



Perlindungan Hukum bagi Pembeli dalam Transaksi *Cash on Delivery* (COD) terhadap Barang yang Tidak Sesuai Deskripsi

Salsabila¹, Tiara Puspa Ningtias², Sri Handayani³

¹²³Kesekretariatan, Universitas Sriwijaya

Alamat: Jl. Sriwijaya Negara, Bukit Lama, Kec. Ilir Bar. I, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30128

Korespondensi penulis: salsabila453453@gmail.com

Abstract. *This study is motivated by the rapid development of information technology, which has led to an increase in commercial activity through marketplace platforms, including the use of the Cash on Delivery (COD) payment method, which is considered safer because payment is made after the goods are received. However, in practice, problems still frequently arise, such as discrepancies between the goods received and the description provided by the seller. This study aims to analyze legal protections for buyers in COD transactions as well as resolution efforts if the received goods do not match the description. The method used is normative legal research with a legislative approach and literature review as secondary data sources. The results of the study indicate that consumers have the right to receive accurate, clear, and honest information regarding the product and are entitled to compensation if the goods received do not conform to the agreement, as stipulated in applicable laws and regulations. In conclusion, legal protection for consumers in COD transactions has been normatively regulated; however, increased legal awareness, oversight, and accountability from all parties are still needed to ensure that consumer rights are optimally protected.*

Keywords : *Cash on Delivery (COD), Customer protection, Online Transactions*

Abstrak. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pesatnya perkembangan teknologi informasi yang berdampak pada meningkatnya aktivitas perdagangan melalui platform marketplace, termasuk penggunaan metode pembayaran Cash on Delivery (COD) yang dinilai lebih aman karena pembayaran dilakukan setelah barang diterima. Namun, dalam praktiknya masih sering terjadi permasalahan, seperti ketidaksesuaian antara barang yang diterima dengan deskripsi yang ditawarkan oleh penjual. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perlindungan hukum bagi pembeli dalam transaksi COD serta upaya penyelesaian apabila barang yang diterima tidak sesuai deskripsi. Metode yang digunakan adalah penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan studi pustaka sebagai sumber data sekunder. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konsumen memiliki hak untuk memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai produk serta berhak mendapatkan ganti rugi apabila barang yang diterima tidak sesuai dengan kesepakatan, sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kesimpulannya, perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi COD telah diatur secara normatif, namun masih diperlukan peningkatan kesadaran hukum, pengawasan, dan tanggung jawab dari para pihak agar hak-hak konsumen dapat terlindungi secara optimal.

Kata Kunci: *Cash on Delivery (COD), Perlindungan Konsumen, Transaksi Online*

LATAR BELAKANG

Perkembangan internet pada era digital saat ini telah memberikan pengaruh yang sangat signifikan dalam kehidupan masyarakat, khususnya dalam bidang penyediaan informasi dan aktivitas ekonomi. Internet tidak lagi hanya berfungsi sebagai sarana komunikasi, tetapi juga telah berkembang menjadi media utama dalam mendukung kegiatan bisnis, baik dalam skala lokal maupun global (Putra et al., 2021; Laudon & Laudon, 2020). Transformasi digital ini turut mendorong perubahan pola konsumsi masyarakat ke arah digital marketplace yang lebih praktis

Received April 20, 2026; Revised April 26, 2024; Accepted April 29, 2026

* Salsabila, salsabila453453@gmail.com

dan efisien. Kemajuan teknologi tersebut juga mendorong lahirnya berbagai platform e-commerce yang memungkinkan transaksi jual beli dilakukan tanpa adanya pertemuan langsung antara penjual dan pembeli (Turban et al., 2018). Kondisi ini menciptakan efisiensi serta kemudahan dalam proses perdagangan, namun di sisi lain juga memunculkan berbagai tantangan baru, terutama yang berkaitan dengan keamanan data, perlindungan konsumen, dan tingkat kepercayaan dalam transaksi daring (Lailah & Deswita, 2025; Gefen et al., 2003).

Fenomena yang berkembang di masyarakat menunjukkan bahwa penggunaan metode pembayaran Cash on Delivery (COD) menjadi salah satu pilihan yang banyak diminati oleh konsumen dalam transaksi online (Purba et al., 2026; Xu et al., 2017). Metode ini dianggap lebih aman karena pembayaran dilakukan setelah barang diterima, sehingga mampu mengurangi risiko penipuan dari sisi konsumen. Namun, dalam praktiknya, sistem COD justru sering menimbulkan berbagai permasalahan, seperti ketidaksesuaian barang dengan deskripsi, penolakan pembayaran oleh konsumen, hingga konflik antara pembeli, penjual, dan kurir (Jureid, 2024; Chen et al., 2015). Bahkan tidak jarang terjadi kesalahpahaman di mana kurir menjadi pihak yang disalahkan, padahal secara hukum kurir hanya berperan sebagai pihak pengantar barang dan bukan penanggung jawab atas isi transaksi (Lestari et al., 2022). Fenomena ini menunjukkan adanya ketidakseimbangan pemahaman hukum di antara para pihak yang terlibat dalam transaksi e-commerce serta rendahnya literasi digital masyarakat (Nelly, 2026; OECD, 2019).

