

## PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM PENYELESAIAN PERSELISIHAN TRANSAKSI *CASH ON DELIVERY (COD)* PADA JUAL BELI ONLINE<sup>1</sup>

Oleh :

Indah Yulianty Langkedeng<sup>2</sup>  
Youla O. Aguw<sup>3</sup>  
Cevonie Marietje Ngantung<sup>4</sup>

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi *Cash On Delivery (COD)* berdasarkan praktik jual beli online dan untuk mengetahui dan memahami mekanisme penyelesaian perselisihan dalam transaksi *Cash On Delivery (COD)* pada jual beli online. Dengan menggunakan metode penelitian yuridis normatif, dapat ditarik kesimpulan yaitu : 1. Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi *Cash On Delivery (COD)* pada jual beli online merupakan bagian integral dari upaya negara untuk menjamin kepastian hukum dan keadilan bagi para pihak yang bertransaksi secara elektronik. Berdasarkan hasil penelitian, perlindungan hukum tersebut telah diatur melalui berbagai instrumen hukum seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE), serta Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE). 2. Mekanisme penyelesaian perselisihan dalam transaksi *Cash On Delivery (COD)* dapat dilakukan melalui dua jalur, yakni non-litigasi dan litigasi. Jalur non-litigasi meliputi penyelesaian melalui platform e-commerce dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), yang bersifat cepat, sederhana, dan biaya ringan. Sedangkan jalur litigasi dilakukan melalui pengadilan negeri apabila upaya sebelumnya tidak memberikan hasil yang memuaskan.

Kata Kunci : penyelesaian, perselisihan, COD

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

*Electronic Commerce* atau yang disingkat dengan *E-Commerce* adalah kegiatan-kegiatan bisnis yang menyangkut konsumen (*consumers*), manufaktur (*manufactures*), *services providers* dan pedagang perantara (*intermediaries*) dengan menggunakan jaringan-jaringan komputer (*computer network*) yaitu internet<sup>5</sup>. *E-commerce* memungkinkan transaksi jual beli dilakukan secara daring tanpa memerlukan interaksi langsung antara penjual dan pembeli. Dalam perkembangannya, muncul *marketplace*, yaitu platform digital yang mempertemukan berbagai penjual dan pembeli dalam satu wadah. *Marketplace* seperti Tokopedia, Shopee, Bukalapak, dan Lazada telah menjadi pilar utama dalam ekosistem perdagangan digital di Indonesia.

Sistem transaksi online, metode pembayaran menjadi salah satu aspek penting yang menentukan keamanan dan kenyamanan bagi konsumen. Salah satu metode pembayaran yang paling populer di Indonesia adalah *Cash on Delivery (COD)* atau bayar ditempat. *Cash on Delivery (COD)* adalah metode pembayaran yang mana dilakukan saat pesanan telah sampai di alamat yang dituju, di mana pembayarannya dilakukan melalui kurir.<sup>6</sup> Metode ini banyak dilakukan karena dianggap praktis oleh pembeli, mengingat pembayaran baru dilakukan setelah barang sudah diterima.

*COD* menjadi solusi yang sangat diminati, terutama oleh konsumen yang belum memiliki akses terhadap layanan perbankan seperti rekening atau kartu kredit. Dengan sistem ini, konsumen tidak perlu membayar di awal, melainkan cukup melakukan pembayaran secara langsung kepada kurir saat barang diterima. Hal ini memberikan rasa aman bagi konsumen karena mereka hanya akan membayar apabila barang benar-benar sampai di tangan mereka, sehingga risiko penipuan atau kerugian akibat barang tidak dikirim dapat diminimalkan.

Selain itu, metode COD juga memberikan keleluasaan dan fleksibilitas dalam proses transaksi. Konsumen tidak terburu-buru melakukan pembayaran dan memiliki waktu untuk memastikan bahwa pesanan benar-benar diproses dan dikirimkan sesuai ketentuan. Bagi sebagian masyarakat yang masih awam dalam menggunakan teknologi finansial digital, metode

<sup>1</sup> Artikel Skripsi

<sup>2</sup> Mahasiswa Fakultas Hukum Unsrat, NIM 210711010207

<sup>3</sup> Fakultas Hukum Unsrat, Doktor Ilmu Hukum

<sup>4</sup> Fakultas Hukum Unsrat, Magister Ilmu Hukum

<sup>5</sup> Halim Berkatullah Abdul, *Hukum Transaksi Elektronik Di Indonesia: Sebagai Pedoman Dalam Menghadapi Era Digital Bisnis e-Commerce Di Indonesia* (Bandung: Penerbit Nusa Media, 2017).

<sup>6</sup> Jumriani, *Cash on Delivery (CoD) Perspektif Ekonomi Syariah*, Journal of Environmental Economics and Sustainability, Vol 1, No. 2, (2024), hlm.3

ini lebih mudah dipahami dan dijalankan, karena tidak memerlukan proses transfer, input data bank, ataupun otorisasi elektronik yang kompleks.

Fenomena pesatnya penggunaan metode *Cash On Delivery* (COD) dalam transaksi perdagangan elektronik memang memberikan kemudahan tersendiri bagi konsumen, terutama karena sistem ini memungkinkan pembayaran dilakukan setelah barang diterima. Hal ini dianggap sebagai bentuk perlindungan awal terhadap risiko penipuan sehingga menjadi pilihan utama masyarakat dalam transaksi online.

Penerapan *Cash On Delivery* (COD) pada faktanya di lapangan mendapatkan banyak perhatian publik, dimana konsumen justru sering kali terlibat dalam perselisihan dengan pelaku usaha. Perselisihan paling umum terjadi ketika barang yang diterima tidak sesuai dengan deskripsi produk yang ditampilkan di platform jual beli. Barang yang diterima bisa dalam kondisi rusak, berbeda ukuran, merek tidak sesuai, atau bahkan merupakan produk tiruan.<sup>7</sup>

Situasi ini diperparah oleh fakta bahwa pemeriksaan barang oleh konsumen sering kali tidak diperbolehkan sebelum pembayaran dilakukan, sesuai kebijakan sebagian besar ekspedisi. Kurir hanya berperan menyerahkan barang dan menerima pembayaran, tanpa kewajiban untuk menunggu atau memfasilitasi pemeriksaan isi paket oleh pembeli. Selain itu, kurangnya pemahaman konsumen mengenai hak dan mekanisme perlindungan hukum yang tersedia turut memperparah keadaan. Tidak semua konsumen mengetahui bahwa mereka sebenarnya memiliki hak untuk mendapatkan barang yang layak, serta hak untuk mengajukan komplain jika barang tidak sesuai.

Fenomena lemahnya perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli online dapat dilihat dari kasus nyata sebagaimana tercermin dalam Putusan Mahkamah Agung Nomor 275 K/Pdt.Sus-BPSK/2024 antara Jenny Kinantan (konsumen) melawan Junaidi (pelaku usaha). Kasus ini menjadi contoh konkret sebagaimana persoalan perlindungan konsumen muncul dalam praktik perdagangan elektronik.

Perkara bermula ketika Jenny Kinantan melakukan pembelian beberapa barang rumah tangga melalui sistem jual beli daring (online). Dalam promosi yang ditampilkan oleh pelaku usaha, seluruh barang diklaim memiliki

spesifikasi dan kualitas tertentu. Namun, setelah pesanan diterima dan pembayaran dilakukan, Jenny mendapat bahwa barang yang diterimanya tidak sesuai dengan spesifikasi, tampilan, maupun kualitas yang dijanjikan sebelumnya.

