuatu yang tidak masuk akal sehat, yaitu tidak bertentangan dengan norma kepatutan dan kesusilaan, sehingga dapat menimbulkan keadilan bagi kedua belah pihak dan tidak merugikan salah satu pihak.

Asas iktikad baik juga dapat diartikan bahwa masing-masing pihak dalam suatu perjanjian yang akan disepakati, mempunyai kewajiban untuk memberikan keterangan atau informasi selengkap-lengkapnyanya yang dapat mempengaruhi keputusan pihak lain dalam hal menyepakati atau tidak menyepakati perjanjian tersebut. itikad baik harus dijalankan dengan benar oleh para pihak yang terlibat, yaitu penjual harus menyerahkan barang sesuai dengan yang disepakati dan pembeli harus membayar barang tersebut ketika barang tersebut telah sampai.<sup>7</sup>

Apabila itikad baik tersebut dilaksanakan dengan benar dengan tidak mengurangi atau mengabaikan hak-hak para pihak, maka permasalahan-permasalahan yang mungkin terjadi dapat dihindari. Dalam sistem pembayaran COD, transaksi dianggap belum berakhir ketika pembeli belum membayarkan barang pesannya kepada kurir. Maka, pembeli harus tetap beritikad baik dan membayar barang pesannya tersebut kepada kurir sebelum dibuka.

Jual beli merupakan suatu perjanjian, dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan, sebagaimana disebutkan dalam Pasal 1457 yang berbunyi, yaitu:

Jual beli adalah suatu persetujuan di mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu barang, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan. Jadi, inti dari pasal ini adalah adanya perjanjian yang mengikat antara penjual dan pembeli yang berisi kewajiban penjual menyerahkan barang dan kewajiban pembeli membayar harga.

Pasal 1457 mengatur dasar hukum perjanjian jual beli dimana terdapat dua unsur utama barang yang diperjualbelikan dan harga yang disepakati oleh kedua belah pihak. Didalam jual beli adanya kesepakatan antara penjual dan pembeli terkait harga dan objek yang diperjualbelikan, dimana terdapat penjual berjanji

---

<sup>7</sup> Riska Natagina Putri & Siti Nurul Intan Sari Dalimunthe, "Perlindungan Hukum Bagi Kurir dalam Sistem Cash on Delivery Belanja Online", *Volkgeist*, Vol. 4, N0.2, 2021, hlm 199.

untuk menyerahkan hak milik atas suatu barang dan terdapat pembeli yang berjanji untuk membayar yang terdiri atas sejumlah uang sebagai imbalan untuk memperoleh hak milik atas suatu barang tersebut. Sedangkan jual beli itu dianggap sudah terjadi antara kedua belah pihak, seketika setelah mereka mencapai sepakat tentang barang dan harga, meskipun barang itu belum diserahkan, maupun harganya belum dibayar, sebagaimana disebutkan dalam Pasal 1458 yang berbunyi:

Jual beli dianggap telah terjadi antara kedua belah pihak segera setelah mereka mencapai kesepakatan tentang barang beserta harganya, meskipun barang belum diserahkan dan harga belum dibayar.

Didalam jual beli adanya kesepakatan antara penjual dan pembeli terkait harga dan objek yang diperjualbelikan, dimana terdapat penjual berjanji untuk menyerahkan hak milik atas suatu barang dan terdapat pembeli yang berjanji untuk membayar yang terdiri atas sejumlah uang sebagai imbalan untuk memperoleh hak milik atas suatu barang tersebut. Sedangkan jual beli itu dianggap sudah terjadi antara kedua belah pihak, seketika setelah mereka mencapai sepakat tentang barang dan harga, meskipun barang itu belum diserahkan, maupun harganya belum dibayar, sebagaimana disebutkan dalam Pasal 1458 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Konsumen juga harus membaca dan memahami syarat dan ketentuan transaksi sebelum memilih metode pembayaran COD untuk menghindari sengketa. Sistem COD dalam e-commerce diakui secara hukum selama memenuhi syarat perjanjian jual beli di KUHPerdata.