Kondisi tersebut menimbulkan urgensi akan pentingnya perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi jual beli online, khususnya yang menggunakan metode pembayaran COD. Perlindungan hukum menjadi sangat penting untuk menjamin hak-hak konsumen, seperti hak atas informasi yang benar, hak atas keamanan transaksi, serta hak untuk memperoleh ganti rugi apabila terjadi kerugian (Nasution, 2019; Shidarta, 2018). Di Indonesia, perlindungan tersebut sebenarnya telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 juncto Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Namun demikian, keberadaan regulasi tersebut belum sepenuhnya mampu menjawab berbagai permasalahan yang muncul dalam praktik transaksi COD di lapangan, terutama terkait pembagian tanggung jawab para pihak dan mekanisme penegakan hukum (Rahardjo, 2020).

Di sisi lain, terdapat kesenjangan (research gap) antara ketentuan normatif yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan dengan realitas empiris yang terjadi di masyarakat. Secara normatif, hak dan kewajiban para pihak dalam transaksi elektronik telah diatur dengan jelas, termasuk tanggung jawab pelaku usaha dalam memberikan informasi yang jujur dan kewajiban untuk memberikan ganti rugi (Subekti, 2014). Akan tetapi, dalam praktiknya masih sering terjadi pelanggaran terhadap ketentuan tersebut, serta belum optimalnya mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif dan mudah diakses oleh konsumen (Sjahdeini, 2010; Widodo, 2021). Selain itu, masih terbatasnya pemahaman masyarakat terkait mekanisme transaksi COD serta lemahnya pengawasan terhadap pelaku usaha juga memperlebar kesenjangan antara hukum yang berlaku dengan implementasinya.

Penelitian ini memiliki kebaruan dalam mengkaji secara spesifik perlindungan hukum konsumen pada transaksi e-commerce dengan metode pembayaran Cash on Delivery (COD) dengan mengintegrasikan analisis normatif dan kondisi empiris yang terjadi di masyarakat. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang cenderung membahas e-commerce secara umum, penelitian ini menitikberatkan pada dinamika konflik yang muncul dalam praktik COD, termasuk posisi hukum kurir, pelaku usaha, dan konsumen. Urgensi penelitian ini semakin meningkat seiring dengan tingginya penggunaan metode COD di Indonesia serta maraknya kasus konflik dalam transaksi tersebut yang sering kali berujung pada kerugian konsumen maupun pihak lain. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan konsep perlindungan hukum yang lebih adaptif serta rekomendasi kebijakan yang mampu menjawab kebutuhan praktik di lapangan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis bentuk perlindungan hukum dalam transaksi jual beli online yang menggunakan metode pembayaran Cash On Delivery (COD). Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk

memahami hak dan kewajiban para pihak yang terlibat dalam transaksi tersebut serta mengkaji upaya penyelesaian apabila terjadi permasalahan dalam pelaksanaan transaksi COD.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif, yaitu penelitian yang dilakukan dengan menelaah serta menganalisis berbagai peraturan perundang-undangan dan literatur yang berkaitan dengan perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi Cash on Delivery (COD). Penelitian hukum normatif berfokus pada norma hukum yang tertulis dalam peraturan perundang-undangan serta putusan pengadilan sebagai sumber utama kajian (Soerjono Soekanto & Sri Mamudji, 2015; Johnny Ibrahim, 2019). Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan perundang-undangan (*statute approach*), dengan cara mengkaji ketentuan hukum yang mengatur perlindungan konsumen dalam kegiatan jual beli secara online, khususnya yang berkaitan dengan transaksi elektronik (Peter Mahmud Marzuki, 2017).

Sumber data dalam penelitian ini menggunakan data sekunder yang diperoleh melalui studi kepustakaan. Data sekunder tersebut terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier (Marzuki, 2017). Bahan hukum primer meliputi peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen, seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 juncto Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Bahan hukum sekunder berupa buku, jurnal ilmiah, artikel, serta hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian (Ibrahim, 2019). Sementara itu, bahan hukum tersier meliputi kamus, ensiklopedia, dan berbagai sumber lain yang membantu menjelaskan bahan hukum primer dan sekunder (Soekanto & Mamudji, 2015).