Merasa dirugikan atas perbedaan tersebut, Jenny kemudian mengajukan pengaduan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sesuai dengan haknya berdasarkan Pasal 45 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Dalam proses pemeriksaan, BPSK mendengarkan keterangan kedua belah pihak serta menilai alat bukti yang diajukan. Berdasarkan hasil pemeriksaan, BPSK memutus bahwa pelaku usaha terbukti melanggar hak-hak konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf c dan huruf h UUPK, karena tidak memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi barang yang dijual

Dalam amar putusannya, BPSK memerintahkan pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen, baik dalam bentuk pengembalian uang maupun penggantian barang baru sesuai pesanan. Putusan tersebut dianggap sebagai bentuk perlindungan hukum represif yang bertujuan memulihkan hak-hak konsumen setelah terjadi pelanggaran.

Namun, pihak pelaku usaha tidak menerima putusan BPSK dan mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri, dengan alasan bahwa barang yang dikirim telah sesuai dengan pesanan dan bahwa BPSK telah melampaui kewenangannya. Pelaku usaha berpendapat bahwa hubungan hukum yang terjadi merupakan perjanjian jual-beli biasa (wanprestasi) yang seharusnya diperiksa dalam ranah hukum perdata umum, bukan melalui lembaga BPSK.

Setelah memeriksa perkara di tingkat keberatan, Pengadilan Negeri mengabulkan keberatan pelaku usaha dan membatalkan putusan BPSK. Dalam pertimbangannya, majelis hakim berpendapat bahwa sengketa antara para pihak tidak termasuk dalam kategori pelanggaran hak konsumen, melainkan perselisihan kontraktual yang seharusnya diselesaikan berdasarkan Pasal 1457 dan Pasal 1243 KUH Perdata.

Tidak puas dengan hasil di tingkat Pengadilan Negeri, Jenny Kinantan sebagai konsumen kemudian mengajukan kasasi ke Mahkamah Agung (MA). Dalam permohonannya, Jenny menegaskan bahwa perkara tersebut menyangkut perlindungan konsumen dan BPSK berwenang memeriksa sengketa karena pelaku usaha telah menyalahi kewajiban memberikan informasi dan produk sesuai janji promosi.

<sup>7</sup> Antoni Saputra, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dan Pelaku Usaha dalam Transaksi Jual Beli Online Dengan Menggunakan Metode Cash On Delivery*, Journal Homepage, Vol 2, No. 3, (2024), hlm. 11

Namun, setelah memeriksa berkas dan pertimbangan hukum di tingkat sebelumnya, Mahkamah Agung menolak permohonan kasasi konsumen dan menguatkan putusan Pengadilan Negeri. Dalam pertimbangannya, MA menyatakan bahwa BPSK memang tidak berwenang memeriksa perkara yang substansinya merupakan sengketa kontraktual murni (wanprestasi), bukan pelanggaran hak-hak konsumen sebagaimana dimaksud dalam UUPK.

Dengan demikian, putusan akhir berada di pihak pelaku usaha, dan putusan BPSK yang sebelumnya memenangkan konsumen batal demi hukum. Putusan ini sekaligus menegaskan bahwa kewenangan BPSK terbatas pada sengketa yang berkaitan langsung dengan pelanggaran hak-hak konsumen, bukan pada sengketa kontraktual yang muncul dari perjanjian jual-beli biasa.<sup>8</sup>

Kasus tersebut memperlihatkan adanya kesenjangan antara ketentuan hukum yang berlaku dengan praktik yang terjadi di lapangan dalam pelaksanaan perlindungan terhadap konsumen. Padahal secara normatif, sistem hukum di Indonesia telah memberikan landasan perlindungan bagi konsumen dalam pelaksanaan transaksi jual beli, termasuk transaksi yang dilakukan secara elektronik. Dalam praktiknya, konsumen sebagai pihak yang rentan harus mendapatkan perhatian khusus karena sering kali berada dalam posisi yang lemah, terutama dalam transaksi online yang menggunakan metode *Cash on Delivery* ini, hukum seharusnya berperan sebagai alat rekayasa sosial (*social engineering*) yang mampu memberikan jaminan perlindungan konkret dan solusi yang efektif atas sengketa yang mungkin timbul, serta memastikan bahwa tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen ditegakkan secara adil dan transparan.

## B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi *Cash On Delivery* (COD) pada praktik jual beli online?
2. Bagaimana mekanisme penyelesaian perselisihan dalam transaksi *Cash On Delivery* (COD) pada jual beli online?

## C. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah Penelitian hukum normatif.

## PEMBAHASAN

### A. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Taransaksi *Cash On Delivery* (COD) Pada Jual Beli Online.

Perkembangan ekonomi modern dan kemajuan teknologi digital telah membawa perubahan signifikan terhadap pola transaksi jual beli di masyarakat. Fenomena *e-commerce* menjadi bukti nyata transformasi perdagangan yang beralih dari sistem konvensional ke sistem digital. Melalui perkembangan ini, muncul berbagai metode pembayaran baru, salah satunya ialah *Cash On Delivery* (COD), yang dianggap lebih aman bagi konsumen karena pembayaran dilakukan setelah barang diterima.

Perlindungan hukum terhadap konsumen merupakan suatu keharusan dalam sistem perdagangan modern, termasuk dalam transaksi yang dilakukan secara elektronik dengan metode *Cash On Delivery* (COD). Perlindungan ini lahir dari adanya ketidakseimbangan posisi antara konsumen dan pelaku usaha, di mana konsumen sering berada pada posisi lemah baik dari sisi informasi, *bargaining power*, maupun akses terhadap penyelesaian sengketa. Dengan demikian, hukum hadir untuk memberikan jaminan agar hak-hak konsumen tidak dirugikan dalam transaksi.

Dalam konteks transaksi COD, perlindungan hukum menjadi semakin penting karena hubungan hukum antara pelaku usaha, konsumen, dan pihak ketiga seperti kurir, sangat kompleks. Ketiganya memiliki hak dan kewajiban yang saling terkait, namun posisi konsumen sering kali paling lemah dalam hal informasi dan kontrol atas barang.

Dalam transaksi COD, perlindungan preventif diwujudkan melalui kejelasan informasi produk, transparansi harga, dan tanggung jawab *platform e-commerce* dalam mengawasi aktivitas penjual. Sedangkan perlindungan represif diwujudkan melalui mekanisme pengaduan ke lembaga penyelesaian sengketa, seperti BPSK atau pengadilan.

Perlindungan hukum bagi konsumen COD berlandaskan pada Asas keseimbangan menghendaki adanya distribusi hak dan kewajiban yang proporsional, sedangkan asas kepastian hukum menjamin hak konsumen dapat ditegakkan melalui aturan yang jelas. Adapun asas keadilan menuntut agar setiap pihak, khususnya konsumen sebagai pihak yang lemah, mendapatkan perlakuan yang adil. Ketiga asas ini menjadi

<sup>8</sup> Mahkamah Agung, Putusan Nomor 275 K/Pdt.Sus-BPSK/2024, tanggal 26 Februari 2024, perkara JENNY KINANTAN vs JUNAIDI. "Direktori Putusan – Mahkamah Agung" <https://putusan3.mahkamahagung.go.id/direktori/putusan/zae1f1c24e8f5f89e34313430353231.html>, di akses pada (21 Oktober 2025).

landasan normatif untuk menganalisis sejauh mana sistem COD memberikan perlindungan hukum.