## **2) Berdasarkan Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen**

Undang - Undang Perlindungan Konsumen adalah payung hukum utama perlindungan konsumen di Indonesia. Undang-undang ini menjadi pondasi bagi seluruh peraturan turunan yang berkaitan dengan hak-hak konsumen. Menurut Pasal 1 ayat 1 dan 2 UU Perlindungan Konsumen, Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Meskipun diterbitkan sebelum era *e-commerce* berkembang pesat, prinsip-prinsip yang terkandung di dalamnya tetap relevan dan berlaku universal untuk setiap bentuk transaksi barang dan/atau jasa, termasuk yang dilakukan secara elektronik.

Pasal 4 Undang - Undang Perlindungan Konsumen memberikan hak-hak mendasar bagi konsumen, yaitu:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkon konsumsi barang dan/atau jasa.
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

### **3) Berdasarkan Undang - Undang Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang - Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik**

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang - Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) secara spesifik mengatur tentang penyelenggaraan sistem elektronik dan transaksi elektronik, termasuk jual beli *e-commerce*, Undang-Undang ini memberikan dasar hukum yang kuat bagi keabsahan dan kekuatan hukum transaksi yang dilakukan secara elektronik.<sup>8</sup> **Piliphus M Hadjon** menyatakan bahwa di dalam perlindungan konsumen terdapat 2 (dua) teori perlindungan hukum yaitu perlindungan hukum represif dan juga perlindungan hukum preventif.<sup>9</sup>

Penggunaan teknologi informasi dan transaksi elektronik harus dilakukan dengan itikad baik, sesuai Pasal 3 UU ITE yang berbunyi :

Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Transaksi Elektronik dilaksanakan berdasarkan asas kepastian hukum, manfaat, kehati-hatian, iktikad baik, dan kebebasan memilih teknologi atau netral teknologi.

Asas iktikad baik” berarti asas yang digunakan para pihak dalam melakukan Transaksi Elektronik tidak bertujuan untuk secara sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum mengakibatkan kerugian bagi pihak lain tanpa sepengetahuan pihak lain tersebut.<sup>10</sup>

Pemenuhan hak dan kewajiban akan dipengaruhi dengan tercapainya kesepakatan dalam transaksi jual beli online. Penjual harus memenuhi hak pelanggan dengan mengirimkan barang sesuai dengan pesanan melalui kurir, dan pembeli diharuskan membayar tunai. Jika pembeli memilih opsi pembayaran COD, sistemnya berbeda. Menurut pengaturan ini, para pihak menjamin dan menyetujui bahwa pembayaran akan dilakukan segera setelah produk diterima atau diserahkan oleh kurir. Mekanisme perjanjian jual beli, secara teori, selalu berupa pembayaran uang dan pengiriman barang Keduanya dapat dilakukan secara bersamaan atau tidak. Kecuali diperjanjikan lain, hak milik harus dipindahkan di tempat barang itu pada waktu dijual. Ini menyiratkan bahwa para pihak dapat memilih lokasi pengiriman. Ini membenarkan atau menetapkan keabsahan hukum dari perjanjian jual beli menggunakan metode COD.

---

<sup>8</sup> Shona Azi, “Peran UU ITE dalam Regulasi E-Commerce di Era Digital”, Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora dan Politik, Vol. 5, No. 1, November 2024

<sup>9</sup> Eli Wuria Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), hlm. 6

<sup>10</sup> Penjelasan Pasal 3 UU ITE

Secara garis besar beberapa poin penting UU ITE terkait perlindungan konsumen dalam *e-commerce* adalah:

- a. Keabsahan Transaksi Elektronik: Pasal-pasal dalam UU ITE menegaskan bahwa informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik dianggap sah dan memiliki kekuatan hukum sebagai alat bukti yang sah. Ini berarti kontrak yang dibuat secara online (misalnya, melalui klik "setuju" pada syarat dan ketentuan) memiliki kekuatan hukum yang sama dengan kontrak tertulis.
- b. Tanggung Jawab Penyelenggara Sistem Elektronik (PSE): UU ITE mengatur tanggung jawab penyedia platform *e-commerce* dalam memastikan keamanan sistem dan melindungi data pribadi konsumen.
- c. Larangan Konten Ilegal: UU ITE melarang penyebaran informasi atau konten yang melanggar hukum, termasuk penipuan online, pencemaran nama baik, atau penyebaran berita bohong.