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi kepustakaan, yaitu dengan mengkaji dan mengumpulkan berbagai referensi yang berkaitan dengan perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi online. Studi kepustakaan merupakan metode utama dalam penelitian hukum normatif karena data yang digunakan bersumber dari dokumen tertulis dan bahan hukum yang relevan (Zainuddin Ali, 2016). Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara kualitatif, yaitu dengan cara menguraikan serta menafsirkan data secara sistematis untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai bentuk perlindungan hukum bagi pembeli dalam transaksi COD serta upaya penyelesaian apabila barang yang diterima tidak sesuai dengan deskripsi oleh penjual (Sugiyono, 2018).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil kajian yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa sistem perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli online di Indonesia pada dasarnya telah memiliki landasan yang cukup kuat. Hal ini terlihat dari adanya berbagai regulasi yang mengatur, seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) serta Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) yang telah diperbarui melalui Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016. Kedua regulasi tersebut memberikan kerangka hukum yang jelas terkait hak dan kewajiban para pihak dalam transaksi elektronik, termasuk dalam sistem pembayaran Cash on Delivery (COD).

Secara normatif, UUPK menegaskan bahwa konsumen memiliki hak untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur terkait barang dan/atau jasa yang ditawarkan. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian oleh (Syahfitri et al., 2025) yang menyatakan bahwa transparansi informasi merupakan faktor utama dalam mencegah sengketa dalam transaksi e-commerce. Dalam praktiknya, masih banyak pelaku usaha yang tidak memenuhi kewajiban tersebut, terutama dalam marketplace, di mana deskripsi produk sering kali tidak sesuai dengan barang yang diterima oleh konsumen.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa transaksi dengan metode COD memiliki tingkat risiko sengketa yang lebih tinggi dibandingkan metode pembayaran lainnya. Hal ini disebabkan oleh karakteristik COD yang memungkinkan konsumen untuk membayar setelah barang diterima,

namun seringkali tanpa adanya kesempatan untuk memeriksa barang secara menyeluruh sebelum pembayaran dilakukan. Menurut penelitian oleh (Ilham et al., 2024), sistem COD cenderung menimbulkan konflik antara konsumen dan kurir karena adanya kesalahpahaman mengenai tanggung jawab atas ketidaksesuaian barang. Dalam praktiknya, banyak konsumen yang menganggap bahwa kurir bertanggung jawab atas barang yang tidak sesuai, padahal secara hukum kurir hanya bertindak sebagai pihak pengantar. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan pemahaman hukum di masyarakat.

Dari sisi tanggung jawab hukum, pelaku usaha merupakan pihak yang harus bertanggung jawab apabila terjadi ketidaksesuaian barang. Hal ini ditegaskan dalam Pasal 19 UUPK yang menyebutkan bahwa pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami konsumen. Ganti rugi tersebut dapat berupa pengembalian uang, penggantian barang, atau bentuk kompensasi lainnya. Temuan ini sejalan dengan penelitian oleh (Wibowo et al., 2024) yang menyatakan bahwa tanggung jawab pelaku usaha dalam e-commerce bersifat mutlak (*strict liability*), terutama dalam kasus kesalahan informasi produk.

Namun demikian, implementasi dari ketentuan hukum tersebut masih menghadapi berbagai kendala. Salah satu kendala utama adalah lemahnya pengawasan terhadap pelaku usaha di platform marketplace. Banyak pelaku usaha yang tidak memiliki identitas yang jelas, sehingga sulit untuk dimintai pertanggungjawaban ketika terjadi sengketa. Selain itu, mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia di platform marketplace seringkali belum memberikan keadilan yang optimal bagi konsumen.

Hasil kajian juga menunjukkan bahwa peran marketplace sebagai perantara dalam transaksi online masih belum diatur secara tegas dalam konteks tanggung jawab hukum. Dalam beberapa kasus, marketplace hanya bertindak sebagai fasilitator tanpa mengambil tanggung jawab atas kerugian konsumen. Padahal, menurut penelitian oleh Hidayat (2023), marketplace seharusnya memiliki tanggung jawab bersama (*shared liability*) dalam menjamin keamanan transaksi.

Selain itu, aspek perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi COD juga berkaitan dengan prinsip itikad baik (*good faith*) dari para pihak. Konsumen diharapkan untuk membaca deskripsi produk dengan teliti sebelum melakukan transaksi, sementara pelaku usaha wajib memberikan informasi yang tidak menyesatkan. Ketidakseimbangan dalam pemenuhan prinsip ini seringkali menjadi pemicu utama sengketa.