Dalam perspektif hukum perdata, transaksi COD termasuk dalam kategori perjanjian jual beli sebagaimana diatur dalam Pasal 1457 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), menyebutkan bahwa jual beli adalah suatu perjanjian dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu barang dan pihak lainnya membayar harga yang telah dijanjikan. Rumusan pasal ini menunjukkan bahwa dalam transaksi COD, kewajiban pelaku usaha adalah menyerahkan barang yang sesuai, sedangkan konsumen berkewajiban membayar harga yang telah ditentukan.

COD memiliki ciri khusus karena terjadi dua tahap transaksi tahap kesepakatan daring, dan tahap pembayaran langsung. Tahap pertama adalah bentuk *consensual contract* yang lahir dari kesepakatan antara konsumen dan pelaku usaha melalui sistem elektronik; sedangkan tahap kedua merupakan bentuk *real contract* yang terjadi saat pembayaran dilakukan kepada kurir.

Selain itu, Pasal 1320 KUHPerdata tentang syarat sah perjanjian juga berlaku dalam transaksi COD. Suatu perjanjian harus memenuhi syarat: adanya kesepakatan, kecakapan, objek tertentu, dan sebab yang halal. Dalam transaksi COD, kesepakatan timbul ketika konsumen menyetujui pembelian barang melalui platform *e-commerce*, objek tertentu adalah barang yang dipesan, dan sebab yang halal adalah transaksi yang dilakukan secara sah. Dengan demikian, secara normatif, COD memiliki dasar yang sah dalam hukum perjanjian.

Secara yuridis, dasar hukum perlindungan konsumen di Indonesia diatur dalam perlindungan hukum bagi konsumen ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Pasal 4 UUPK di memberikan hak kepada konsumen atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang, termasuk hak untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur. Dalam konteks COD, hak ini mencakup kewajiban penjual untuk mendeskripsikan produk secara akurat di platform digital. Jika barang yang diterima tidak sesuai, maka pelaku usaha dianggap telah melanggar hak konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (1) huruf f UUPK, yang melarang memperdagangkan barang yang tidak sesuai dengan keterangan, label, atau deskripsi.

Hak lain yang penting adalah hak untuk mendapatkan kompensasi atau ganti rugi jika barang yang diterima tidak sesuai dengan kesepakatan. Pasal 19 UUPK menyatakan bahwa pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi berupa pengembalian uang, penggantian barang, atau perawatan apabila barang yang diterima cacat atau tidak sesuai. Dalam transaksi COD, ketentuan ini memberikan jaminan bahwa meskipun konsumen sudah membayar setelah barang diterima, ia tetap dapat menuntut ganti rugi.

Pasal 5 UUPK juga mengatur kewajiban konsumen, antara lain membaca informasi produk, beritikad baik dalam melakukan transaksi, serta membayar sesuai nilai tukar yang disepakati. Hal ini relevan dengan COD karena konsumen tetap memiliki kewajiban membayar harga barang setelah barang diterima, meskipun hak-haknya harus dijamin terlebih dahulu. Dengan demikian, UUPK menekankan keseimbangan antara hak dan kewajiban, yang jika diterapkan secara konsisten akan melindungi konsumen dari praktik curang pelaku usaha.

Kewajiban untuk membaca informasi produk sangat relevan dalam transaksi COD, karena konsumen sering kali mengambil keputusan berdasarkan deskripsi produk yang tersedia pada platform *e-commerce*. Apabila konsumen lalai membaca atau memahami informasi produk, maka potensi terjadinya kesalahpahaman akan semakin besar. Oleh sebab itu, kesadaran konsumen dalam memahami informasi yang tersedia menjadi bagian dari perlindungan hukum yang bersifat preventif.<sup>9</sup>

Konsumen juga memiliki kewajiban beritikad baik. Artinya, konsumen harus menggunakan haknya secara wajar tanpa merugikan pelaku usaha. Dalam konteks COD, hal ini mencakup tidak menolak barang tanpa alasan yang sah, tidak melakukan tindakan yang menyesatkan, dan tidak menyalahgunakan mekanisme pengembalian barang. Asas itikad baik ini sejatinya merupakan asas umum dalam hukum perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 1338 KUHPerdata.<sup>10</sup>

Kewajiban membayar harga barang juga tidak dapat diabaikan. Meskipun COD memberikan kesempatan kepada konsumen untuk membayar setelah barang diterima, konsumen tetap terikat kewajiban untuk memenuhi pembayaran. Apabila konsumen menolak membayar tanpa alasan yang sah, maka ia dapat dianggap melakukan wanprestasi sebagaimana

<sup>9</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op.Cit*, hlm. 42

<sup>10</sup> R. Subekti, *Loc.Cit*.

diatur dalam Pasal 1243 KUHPerdata.<sup>11</sup> Dengan demikian, kewajiban konsumen tidak kalah penting dibanding haknya, agar tercipta keseimbangan dalam hubungan hukum.

Selain UUPK, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) sebagaimana telah diubah dengan UU Nomor 19 Tahun 2016, juga memiliki relevansi terhadap transaksi COD. Pasal 9 UU ITE menegaskan bahwa pelaku usaha wajib memberikan informasi yang benar, jelas, dan akurat mengenai barang yang ditawarkan. Dalam transaksi COD, kewajiban ini sangat penting karena konsumen tidak bisa langsung memverifikasi barang sebelum pembayaran, sehingga hanya dapat mengandalkan informasi yang disampaikan oleh penjual.

Jika penjual melanggar ketentuan ini, misalnya dengan menampilkan foto produk palsu atau deskripsi menyesatkan, maka ia dapat dikenakan sanksi administratif maupun pidana sebagaimana diatur dalam Pasal 28 ayat (1) UU ITE.

Selain itu, Pasal 28 ayat (1) UU ITE melarang setiap orang menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang merugikan konsumen dalam transaksi elektronik. Jika penjual memberikan informasi palsu atau menyesatkan mengenai produk, maka ia telah melanggar ketentuan UU ITE dan dapat dikenakan sanksi. Hal ini memberikan perlindungan tambahan bagi konsumen COD yang rentan terhadap penipuan online.

Perlindungan hukum dalam transaksi COD juga didukung oleh Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE). Pasal 15 ayat (2) PP ini mewajibkan pelaku usaha menyediakan mekanisme pengaduan konsumen yang mudah diakses, cepat, dan transparan.<sup>12</sup> Ketentuan ini menjadi penting karena banyak sengketa COD terjadi akibat kesulitan konsumen mengajukan pengaduan. Platform e-commerce wajib menyediakan saluran resolusi yang efektif agar hak konsumen terlindungi.

Salah satu permasalahan utama dalam transaksi COD adalah tanggung jawab pelaku usaha terhadap barang yang cacat atau tidak sesuai. Dalam praktiknya, penjual sering mengalihkan tanggung jawab kepada kurir, padahal hubungan hukum konsumen terjadi dengan pelaku usaha, bukan jasa pengiriman.

<sup>11</sup> Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Pasal 1243.

<sup>12</sup> Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, Pasal 15 ayat (2).

Berdasarkan Pasal 7 UUPK menegaskan bahwa pelaku usaha wajib beritikad baik dalam menjalankan usahanya, memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi serta jaminan barang, serta menjamin mutu barang yang diproduksi atau diperdagangkan.<sup>13</sup> Kewajiban ini sangat penting dalam transaksi COD karena konsumen tidak bisa melakukan verifikasi sebelum membayar.