#### **4) Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik**

Meskipun cara pembayaran COD tidak diatur secara khusus dalam Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PP No 80/2019), namun Peraturan mengenai COD memang memuat beberapa pasal yang dianggap relevan dengan perjanjian transaksi dengan Pembayaran COD seperti berikut ini:<sup>11</sup>

- a. Konsumen dianggap telah menerima penawaran elektronik yang merupakan syarat dan ketentuan transaksi elektronik berdasarkan Pasal 40. Selain itu, setelah pelanggan secara elektronik menerima penawaran elektronik yang dikirimkan di atas, tidak ada pihak yang dapat menghentikannya kecuali kedua belah pihak setuju untuk melakukannya.
- b. Menurut Pasal 52, kontrak elektronik dianggap sah jika memenuhi syarat dan ketentuan penawaran, informasi dalam kontrak elektronik akurat dan konsisten dengan penawaran elektronik, para pihak telah menerima syarat dan ketentuan, transaksi dilakukan oleh badan hukum yang tunduk pada hukum dan peraturan yang relevan, dan transaksi tersebut tujuannya tidak bertentangan dengan undang-undang, kesusilaan, atau ketertiban umum.

---

<sup>11</sup> Sabrina Salsabila, "Prospek Pelarangan Cash On Delivery (COD) Sebagai Sistem Pembayaran dalam Perdagangan Secara Elektronik", *Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan (JISIP)*, Vol. 7, No. 2, 2023, hlm. 968-970.

- c. Sesuai dengan Pasal 60, pihak yang bertransaksi dapat menggunakan sistem elektronik untuk melakukan transaksi keuangan, dan mata uang yang digunakan dalam Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE) adalah mata uang yang memenuhi semua peraturan perundang undangan yang berlaku, dalam dalam hal ini Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2011 Tentang Uang yang menetapkan rupiah sebagai mata uang. Pembayaran elektronik diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 Tentang Uang Elektronik.
- d. Terdapat persyaratan dasar keamanan sistem elektronik yang harus dipatuhi oleh penyelenggara jasa sistem pembayaran dalam rangka menyelenggarakan jasa sistem pembayaran, sebagaimana tercantum dalam Pasal 61. Pimpinan lembaga pemerintah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang keamanan siber dan sandi nasional bersama Gubernur Bank Indonesia dan/atau Ketua Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menetapkan standar tingkat keamanan penyelenggaraan pembayaran layanan sistem. Pelaku usaha yang menggunakan sistem pembayaran elektronik wajib mematuhi ketentuan yang diatur dalam undang-undang sistem pembayaran dan perbankan.

Pengiriman dan transaksi tidak dapat dipisahkan karena transaksi COD hanya dapat diselesaikan setelah barang diserahkan kepada konsumen. Pasal 63 sampai 68 mengatur tentang penyelenggaraan barang dan jasa dalam tata niaga dengan menggunakan sistem elektronik.

## **2. Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Penggunaan Metode *Cash On Delivery***

### **1) Permasalahan bagi Konsumen dalam Transaksi *Cash on Delivery* (COD)**

Meskipun sistem COD menawarkan kemudahan dan rasa aman awal karena pembayaran dilakukan saat barang diterima. Konsumen seringkali dihadapkan pada berbagai situasi yang justru dapat merugikan setelah pembayaran dilakukan. Celah dan keterbatasan dalam sistem ini kerap dimanfaatkan oleh pihak tidak bertanggung jawab, atau bahkan karena kesalahpahaman dalam proses pengiriman. Meskipun COD memberikan rasa aman karena pembayaran dilakukan saat barang diterima, konsumen seringkali dihadapkan pada situasi yang merugikan.

Perlindungan hukum bagi konsumen masih terbatas dan kurangnya sosialisasi konsumen mengenai mekanisme COD menyebabkan risiko tinggi bagi konsumen, terutama

bagi konsumen yang memiliki pemahaman terbatas dalam ranah teknologi karena rendahnya tingkat pendidikan yang dimiliki. Meskipun banyak tantangan, COD tetap menjadi metode pembayaran yang populer karena memberikan kemudahan dan keamanan bagi pembeli yang ingin memastikan barang sampai terlebih dahulu sebelum membayar. Namun, *e-commerce* harus menerapkan kebijakan pengendalian risiko dan sistem manajemen yang ketat agar COD dapat berjalan lancar dan saling menguntungkan bagi semua pihak.