Dari perspektif penegakan hukum, masih terdapat keterbatasan dalam upaya perlindungan konsumen di ranah digital. Hal ini disebabkan oleh karakteristik transaksi online yang lintas wilayah serta sulitnya melakukan pembuktian dalam sengketa elektronik. Menurut penelitian oleh (Ilham et al., 2024), diperlukan penguatan regulasi serta peningkatan kapasitas aparat penegak hukum dalam menangani kasus-kasus e-commerce.

Lebih lanjut, perkembangan teknologi digital yang sangat pesat juga menuntut adanya pembaruan regulasi yang adaptif. Sistem hukum yang ada saat ini dinilai belum sepenuhnya mampu mengakomodasi berbagai dinamika dalam transaksi digital, termasuk inovasi metode pembayaran seperti COD. Oleh karena itu, diperlukan harmonisasi antara peraturan yang ada agar dapat memberikan perlindungan hukum yang lebih efektif bagi konsumen.

Berdasarkan pembahasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa meskipun secara normatif perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli online telah diatur dengan cukup baik, namun dalam implementasinya masih terdapat berbagai permasalahan. Permasalahan tersebut meliputi rendahnya kesadaran hukum masyarakat, lemahnya pengawasan terhadap pelaku usaha, serta belum optimalnya peran marketplace dalam menjamin keamanan transaksi.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, diperlukan upaya yang komprehensif dari berbagai pihak. Pemerintah perlu meningkatkan pengawasan serta memperkuat regulasi terkait e-commerce. Pelaku usaha harus lebih bertanggung jawab dalam memberikan informasi produk, sementara konsumen perlu meningkatkan literasi hukum agar dapat melindungi hak-haknya secara mandiri. Selain itu, marketplace juga harus berperan aktif dalam menciptakan sistem transaksi yang aman dan transparan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa transaksi jual beli online dengan metode Cash on Delivery (COD) memberikan kemudahan dan rasa aman bagi konsumen, namun tetap memiliki potensi menimbulkan permasalahan, terutama terkait ketidaksesuaian antara barang yang diterima dengan deskripsi yang diberikan oleh penjual. Oleh karena itu, perlindungan hukum bagi konsumen menjadi sangat penting guna menjamin terpenuhinya hak-hak konsumen serta memberikan kepastian hukum dalam transaksi elektronik. Disarankan agar pelaku usaha lebih mengedepankan itikad baik dengan memberikan informasi produk yang jujur, jelas, dan tidak menyesatkan, sementara konsumen diharapkan lebih cermat dan teliti sebelum melakukan transaksi. Selain itu, peran pemerintah dan penyedia platform marketplace perlu diperkuat melalui pengawasan yang lebih optimal serta penerapan regulasi yang tegas dan adaptif agar dapat meminimalisir potensi sengketa dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem perdagangan online.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Z. (2016). *Metode penelitian hukum*. Sinar Grafika.
- Gefen, D., Karahanna, E., & Straub, D. W. (2003). Trust and TAM in online shopping: An integrated model. *MIS Quarterly*, 27(1), 51–90. <https://doi.org/10.2307/30036519>
- Ibrahim, J. (2019). *Teori dan metodologi penelitian hukum normatif*. Bayumedia Publishing.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2020). *Management information systems: Managing the digital firm* (16th ed.). Pearson.
- Marzuki, P. M. (2017). *Penelitian hukum* (edisi revisi). Kencana.
- Nasution, A. (2019). *Hukum perlindungan konsumen: Suatu pengantar*. Diadit Media.
- OECD. (2019). *Consumer policy and enforcement in digital markets*. OECD Publishing.
- Republik Indonesia. (1999). *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*.
- Republik Indonesia. (2008). *Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik*.
- Republik Indonesia. (2016). *Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik*.
- Shidarta. (2018). *Hukum perlindungan konsumen Indonesia*. Grasindo.
- Sjahdeini, S. R. (2010). *Kebebasan berkontrak dan perlindungan yang seimbang bagi para pihak dalam perjanjian kredit bank*. Pustaka Utama Grafiti.
- Soekanto, S., & Mamudji, S. (2015). *Penelitian hukum normatif: Suatu tinjauan singkat*. Rajawali Pers.
- Subekti. (2014). *Hukum perjanjian*. Intermasa.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Turban, E., King, D., Lee, J. K., Liang, T. P., & Turban, D. C. (2018). *Electronic commerce: A managerial and social networks perspective* (9th ed.). Springer.
- Widodo, J. (2021). Perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik di Indonesia. *Jurnal Hukum IUS QUIA IUSTUM*, 28(2), 300–315.