Pelaku usaha juga bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen akibat barang yang cacat atau tidak sesuai dengan perjanjian. Pasal 19 UUPK menegaskan bahwa pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi berupa pengembalian uang, penggantian barang, atau perawatan barang apabila barang yang diterima tidak sesuai. Kewajiban ini berlaku meskipun konsumen telah membayar barang melalui sistem COD, sehingga perlindungan tetap diberikan setelah transaksi selesai.<sup>14</sup>

Selain itu, dalam perspektif hukum perdata, kewajiban pelaku usaha berkaitan erat dengan asas *pacta sunt servanda* yang diatur dalam Pasal 1338 KUHPerdata, yaitu bahwa setiap perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Dengan demikian, jika pelaku usaha tidak mengirimkan barang sesuai spesifikasi yang telah disepakati, maka hal itu dapat dikategorikan sebagai wanprestasi.<sup>15</sup>

Lebih jauh, tanggung jawab pelaku usaha tidak hanya bersifat perdata, tetapi juga dapat berimplikasi pidana apabila terbukti melakukan penipuan. Misalnya, jika penjual sengaja mengirim barang palsu atau kosong, maka ia dapat dijerat dengan Pasal 378 KUHP tentang penipuan. Hal ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi COD memiliki dimensi yang luas, mencakup hukum perdata, administrasi, hingga hukum pidana.<sup>16</sup>

Dalam perspektif *law as a tool of social engineering* sebagaimana dikemukakan Roscoe Pound, hukum seharusnya menjadi instrumen untuk mengatur perilaku masyarakat ke arah yang lebih adil.<sup>17</sup> Dalam konteks COD, hukum harus mampu menciptakan keseimbangan antara kepentingan konsumen dan pelaku usaha, sekaligus mendorong *platform e-commerce* untuk

<sup>13</sup> UUPK, Pasal 7

<sup>14</sup> UUPK, Pasal 19 ayat (1)

<sup>15</sup> KUHPerdata, Pasal 1338

<sup>16</sup> Kitab Undang-Undang Hukum Pidana, Pasal 378.

<sup>17</sup> Roscoe Pound, *Law as a Toll of Social Engineering* (New Haven: Yale University Press, 1954) hlm. 67.

bertanggung jawab secara aktif. Namun dalam praktiknya, tanggung jawab pelaku usaha seringkali kabur karena keterlibatan pihak ketiga. Konsumen menghadapi kesulitan menentukan pihak mana yang bertanggung jawab antara penjual, platform, atau kurir.

Di sinilah perlindungan hukum perlu ditegakkan secara tegas. Konsumen harus memiliki kepastian siapa yang bertanggung jawab atas kerugian yang timbul, baik melalui mekanisme hukum kontraktual maupun hukum administrasi. Dalam hukum positif, pelaku usaha dapat dimintai tanggung jawab atas dasar *product liability*, yakni tanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan oleh produk yang cacat.<sup>18</sup> Prinsip ini telah lama dikenal dalam praktik perlindungan konsumen di berbagai negara, dan mulai diadopsi di Indonesia melalui UUPK. Tanggung jawab produk tidak hanya mencakup kerugian fisik, tetapi juga kerugian nonmateri seperti rasa kecewa, ketidaknyamanan, atau reputasi buruk terhadap *platform e-commerce*.

Prinsip *product liability* ini juga berlaku untuk sistem COD, karena barang baru diserahkan kepada konsumen saat pembayaran dilakukan. Artinya, pelaku usaha tetap wajib memastikan kualitas produk sebelum transaksi diselesaikan. Jika pelaku usaha gagal melakukannya, maka ia telah melakukan wanprestasi. Wanprestasi dalam konteks COD dapat berupa pengiriman barang yang tidak sesuai, keterlambatan pengiriman, atau penolakan memberikan ganti rugi. Dalam kasus seperti ini, konsumen berhak mengajukan tuntutan hukum atau pengaduan ke lembaga penyelesaian sengketa.

Perlindungan hukum terhadap konsumen di Indonesia telah memiliki dasar yang kuat melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) sebagai payung hukum utama, KUHPerdata yang mengatur perjanjian jual beli, serta Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) yang menjamin kepastian hukum dalam transaksi daring. Selain itu, Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE).

## B. Mekanisme Penyelesaian Perselisihan dalam Transaksi Cash on Delivery (COD) Pada Jual Beli online

Penyelesaian perselisihan di level platform didasarkan pada asas itikad baik antara pihak sebagaimana diatur dalam Pasal 1338 ayat (3)

KUHPerdata, yang menyatakan bahwa perjanjian harus dilandaskan dengan itikad baik. Dalam transaksi elektronik, asas ini diwujudkan melalui komunikasi terbuka dan kesediaan pihak penjual maupun pembeli untuk bekerja sama mencari solusi yang adil. Selain itu, kewajiban penyedia platform dalam memfasilitasi pengaduan konsumen juga diatur dalam Pasal 24 ayat (2) dan (3) Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE). Ketentuan tersebut mewajibkan pelaku usaha menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa efektif, transparan, dan dapat diakses oleh konsumen. Dengan demikian, marketplace bukan hanya perantara transaksi, melainkan juga penjamin keamanan transaksi elektronik.

Secara normatif, mekanisme pengaduan di platform dapat dikategorikan sebagai bentuk penyelesaian sengketa non-litigasi sebagaimana diakui dalam Pasal 47 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), yang menyebutkan bahwa sengketa antara konsumen dan pelaku usaha dapat diselesaikan di luar pengadilan berdasarkan kesepakatan para pihak. Platform e-commerce biasanya menetapkan standar prosedur pengaduan, seperti batas waktu klaim, bukti transaksi, foto barang, atau video unboxing. Standar ini berfungsi untuk mencegah terjadinya klaim palsu dari konsumen sekaligus melindungi hak pelaku usaha. Ketentuan ini sejalan dengan Pasal 6 huruf c UUPK, yang mengatur kewajiban pelaku usaha memberikan jaminan atas mutu barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.

Konsumen tidak memperoleh penyelesaian yang memuaskan di tahap platform, mereka dapat melanjutkan sengketa ke lembaga penyelesaian yang lebih formal seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Dengan demikian, mekanisme penyelesaian melalui platform berfungsi sebagai jalur preventif dan administratif yang diharapkan dapat mengurangi beban lembaga peradilan. Model penyelesaian sengketa melalui platform ini merupakan perwujudan prinsip perlindungan hukum preventif yang dikemukakan oleh Philipus M. Hadjon, yaitu perlindungan yang diberikan sebelum terjadinya sengketa, dengan tujuan mencegah pelanggaran hak-hak warga negara. Dalam konteks transaksi daring, perlindungan preventif diwujudkan melalui pengawasan sistem, edukasi konsumen, dan pelayanan aduan yang responsif. Namun, mekanisme di tingkat platform memiliki keterbatasan. Hasil penyelesaian bersifat administratif dan tidak memiliki kekuatan hukum

<sup>18</sup> Mariam Darus Badrulzaman, *Kompilasi Hukum Perikatan*, (Bandung: Alumni, 2001), hlm. 122.

mengikat seperti putusan pengadilan. Artinya, apabila salah satu pihak tidak menjaminkan hasil kesepakatan, konsumen harus menempuh jalur hukum lanjutan.