Aspek hukum perlindungan konsumen yang terkait langsung dengan konsumen dalam konteks transaksi *e-commerce* adalah yang berhubungan dengan kewajiban dan batasan yang diberikan kepada pelaku korporasi. Pasal 8 sampai dengan Pasal 17 UU PK mengatur beberapa aspek perilaku yang dilarang dilakukan oleh pelaku korporasi. Apabila dapat dibuktikan bahwa produk dan/atau jasa yang dipertukarkan melalui *e-commerce* bertentangan dengan klausul ini, maka aspek tersebut dapat diberlakukan. Selain itu, masalah yang melibatkan larangan iklan yang menipu ini relevan. Konsumen dan individu ditipu untuk percaya bahwa produk dan/atau layanan tertentu berada dalam kondisi baik padahal sebenarnya tidak.<sup>12</sup>

Terkait transaksi *e-commerce*, pelaku usaha dalam hal ini pedagang juga bertanggung jawab jika pelanggan menemukan bahwa barang atau jasa yang diperolehnya tidak sesuai dengan ketentuan kontrak. Pasal 19 sampai dengan 28 UU PK mengatur banyak segi akuntabilitas pelaku korporasi. Ketika pelaku perusahaan melakukan perilaku yang membahayakan pelanggan, komponen ini relevan. Kerugian ini dapat berupa musnah, tercemarnya produk atau jasa, atau keduanya, yang dipertukarkan oleh pelaku perdagangan. Komponen akuntabilitas ini berlaku untuk semua pelaku usaha, baik yang bergerak di bidang produksi barang dan/atau jasa, maupun di bidang periklanan dan yang mengimpor barang dari luar negeri atau menawarkan jasa di sana.

Penting juga untuk ditekankan bahwa kurangnya pendidikan konsumen dan pemahaman tentang hak-hak mereka merupakan faktor utama penyebab kelemahan sektor konsumen. Selain ketentuan dalam UU PK, hukum pidana dalam hal ini KUHP juga dapat dimanfaatkan untuk melindungi konsumen sampai batas tertentu. Pada kenyataannya, ada satu jenis badan hukum tambahan asuransi yang dapat membela konsumen dalam transaksi *e-commerce*. Dari informasi di atas sangat jelas bahwa peraturan perundang-undangan yang mengatur hal ini sangat dibutuhkan untuk kepentingan perlindungan konsumen, khususnya

---

<sup>12</sup> Ikhsan dan Viola Annisa, " Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Transaksi Jual Beli Melalui Platfrom E-Commerce di Indonesia " *Jurnal Program Magister Hukum FHUI*, Vol. 2, No. 10, 2022, hlm. 681.

bagi nasabah yang bertransaksi bisnis dengan memanfaatkan teknologi elektronik (*e-commerce*). Hal ini disebabkan peraturan perundang-undangan yang berlaku saat ini, khususnya yang mengatur tentang perlindungan konsumen, belum memperhatikan ketentuan tersebut.<sup>13</sup>

Secara garis besar dari sudut pandang hukum, permasalahan COD menyentuh beberapa aspek kunci:<sup>14</sup>

- a. Pelanggaran Hak Konsumen: Ketika barang tidak sesuai, rusak, atau terjadi penipuan, ini merupakan pelanggaran terhadap hak-hak dasar konsumen yang dijamin oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU PK), khususnya hak atas informasi yang benar, hak untuk mendapatkan barang yang sesuai janji, dan hak atas keamanan.
- b. Kewajiban Pelaku Usaha: Penjual (pelaku usaha) memiliki kewajiban hukum untuk menyediakan barang yang berkualitas, sesuai deskripsi, dan menjamin keamanan transaksi, sebagaimana diatur dalam UU PK dan Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PP PMSE). Ketidakpatuhan dapat berujung pada tuntutan ganti rugi atau sanksi lainnya.
- c. Tanggung Jawab Penyelenggara Sistem Elektronik (PSE) dan Jasa Logistik: *Marketplace* sebagai PSE memiliki tanggung jawab untuk memastikan keamanan sistem dan menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa. Sementara itu, jasa logistik memiliki tanggung jawab atas keamanan dan integritas barang selama pengiriman, serta pengelolaan dana COD yang akuntabel.