Banyak kosumen yang tidak memahami prosedur pengaduan digital atau batas waktu kalim, sehingga hak mereka sering gugur secara administratif. Rendahnya literasi hukum dan digital konsumen indonesia menjadi tantangan tersendiri bagi efektivitas perlindungan hukum melalui platform.<sup>19</sup> Dalam beberapa kasus, seperti pada Shoppe COD, sering terjadi penolakan barang oleh pembeli dengan alasan tidak sesuai deskripsi. Kondisi ini menimbulkan kerugian bagi penjual karena biaya pengiriman ditanggung dua kali. Platfom berusaha menegahi, tetapi tidak semua kasus dapat diselesaikan karena keterbatasan bukti.<sup>20</sup>

Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 telah mengantisipasi hal ini dengan menegaskan kewajiban pelaku usaha untuk menjaga keamanan data transaksi dan kejelasan identitas penjual dan pembeli. ketentuan ini penting agar penyelesaian sengketa dapat dilakukan secara adil dan transparan, terutama jika kasus berlanjut ke jalur hukum. Dalam praktiknya, penyelesaian melalui platfom sering kali melibatkan pihak ketiga seperti jasa ekspedisi atau kurir, karena dalam sistem COD, kurir memegang perang penting dalam penyelesaian barang dan penerimaan pembayaran.<sup>21</sup> oleh karena itu, pihak kurir dapat pula dimintai tanggung jawab apabila terjadi kesalahan dalam pengantar.

Berdasarkan Pasal 52 UUPK, BPSK memiliki tugas dan wewenang antara lain untuk menyelesaikan sengketa konsumen melalui mediasi, arbitrase, atau konsiliasi memberikan konsultasi perlindungan konsumen, serta melakukan pengwasan terhadap pencantuman klausula baku.<sup>22</sup> Penyelesaian sengketa melalui BPSK dapat diajukan oleh konsumen, ahli warisnya, atau kelompok konsumen yang dirugikan. Pengaduan diajukan secara tertulis dengan melampirkan bukti transaksi, identitas pelaku usaha, serta bentuk kerugian yang

dialami.<sup>23</sup> Dalam kasus transaksi COD, laporan ini dapat mencakup bukti pengiriman barang, bukti pembayaran di tempat, atau komunikasi dengan pihak marketplace.

Proses di BPSK dimulai dengan tahap pemeriksaan administrasi terhadap berkas pengaduan. Setelah dinyatakan lengkap, majelis BPSK akan memanggil kedua belah pihak untuk menghadiri sidang mediasi. Jika mediasi tidak mencapai kesepakatan, BPSK dapat melanjutkan ke tahap arbitrase atau konsiliasi sesuai permintaan pihak-pihak yang bersengketa.<sup>24</sup> Ciri khas dari penyelesaian di BPSK adalah sifatnya yang non-litigasi dan tidak memerlukan bantuan pengacara. Hal ini memungkinkan masyarakat kecil atau konsumen dengan pengetahuan hukum terbatas tetap memperjuangkan haknya tanpa beban biaya besar.<sup>25</sup>

Putusan BPSK memiliki kekuatan hukum yang mengikat, sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 56 ayat (2) UUPK, yang menyatakan bahwa putusan BPSK bersifat final dan mengikat, kecuali apabila salah satu pihak mengajukan keberatan ke pengadilan negeri dalam jangka waktu 14 hari.<sup>26</sup> Dalam konteks transaksi *Cash On Delivery* (COD), BPSK sering menjadi forum penyelesaian bagi konsumen yang dirugikan akibat barang tidak sesuai, cacat, atau tidak dikirim. Misalnya, pada kasus barang yang ditolak konsumen karena tidak sesuai deskripsi, penjual dapat melapor ke BPSK untuk meminta penyelesaian terhadap kerugian yang diterima.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) menilai sengketa berdasarkan asas itikad baik dan kepatuan dalam transaksi. Prinsip ini sejalan dengan ketentuan Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdata, yang mengharuskan setiap perjanjian dilaksanakan dengan itikad baik. Dalam transaksi daring, itikad baik diartikan kejujuran penjual dalam memberikan informasi produksi dan kehati-hatian pembeli dalam melakukan transaksi. Selain penyelesaian antarindividu, BPSK juga berwenang menangani sengketa yang bersifat kolektif (*class action*) apabila terdapat banyak konsumen yang dirugikan oleh praktik bisnis tertentu. Hal ini relevan dalam kasus pelanggaran massal yang dilakukan oleh pelaku

<sup>19</sup> Mandala Star, dkk, *Kebijakan Perlindungan Konsumen di Era Digital*, Fortiori Law Journal. Vol. 4 No. 2, (2024) hlm. 118

<sup>20</sup> Ibid, hlm 119.

<sup>21</sup> Siti Malikhatun Badriyah, *Hukum Perlindungan Konsumen di Era Digital*, Genta Publishing, Yogyakarta, 2023, hlm. 77.

<sup>22</sup> UUPK, Pasal. 52

<sup>23</sup> Kemetrial Perdagangan Republik Indonesia, *Pedoman Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK*, Jakarta, 2022, hlm.15

<sup>24</sup> Ibid. Hlm.17

<sup>25</sup> Siti Malikhatun Badriyah, *Op.Cit*, hlm. 84.

<sup>26</sup> UUPK, Pasal. 56 ayat (2)

usaha daring terhadap konsumen COD di berbagai wilayah.<sup>27</sup>

Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan merupakan jalur hukum formal yang ditempuh apabila upaya penyelesaian non-litigasi, seperti melalui BPSK atau mediasi di platform, tidak mencapai kesepakatan. Dasar hukum penyelesaian sengketa konsumen di pengadilan diatur dalam Pasal 45 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), yang menyatakan bahwa “Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak.

Jalur pengadilan dalam konteks perlindungan konsumen memiliki peran penting dalam menjamin kepastian hukum. Melalui mekanisme litigasi, hakim dapat menilai bukti, menerapkan dasar keadilan, dan memberikan putusan yang bersifat mengikat serta dapat dieksekusi secara paksa. Hal ini menjadi pilihan terakhir apabila konsumen tidak mendapatkan keadilan dari mekanisme alternatif.

Pengadilan yang berwenang menyelesaikan sengketa konsumen adalah Pengadilan Negeri di wilayah hukum tempat tinggal konsumen. Ketentuan ini ditegaskan dalam Pasal 23 ayat (1) Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2006 tentang Tata Cara Penyelesaian Sengketa Konsumen, yang menyebutkan bahwa keberatan atas putusan BPSK diajukan ke Pengadilan Negeri di wilayah tempat kedudukan BPSK yang memutus.<sup>28</sup> Dalam konteks transaksi Cash On Delivery (COD), jalur pengadilan dapat ditempuh apabila konsumen merasa dirugikan oleh pelaku usaha, dan tidak ada kesepakatan penyelesaian di tingkat platform maupun BPSK. Contohnya, jika konsumen menerima barang rusak namun penjual menolak mengganti rugi, maka konsumen dapat menggugat ke Pengadilan Negeri atas dasar wanprestasi atau perbuatan melawan hukum (PMH) sebagaimana diatur dalam Pasal 1243 dan Pasal 1365 KUHP.

Proses penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan pada umumnya dimulai dari pengajuan gugatan tertulis oleh konsumen (penggugat) kepada Pengadilan Negeri. Gugatan harus memuat identitas para pihak, dasar gugatan (*posita*), dan tuntutan (*petitum*).<sup>29</sup> Setelah itu,

pengadilan akan menjadwalkan sidang pertama, di mana hakim dapat menawarkan mediasi sesuai ketentuan Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2016 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan.<sup>30</sup> Apabila mediasi gagal, proses berlanjut pada tahap pembuktian. Bukti dapat berupa dokumen elektronik, tangkapan layar transaksi, bukti pembayaran COD, maupun rekaman komunikasi antara konsumen dan penjual. Berdasarkan Pasal 5 ayat (1) UU Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE), dokumen elektronik diakui sebagai alat bukti hukum yang sah.

Setelah seluruh bukti diperiksa, hakim akan menjatuhkan putusan. Putusan tersebut dapat berupa perintah ganti rugi, pengembalian barang, pembatalan transaksi, atau sanksi administratif kepada pelaku usaha. Dalam beberapa kasus, hakim juga dapat memerintahkan pihak platform untuk turut bertanggung jawab jika terbukti lalai mengawasi transaksi.<sup>31</sup> Penyelesaian melalui pengadilan juga berfungsi untuk memperkuat penegakan hukum terhadap pelaku usaha yang melanggar hak konsumen secara sistematis. Misalnya, dalam kasus penipuan massal pada transaksi online, pengadilan dapat memutus perkara secara *class action*, yakni gugatan yang diajukan oleh sekelompok konsumen yang mengalami kerugian serupa.

Putusan Mahkamah Agung Nomor 275 K/Pdt.Sus-BPSK/2024, misalnya, menjadi salah satu contoh konkret penyelesaian sengketa konsumen yang berkaitan dengan transaksi Jual Beli Online. Kasus ini bermula dari sengketa antara seorang konsumen bernama Jenny Kinantan melawan seorang pelaku usaha bernama Junaidi, yang berkaitan dengan ketidaksesuaian barang yang dibeli dengan apa yang dijanjikan oleh pelaku usaha. Konsumen merasa dirugikan karena barang-barang yang telah dibayar berupa peralatan rumah tangga seperti oven, microwave, kompor gas/listrik, mesin cuci piring, dan alat penggoreng tidak sesuai dengan spesifikasi serta janji promosi yang ditawarkan oleh pelaku usaha.

Merasa dirugikan, Jenny Kinantan mengajukan pengaduan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Setelah memeriksa bukti dan mendengarkan para pihak, BPSK memutus bahwa pelaku usaha terbukti melanggar hak-hak konsumen sebagaimana diatur dalam

<sup>27</sup> Lembaga Perlindungan Konsumen Nasional (LPKN), *Laporan Tahunan Perlindungan Konsumen*, Jakarta, 2024, hlm. 45

<sup>28</sup> Peraturan Mahkamah Agung RI Nomor 1 Tahun 2006, Pasal 23 ayat (1)

<sup>29</sup> Yahya Harahap, *Hukum Acara Perdata Indonesia*, Sinar Grafika, Jakarta, 2019, hlm. 112.

<sup>30</sup> Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2016 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan.

<sup>31</sup> Mandala Star, dkk, *Kebijakan Perlindungan Konsumen di Era Digital*, Fortiori Law Journal. Vol. 4 No. 2, (2024) hlm. 119

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Dalam amar putusannya, BPSK memerintahkan pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi berupa pengembalian barang atau uang kepada konsumen karena pelaku usaha tidak dapat membuktikan bahwa produk yang dikirim sudah sesuai dengan pesanan.

Namun, pelaku usaha tidak menerima putusan BPSK tersebut dan kemudian mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri, dengan alasan bahwa keputusan BPSK tidak tepat dan barang yang dijual sudah sesuai. Pengadilan Negeri dalam tingkat keberatan mengabulkan keberatan pelaku usaha dan membatalkan putusan BPSK, dengan pertimbangan bahwa sengketa tersebut merupakan perkara wanprestasi kontraktual murni, sehingga seharusnya diselesaikan melalui mekanisme perdata biasa, bukan oleh BPS

Tidak puas dengan hasil di tingkat Pengadilan Negeri, Jenny Kinantan sebagai konsumen mengajukan kasasi ke Mahkamah Agung (MA) dengan dasar bahwa haknya sebagai konsumen tidak dilindungi sebagaimana mestinya dan putusan BPSK seharusnya dipertahankan. Mahkamah Agung, dalam pertimbangannya, menyatakan bahwa BPSK telah melampaui kewenangannya, karena pokok perkara menyangkut hubungan perjanjian jual-beli yang bersifat perdata murni, bukan pelanggaran hak konsumen. Oleh karena itu, MA menolak permohonan kasasi konsumen dan menguatkan putusan Pengadilan Negeri yang membatalkan putusan BPSK.

Secara yuridis-normatif, Putusan Mahkamah Agung No. 275 K/Pdt.Sus-BPSK/2024 mencerminkan pentingnya penegasan batas kewenangan lembaga penyelesaian sengketa konsumen. Dalam pertimbangan hukumnya, MA menjelaskan bahwa BPSK hanya berwenang menangani sengketa yang timbul langsung dari pelanggaran hak konsumen sebagaimana diatur dalam UUPK, sedangkan sengketa yang semata-mata berasal dari wanprestasi kontraktual berada dalam ranah Pengadilan Negeri. Dengan demikian, putusan ini menegaskan perlunya kejelasan batas antara sengketa perlindungan konsumen dan sengketa perdata umum.

Dari perspektif teori perlindungan hukum Satijipto Rahardjo, hukum idealnya berfungsi melindungi kepentingan masyarakat dengan memberikan kekuasaan kepada individu untuk mempertahankan haknya. Namun, dalam kasus ini, perlindungan hukum yang diharapkan oleh

konsumen belum sepenuhnya terwujud, karena aspek formal kewenangan lembaga lebih diutamakan daripada substansi keadilan bagi pihak yang dirugikan. Hal ini memperlihatkan adanya kesenjangan antara das sollen (ideal perlindungan hukum) dan das sein (praktik di lapangan).

Pertimbangan Mahkamah Agung juga menegaskan pentingnya asas kepastian hukum sebagaimana termuat dalam Pasal 2 UUPK, yaitu bahwa penyelesaian sengketa harus dilakukan oleh lembaga yang berwenang sesuai ketentuan hukum. Walaupun dalam perkara ini hasilnya tidak berpihak kepada konsumen, putusan tersebut tetap memiliki nilai penting dalam memperjelas arah sistem penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia.

Jika dikaikan dengan konteks transaksi Cash On Delivery (COD), kasus ini relevan karena menyoroti batas tanggung jawab pelaku usaha terhadap barang yang tidak sesuai. Dalam sistem COD, konsumen sering kali tidak memiliki kesempatan memeriksa barang secara menyeluruh sebelum melakukan pembayaran, sehingga menempatkan konsumen pada posisi rentan. Putusan MA ini memperlihatkan bahwa penegakan perlindungan konsumen masih menghadapi hambatan struktural, terutama ketika lembaga yang diharapkan melindungi konsumen (BPSK) dinilai tidak berwenang.

Secara normatif, kasus ini juga menegaskan bahwa UUPK berfungsi sebagai lex specialis terhadap KUH Perdata dalam sengketa yang memang berkaitan langsung dengan perlindungan konsumen. Namun, jika hubungan para pihak lebih menitikberatkan pada aspek perjanjian jual-beli, maka KUH Perdata tetap menjadi dasar utama penyelesaian. Dengan demikian, keberadaan lembaga seperti BPSK dan intervensi pengadilan harus berjalan beriringan untuk menciptakan perlindungan hukum yang efektif.