## **2) Mekanisme Penyelesaian Sengketa dalam Transaksi *Cash On Delivery***

Jual beli produk secara online melibatkan akad jual beli, yang berakibat pada lahirnya suatu akad, khususnya akad yang bersumber dari suatu akad atau kadang disebut dengan akad yang bernama. Transaksi online harus mematuhi undang-undang saat ini dan memenuhi persyaratan KUHPerdara untuk jual beli. Pemerintah telah menerbitkan UU ITE sebagai salah satu upaya mewujudkan sistem transaksi yang aman dan andal.

Konsumen dapat mengajukan gugatan terhadap pelaku usaha dalam pengaturan pengadilan konvensional atau melalui organisasi yang bertugas menyelesaikan masalah antara

---

<sup>13</sup> *Ibid*, hlm. 682.

<sup>14</sup> Indra Kirana, “*Sistem Belanja Cash On Delivery (COD) Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen dan Transaksi Elektronik*”, Jurnal Surya Kencana Satu: Dinamika Masalah Hukum dan Keadilan, Vol. 13 Issue 1, March (2022)

konsumen dan pelaku perusahaan (litigasi) apabila dirasa pelaku usaha telah merugikannya secara tidak adil dengan tidak mentaati kesepakatan yang dicapai berdasarkan Pasal 45 ayat (1) UUPK. Pasal 45 UUPK ayat 2 mengatur bahwa pelanggan juga memiliki pilihan untuk menyelesaikan masalahnya tanpa melalui jalur pengadilan atau non litigasi. Para pihak dapat memilih untuk menyelesaikan perselisihan mereka secara damai di luar ruang sidang. Menurut Pasal 1 Angka 2 UU ITE, perdagangan atau bisnis yang dilakukan melalui sarana elektronik dianggap sebagai transaksi elektronik.

Upaya hukum yang meliputi litigasi dapat dilihat sebagai upaya penyelesaian masalah melalui pengadilan, sedangkan upaya hukum non litigasi adalah tindakan yang dilakukan oleh para pihak untuk menyelesaikan masalah tanpa melibatkan pengadilan (penyelesaian konflik di luar pengadilan). Karena transaksi ini jelas berbeda dari transaksi biasa pada umumnya, penyelesaian sengketa dalam *e-commerce* harus dikontrol dengan hati-hati. Hal ini disebabkan hubungan yang kuat antara sarana dan barang yang digunakan dalam transaksi *e-commerce* dan penggunaan teknologi. Namun, pendekatan ini memiliki keterbatasan, antara lain fakta bahwa hasil kesepakatan tidak dapat dipaksakan secara hukum dan tidak dapat diubah karena hanya ada sebagai kesepakatan antara para pihak. Konsumen dan pemain korporat dapat menyelesaikan masalah melalui dua saluran ini. Untuk mengurangi dan diharapkan dapat mencegah kasus penipuan seperti ini di kemudian hari, Pasal 45 A ayat (1) UU ITE menyatakan bahwa pelaku bisnis yang melanggar peraturan perundang undangan dalam bisnis *e-commerce* akan menghadapi pidana, administrasi, dan ganti rugi. sanksi.<sup>15</sup>

Perlindungan konsumen dalam transaksi *e-commerce*, termasuk yang menggunakan sistem COD, diatur secara komprehensif oleh beberapa landasan hukum di Indonesia. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU PK) menjadi payung hukum utama yang menjamin hak-hak mendasar konsumen. Selain itu, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menegaskan keabsahan transaksi elektronik dan mengatur tanggung jawab penyelenggara sistem elektronik. Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PP PMSE) memberikan panduan operasional yang lebih rinci terkait hak dan kewajiban pelaku usaha serta

---

<sup>15</sup> Ida Ayu Eka Pradnyaswari dan I Ketut Westra, "Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Menggunakan Jasa E-Commerce", *Jurnal Kertha Semaya*, Vol. 8, No. 5, 2022, hlm. 764.

konsumen, termasuk kewajiban penyampaian informasi yang jelas dan mekanisme penyelesaian sengketa.