Putusan Mahkamah Agung No. 275 K/Pdt.Sus-BPSK/2024 dapat dijadikan rujukan penting (yurisprudensi) dalam membedakan antara sengketa yang menjadi ranah perlindungan konsumen dan sengketa perdata umum. Bagi peneliti hukum, putusan ini memperlihatkan dinamika penerapan norma hukum tertulis dengan praktik di lapangan, terutama dalam konteks jual beli online di mana metode pembayaran seperti COD sering menimbulkan sengketa yang serupa.

Dengan demikian, analisis normatif terhadap putusan ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi COD belum sepenuhnya efektif, karena keterbatasan

kewenangan lembaga penyelesaian sengketa. Meskipun sistem hukum Indonesia telah menyediakan berbagai mekanisme, mulai dari platform digital, BPSK, hingga pengadilan, efektivitasnya bergantung pada kesesuaian kewenangan dan substansi keadilan yang diterapkan. Hal ini sejalan dengan teori Gustav Radbruch bahwa tujuan hukum harus mencakup keadilan (gerechtigkeit), kemanfaatan (zweckmäßigkeit), dan kepastian (rechtssicherheit) secara seimbang.

Dengan demikian, mekanisme penyelesaian perselisihan dalam transaksi Cash On Delivery (COD) pada jual beli online menunjukkan bahwa sistem hukum Indonesia masih berproses menuju keseimbangan antara perlindungan konsumen, kepastian hukum, dan keadilan sosial. Putusan Mahkamah Agung Nomor 275 K/Pdt.Sus-BPSK/2024 menegaskan pentingnya penegasan kewenangan lembaga serta tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian konsumen, sehingga di masa depan diharapkan tercipta sistem perlindungan hukum yang lebih menyeluruh, adaptif, dan adil terhadap perkembangan transaksi digital.

## PENUTUP

### A. Kesimpulan

1. Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi Cash On Delivery (COD) pada jual beli online merupakan bagian integral dari upaya negara untuk menjamin kepastian hukum dan keadilan bagi para pihak yang bertransaksi secara elektronik. Berdasarkan hasil penelitian, perlindungan hukum tersebut telah diatur melalui berbagai instrumen hukum seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE), serta Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE). Namun, dalam praktiknya, konsumen masih sering berada pada posisi yang lemah karena kurangnya transparansi informasi produk, keterbatasan akses terhadap mekanisme pengaduan, serta lemahnya pengawasan terhadap pelaku usaha online. Perlindungan hukum yang efektif seharusnya tidak hanya bersifat normatif, tetapi juga aplikatif, di mana hak-hak konsumen seperti hak atas keamanan, kenyamanan, dan kompensasi benar-benar dapat ditegakkan dalam transaksi COD.

2. Mekanisme penyelesaian perselisihan dalam transaksi Cash On Delivery (COD) dapat dilakukan melalui dua jalur, yakni non-litigasi dan litigasi. Jalur non-litigasi meliputi penyelesaian melalui platform e-commerce dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), yang bersifat cepat, sederhana, dan biaya ringan. Sedangkan jalur litigasi dilakukan melalui pengadilan negeri apabila upaya sebelumnya tidak memberikan hasil yang memuaskan. Berdasarkan kasus Putusan Mahkamah Agung Nomor 275 K/Pdt.Sus-BPSK/2024 (Jenny Kinantan vs Junaidi), terlihat bahwa masih terdapat perdebatan mengenai batas kewenangan BPSK dalam memutus perkara yang substansinya dikategorikan sebagai sengketa kontraktual. Hal ini menunjukkan bahwa sistem penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia masih perlu diperjelas, agar pelaksanaan perlindungan hukum benar-benar berpihak kepada konsumen yang dirugikan.

3.

### B. Saran

1. Kepada Pemerintah dan Lembaga Terkait, disarankan untuk memperkuat regulasi yang mengatur transaksi jual beli daring, khususnya sistem Cash On Delivery (COD). Pemerintah perlu memperjelas batas kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) agar dapat menangani sengketa yang berasal dari transaksi online, serta memperketat pengawasan terhadap pelaku usaha yang melakukan praktik merugikan konsumen
2. Kepada Pelaku Usaha dan Platform E-Commerce, diharapkan untuk menerapkan prinsip kejujuran dan keterbukaan (good faith and transparency) dalam setiap transaksi dengan memberikan informasi yang benar, jelas, dan akurat mengenai produk. Platform e-commerce juga harus menjamin adanya mekanisme pengembalian barang dan ganti rugi yang mudah diakses, agar hak-hak konsumen dalam transaksi COD dapat terlindungi secara nyata dan berkeadilan.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Barkatullah Abdul Halim, S.H., M.Hum, Dr., “Hukum Transaksi Elektronik Di Indonesia”, (Bandung: Nusa Media, 2017),  
Irwansyah, S.H., M.H., Prof. Dr. “Penelitian Hukum Pilihan Metode & Praktik Penulisan