Bagi konsumen, kerugian sering terjadi setelah pembayaran dilakukan, seperti menerima barang yang tidak sesuai pesanan atau rusak, kesulitan dalam proses pengembalian dana/barang, dan ketiadaan bukti transaksi yang kuat. Bagi penjual, COD menjadi sumber risiko dan kerugian signifikan, termasuk tingginya tingkat pengembalian barang tanpa alasan jelas (retur), "*prank order*" atau pemesanan fiktif yang menyebabkan kerugian biaya pengiriman, kerusakan barang saat retur, penumpukan stok barang retur yang menghabiskan waktu dan sumber daya, ketidakpastian arus kas karena proses pencairan dana yang lama, dan ancaman terhadap reputasi toko akibat kesalahpahaman atau masalah pengiriman. Sementara itu, penyedia jasa logistik dan kurir menghadapi risiko keamanan karena membawa uang tunai dalam jumlah besar, kesulitan dalam menangani perselisihan di lapangan antara pembeli dan penjual, tingginya angka retur yang menambah beban kerja dan biaya operasional, kompleksitas pengelolaan uang tunai, serta inkonsistensi peraturan pembukaan paket di lapangan.

Penyelesaian Sengketa Online (ODR) atau APS Online adalah cara yang realistis untuk menawarkan jawaban yang dapat diterima, hemat biaya, dan efisien kepada pelanggan dalam sengketa e-commerce, khususnya yang melibatkan masalah nilai kecil. dan lebih sedikit kasus putusan nasional.<sup>16</sup> Laporan akhir dari Direktorat Pembinaan Usaha Perdagangan RI, Ditjen Perdagangan Dalam Negeri, dan Kementerian Perdagangan didasarkan pada naskah akademik Rancangan Peraturan Pemerintah (RPP) tentang Perdagangan Elektronik (*E-commerce*). Metode Penyelesaian Sengketa Online (ODR) diatur dalam Rancangan Peraturan Pemerintah (RPP) tentang Perdagangan Elektronik. Proses penyelesaian sengketa secara online merupakan salah satu inovasi hukum untuk mengamankan para pihak dalam transaksi perdagangan elektronik. Tingkat perlindungan konsumen secara umum saat menyelesaikan transaksi sangat dipengaruhi oleh keberadaan ini. RPP Perdagangan Elektronik sangat menekankan nilai akses terbuka terhadap informasi yang akurat tentang prosedur ODR, meningkatkan kemampuan

---

<sup>16</sup> Dika Agmar Fachurrahman, Krisna Ade Saputra, dan Rudy Defri Susilo, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Saat Melakukan Transaksi Jual Beli Online", *Bureaucracy Journal: Indonesia Journal of Law and Social-Political Governance*, Vol. 3, No. 1, 2023, hlm. 978-979.m

teknologi konsumen, dan menyadari bahwa ada kerangka hukum seputar prosedur ODR yang berkaitan dengan perdagangan elektronik.<sup>17</sup>

#### **D. KESIMPULAN**

Pengaturan Terhadap Sistem Pembayaran *Cash On Delivery* (COD) Dalam Transaksi Jual Beli *E-Commerce* Berdasarkan Hukum Positif di Indonesia diatur antara lain melalui KUHPerdata sesuai dengan asas itikad baik pada Pasal 1338 ayat (3), UU Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen payung hukum utama perlindungan konsumen di Indonesia, Undang - Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Transaksi Elektronik, dan PP Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Penggunaan Metode *Cash On Delivery*, masih terbatas dan kurangnya sosialisasi konsumen mengenai mekanisme COD menyebabkan risiko tinggi bagi konsumen, terutama bagi konsumen yang memiliki pemahaman terbatas dalam ranah teknologi karena rendahnya tingkat pendidikan yang dimiliki. Aspek hukum perlindungan konsumen yang terkait langsung dengan konsumen dalam konteks transaksi *e-commerce* adalah yang berhubungan dengan kewajiban dan batasan yang diberikan kepada pelaku korporasi. Konsumen dapat mengajukan gugatan terhadap pelaku usaha Pasal 45 UUPK ayat 2 mengatur bahwa pelanggan juga memiliki pilihan untuk menyelesaikan masalahnya tanpa melalui jalur pengadilan atau non litigasi.

#### **E. SARAN**

Pemerintah dan pembuat kebijakan perlu merumuskan regulasi khusus yang mengatur transaksi *e-commerce* dengan sistem pembayaran COD, yang mencakup perlindungan hak konsumen, kewajiban pelaku usaha, serta tanggung jawab pihak perantara seperti kurir atau jasa ekspedisi.

Konsumen diharapkan lebih cermat dan kritis dalam melakukan transaksi *e-commerce*, khususnya yang menggunakan metode COD, dengan memeriksa kredibilitas penjual, memahami hak-haknya sebagai konsumen, serta menyimpan bukti-bukti transaksi sebagai dasar pengajuan pengaduan apabila terjadi permasalahan. Pemerintah harus agresif dalam mensosialisasikan penggunaan ODR dalam kasus-kasus yang melibatkan sengketa transaksi

---

<sup>17</sup> Meline Gerarita Sitompul, M. Syaifuddin, Annalisa Yahanan, "Online Dispute Resolution (ODR): Prospek Penyelesaian Sengketa E-Commerce Di Indonesia", *Jurnal Renaissance*, Vol. 1, No. 02, 2016, hlm. 81

elektronik, dan juga harus mengubah undang-undang yang relevan untuk memasukkan aturan yang jelas dan komprehensif untuk mekanisme penerapan ODR.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Ainur Rokfa, Afida, Angel Rezky Pratama Tanda, Arytasia Dewi Anugraheni, dan Widya Agung Kristanti. "Penyelesaian Sengketa Sistem Pembayaran Cash On Delivery pada Media E-Commerce." *Jurnal Bina Mulia Hukum*, Vol. 6, No. 2, 2022.
- Auli, Renata Christha. "Asas-Asas dalam Pasal 1338 KUH Perdata." Hukumonline, diakses 11 Agustus 2025.
- Azi, Shona, dkk. "Peran UU ITE dalam Regulasi E-Commerce di Era Digital." *Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora dan Politik*, Vol. 5, No. 1, 2024.
- Dewi, Eli Wuria. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015.
- Fachurrahman, Dika Agmar, Krisna Ade Saputra, dan Rudy Defri Susilo. "Perlindungan Hukum bagi Konsumen saat Melakukan Transaksi Jual Beli Online." *Bureaucracy Journal: Indonesia Journal of Law and Social-Political Governance*, Vol. 3, No. 1, 2023.
- Hakim, Abdul, dan Teguh Prasetyo. *Bisnis E-Commerce: Studi Sistem Keamanan dan Hukum di Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2005.
- Ikhsan, dan Viola Annisa. "Perlindungan Hukum bagi Konsumen terhadap Transaksi Jual Beli melalui Platform E-Commerce di Indonesia." *Jurnal Program Magister Hukum FHUI*, Vol. 2, No. 10, 2022.
- Kirana, Indra. "Sistem Belanja Cash On Delivery (COD) dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen dan Transaksi Elektronik." *Jurnal Surya Kencana Satu: Dinamika Masalah Hukum dan Keadilan*, Vol. 13, Issue 1, 2022.
- Pradnyaswari, Ida Ayu Eka, dan I Ketut Westra. "Upaya Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Menggunakan Jasa E-Commerce." *Jurnal Kertha Semaya*, Vol. 8, No. 5, 2022.
- Putri, Riska Natagina, dan Siti Nurul Intan Sari Dalimunthe. "Perlindungan Hukum bagi Kurir dalam Sistem Cash on Delivery Belanja Online." *Volkgeist*, Vol. 4, No. 2, 2021.
- Sahrullah. "Sistem Pembayaran Cash On Delivery (COD) pada E-Commerce Ditinjau dari Maqashid Syariah." *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, Vol. 6, No. 1, 2023.

Salsabila, Sabrina. “Prospek Pelarangan Cash On Delivery (COD) sebagai Sistem Pembayaran dalam Perdagangan Secara Elektronik.” *Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan (JISIP)*, Vol. 7, No. 2, 2023.

Sitompul, Meline Gerarita, M. Syaifuddin, dan Annalisa Yahanan. “Online Dispute Resolution (ODR): Prospek Penyelesaian Sengketa E-Commerce di Indonesia.” *Jurnal Renaissance*, Vol. 1, No. 2, 2016.

Widjaya, Gunawan, dan Ahmad Yani. *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Gramedia, 2008.

Indonesia. *Undang-Undang tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE)*.