- Artikel”, (Yogyakarta: Mirra Buana Media, 2021)
- Isnawati Lc., M.A., “Jual Beli Online Sesuai Syariah”, ( Jakarta Selatan: Rumah Fiqih Publishing, 2018).
- Kristiyanti Celina Tri Siwi, S.H, M.Hum Dr., “Hukum Perlindungan Konsumen”, (Jakarta: Sinar Grafika, 2017).
- Miru Ahmadi, S.H., M.H. Prof. Dr. dan Dr. Surtarman Yodo, S.H., “Hukum Perlindungan Konsumen” , (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008).
- Nurhadi, S.E., M.M., Dr., “Hukum E-Commerce Di Indonesia”, ( Jakarta: Kencana, 2017).
- Siahaan, N. H. T. S.H., M.Li. Prof. Dr., “Hukum Perlindungan Konsumen Dan Tanggung Jawab Produk”, (Jakarta: Pantai Rei, 2005).
- Soekanto Soerjono, S.H., M.A, Prof. Dr. dan Sri Mamudji, S.H., M.S., Prof. Dr. “Penelitian Hukum Normatif”, (Jakarta: Rajawali Press, 2001).
- R. Subekti, S.H., “Hukum Perjanjian”, (Jakarta: Intermasa, 2010), hlm. 45
- Nurhadi, S.E., M.M., Dr., “Hukum E-Commerce di Indonesia”, (Jakarta: Kencana, 2017), hlm 23.
- Barkatula Abdul Halim, S.H., M.Hum., Dr., “Hukum Transaksi Elektronik di Indonesia”, (Bandung: Nusa Media, 2017), hlm. 55.
- Mohd. Yusuf Daeng M., S.H., M.H., Siti Yulia Makkininnawa YD., S.H., M.H., dan Fadly Daeng Yusuf, S.H., M.H., “Hukum Perlindungan Konsumen”, (Pekanbaru: Taman Karya, 2024), hlm. 28.
- Satjipto Rahardjo, S.H., Prof., Dr., Ilmu Hukum, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2000), hlm. 53.
- Philipus M. Hadjon, S.H., Prof., Dr., Perlindungan Hukum bagi Rakyat di Indonesia, (Surabaya: Bina Ilmu, 1987), hlm. 2.
- Setiono, S.H., M.Hum., Dr., Rule of Law (Supremasi Hukum), (Surakarta: Magister Ilmu Hukum Universitas Sebelas Maret, 2004), hlm. 3.
- Utrecht, S.H., Prof., Dr., Pengantar dalam Hukum Indonesia, (Jakarta: Ichtiar Baru Van Hoeve, 1966), hlm. 40.
- Abdul Halim Barkatullah, S.H., M.Hum., Dr., Hukum Transaksi Elektronik di Indonesia, (Bandung: Nusa Media, 2017), hlm. 60.
- Nurhadi, S.E., M.M., Dr., Hukum E-Commerce di Indonesia, (Jakarta: Kencana, 2017), hlm. 78.
- R. Subekti, S.H., “Hukum Perjanjian”, (Jakarta: Intermasa, 2010), hlm. 45.
- Nurhadi, S.H., M.H., “Hukum E-Commerce di Indonesia”, (Jakarta: Kencana, 2017), hlm. 23.
- Barkatullah Abdul Halim, S.H., M.Hum., Dr., “Hukum Transaksi Elektronik di Indonesia”, (Bandung: Nusa Media, 2017), hlm. 55.
- Isnawati, Lc., M.A., “Jual Beli Online Sesuai Syariah”, ( Jakarta Selatan: Rumah Fiqih Publishing, 2018), hlm. 8.
- M. Khoidin, S.H., M.H., “Hukum Transaksi Elektronik dan Perlindungan Konsumen”, (Malang: Setara Press, 2018), hlm. 62.
- Miru Ahmadi, S.H., M.H., dan Yodo Sutarman, S.H., M.H., “Hukum Perlindungan Konsumen”, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008), hlm. 1.
- Siahaan N.H.T., S.H., M.H., “Hukum Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk”, (Jakarta: Pantai Rei, 2005), hlm. 22–24.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, S.H., M.H., “Hukum Perlindungan Konsumen”, (Jakarta: Sinar Grafika, 2017), hlm. 31–32.
- Mohd. Yusuf Daeng M., S.H., M.H., Siti Yulia Makkininnawa YD., S.H., M.H., dan Fadly Daeng Yusuf, S.H., M.H., “Hukum Perlindungan Konsumen”, (Pekanbaru: Taman Karya, 2024), hlm. 28.
- Roscoe Pound, “Law as a Tool of Social Engineering”, (New Haven: Yale University Press, 1954), hlm. 67.
- Mariam Darus Badrulzaman, S.H., “Kompilasi Hukum Perikatan”, (Bandung: Alumni, 2001), hlm. 122.
- Siti Malikhatun Badriyah, S.H., M.Hum., “Hukum Perlindungan Konsumen di Era Digital”, (Yogyakarta: Genta Publishing, 2023), hlm. 77
- Yahya Harahap, S.H., “Hukum Acara Perdata Indonesia”, (Jakarta: Sinar Grafika, 2019), hlm. 112.
- Gustav Radbruch, “Legal Philosophy”, (Oxford: Oxford University Press, 1950), hlm. 12.
- Peraturan Perundang-Undangan**
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- Keputusan Presiden Republik Indonesia No. 23 Tahun 2006 Tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Peraturan Pemerintah Nomor. 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

#### Jurnal

Antoni Saputra, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dan Pelaku Usaha dalam Transaksi Jual Beli Online Dengan Menggunakan Metode cash on delivery", jurnal homepage vol. 2 No 3, (2024), <https://ejournalpasca.unisi.ac.id/index.php/ilr/article/view/62/45>

Jumriani, "Cash on Delivery (CoD) Prespektif Ekonomi Syariah", Journal of Environmental Economics and Sustainability, Vol. 1, No. 2, (2024) <https://economics.pubmedia.id/index.php/jees/article/view/137/110>

Mandala Star (Dkk), "Perlindungan Hukum Konsumen Pada Permasalahan Transaksi Cash On Delivery (COD) dalam E-Commerce", Fortiori Law Journal, Vol 4 No. 2 (2024), <https://jicnusantara.com/index.php/jicn/article/download/1923/2018/9664>.

Mutia Aprizki Suhardi (Dkk), "Pengenalan Metode Pembayaran Cash On Delivery (COD) Dalam Kegiatan Transaksi Belanja Online Pada Warga Dusun II Desa Sidoluhur", Jurnal Dehasen Mengabdi, Vol 2 No. 2 (2023), <https://jurnal.unived.ac.id/index.php/jdm/article/view/4752>

Jumriani dan Hizbullah, "Cash On Delivery (COD) Prespektif Ekonomi Syariah", Jurnal Of Environmental Economics and sustainability, Vol 1 No 2 (2024), <https://economics.pubmedia.id/index.php/jees/article/download/1371>

Madala Star (Dkk), "Perlindungan Hukum Konsumen Pada Permasalahan Transaksi Cash On Delivery (COD) Dalam E-Commerce", Fartiori Law Journal, Vol 4 No 2 (2024), <https://jicnusantara.com/index.php/jicn/article/view/1923>

Riska Natagina Putri dan dkk, "Perlindungan Hukum Bagi Kurir dalam Sistem Cash on Delivery Belanja Online Riska", Volkgeist Jurnal Ilmu Hukum dan Kontribusi, Vo. 4, No. 2 (2021) [https://ejurnal.uinsaizu.ac.id/index.php/volkgeist/article/view/5643?utm\\_source=chatgpt.com](https://ejurnal.uinsaizu.ac.id/index.php/volkgeist/article/view/5643?utm_source=chatgpt.com)

Dwi Yuliana, "Efektivitas Putusan BPSK dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen di Era

Digital, Jurnal Hukum & Pembangunan Ekonomi". Vol. 5 No. 1, (2024) <https://journal.untar.ac.id/index.php/adigama/article/view/21850>

Rani Oktaviani, "Penyelesaian Sengketa Konsumen COD melalui BPSK, Jurnal Yustisia", Vol. 12 No. 3, (2024), <https://journal.untar.ac.id/index.php/adigama/article/view/21850>

Mandala Star, dkk, "Kebijakan Perlindungan Konsumen di Era Digital", Fortiori Law Journal. Vol. 4 No. 2, (2024) [https://jurnal.ucy.ac.id/index.php/flj?utm\\_source=chatgpt.com](https://jurnal.ucy.ac.id/index.php/flj?utm_source=chatgpt.com)

#### Internet/Website

Admin DLSA, "Perlindungan Konsumen Aman Oleh UU Perlindungan Konsumen" (diakses 8 April 2025), <https://www.dslalawfirm.com/id/Pelindungan-konsumen/>

Mahkamah Agung, Putusan Nomor 275 K/Pdt.Sus-BPSK/2024, tanggal 26 Februari 2024, perkara JENNY KINANTAN vs JUNAIDI. "Direktori Putusan – Mahkamah Agung". <https://putusan3.mahkamahagung.go.id/direktori/putusan/zaef1f1c24e8f5f89e34313430353231.html>. (21 Oktober 2025).

Tim Hukumonline, Asas Perlindungan Konsumen dan Tujuan Perlindungannya, <https://www.hukumonline.com/berita/a/asas-perlindungan-konsumen-dan-tujuannya-lt623bc8fd4931f>, diakses pada tanggal 20 Oktober 2025

Shopee Indonesia, Kebijakan Pusat Resolusi Shoppe,<https://help.shopee.co.id>. diakses (21 Oktober 2025)