

Analisis Yuridis Perlindungan Hukum Para Pihak Dalam Penyelesaian Sengketa Perdagangan Pada Kasus Pembayaran COD Yang Di Tolak Konsumen

Nourma Shella Agatha Kusuma¹, Diyah Ayu Wardani²

^{1,2} Universitas Pamulang, Email : nourmashellaak@gmail.com

Naskah Diterima : 02 Maret 2026; Naskah Review : 15 Maret 2026 Diterima Publikasi : 30 April 2026

Abstract

The development of electronic commerce in Indonesia has encouraged the increasing use of the Cash on Delivery (COD) payment method in online buying and selling transactions. The COD system provides convenience for consumers because payment is made after the goods are received; however, in practice it often causes disputes, especially when consumers refuse to make payment upon delivery. This study aims to analyze the legal protection of the parties in resolving trade disputes in cases of COD payments rejected by consumers, as well as to analyze dispute resolution mechanisms under the applicable laws in Indonesia. This research uses a normative legal research method with statutory and conceptual approaches. The legal materials used consist of primary, secondary, and tertiary legal materials analyzed descriptively and qualitatively. The results of the study indicate that COD transactions constitute valid sale and purchase agreements that create rights and obligations for sellers and buyers. Refusal of payment by consumers without lawful reasons may be categorized as breach of contract, while refusal due to goods not matching the order is a consumer right protected by law. Legal protection must be provided proportionally to consumers, sellers, marketplaces, and delivery service providers. Dispute resolution may be conducted through internal marketplace complaints, mediation, the Consumer Dispute Settlement Agency, or civil lawsuits in court. Therefore, clearer regulations regarding the COD system are needed to create legal certainty and justice for all parties.

Keywords: *Legal Protection, Trade Dispute, Cash on Delivery, Breach of Contract, Marketplace.*

Abstrak

Perkembangan perdagangan elektronik di Indonesia telah mendorong meningkatnya penggunaan metode pembayaran Cash on Delivery (COD) dalam transaksi jual beli online. Sistem COD memberikan kemudahan bagi konsumen karena pembayaran dilakukan setelah barang diterima, namun dalam praktiknya sering menimbulkan sengketa, khususnya ketika konsumen menolak melakukan pembayaran saat barang diantar. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perlindungan hukum para pihak dalam penyelesaian sengketa perdagangan pada kasus pembayaran COD yang ditolak konsumen, serta menganalisis mekanisme penyelesaian sengketa menurut hukum yang berlaku di Indonesia. Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Bahan hukum yang digunakan terdiri dari bahan hukum primer, sekunder, dan tersier yang dianalisis secara kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa transaksi COD merupakan perjanjian jual beli yang sah dan menimbulkan hak serta kewajiban bagi penjual dan pembeli. Penolakan pembayaran oleh konsumen tanpa alasan yang sah dapat dikategorikan sebagai wanprestasi, sedangkan penolakan karena barang tidak sesuai pesanan merupakan hak konsumen yang dilindungi hukum. Perlindungan hukum harus diberikan secara seimbang kepada konsumen, penjual, marketplace, dan jasa pengiriman. Penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui komplain internal marketplace, mediasi, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, maupun gugatan perdata di pengadilan. Oleh karena itu, diperlukan pengaturan yang lebih jelas mengenai sistem COD agar tercipta kepastian hukum dan keadilan bagi seluruh pihak

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Sengketa Perdagangan, Cash on Delivery, Wanprestasi, Marketplace

*) **Nourma Shella Agatha Kusuma et.al** : Corresponding Author : nourmashellaak@gmail.com

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pada era globalisasi telah membawa perubahan yang sangat signifikan dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat, terutama di bidang ekonomi dan perdagangan. Kemajuan internet serta penggunaan telepon pintar yang semakin luas telah mendorong perubahan pola transaksi dari sistem konvensional menuju sistem digital berbasis elektronik. Jika sebelumnya kegiatan jual beli dilakukan secara langsung dengan mempertemukan penjual dan pembeli di pasar, toko, atau pusat perbelanjaan, maka saat ini masyarakat dapat melakukan transaksi hanya melalui aplikasi marketplace tanpa harus bertemu secara fisik. Perubahan tersebut menunjukkan bahwa perdagangan elektronik atau electronic commerce (e-commerce) telah menjadi bagian penting dalam sistem perekonomian modern (Segara et al., 2025).

Kehadiran marketplace seperti Shopee, Tokopedia, Lazada, TikTok Shop, dan berbagai platform digital lainnya memberikan banyak manfaat bagi masyarakat. Konsumen memperoleh kemudahan dalam memilih barang, membandingkan harga, membaca ulasan pengguna lain, serta melakukan pembelian kapan saja dan di mana saja. Di sisi lain, pelaku usaha memperoleh peluang untuk memasarkan produknya kepada konsumen dalam jangkauan yang lebih luas tanpa harus memiliki toko fisik. Dengan demikian, marketplace telah menciptakan efisiensi biaya, memperluas akses pasar, dan meningkatkan aktivitas perdagangan nasional.

Dalam praktik perdagangan elektronik tersebut, metode pembayaran menjadi salah satu unsur penting yang menentukan kepercayaan konsumen. Tidak semua masyarakat memiliki kepercayaan penuh terhadap pembayaran digital, transfer bank, atau dompet elektronik. Sebagian masyarakat masih merasa khawatir terhadap risiko penipuan, barang tidak dikirim, atau barang yang diterima tidak sesuai pesanan apabila pembayaran dilakukan di muka. Oleh karena itu, salah satu metode pembayaran yang sangat diminati masyarakat Indonesia adalah Cash on Delivery (COD) atau pembayaran di tempat, yaitu sistem pembayaran yang dilakukan ketika barang telah sampai di alamat pembeli (Idayanti & Ulandari, 2021).

Metode COD dianggap memberikan rasa aman bagi konsumen karena pembayaran baru dilakukan setelah barang diterima. Sistem ini sangat membantu masyarakat yang belum memiliki rekening bank, tidak terbiasa menggunakan dompet digital, atau tinggal di daerah yang akses perbankannya masih terbatas. Selain itu, COD juga menjadi strategi pemasaran yang efektif bagi

*) **Nourma Shella Agatha Kusuma et.al** : Corresponding Author : nourmashellaak@gmail.com

penjual karena mampu menarik minat konsumen yang masih ragu berbelanja secara online. Oleh sebab itu, banyak marketplace menjadikan COD sebagai salah satu fitur unggulan dalam transaksi elektronik.

Meskipun memberikan berbagai kemudahan, dalam praktiknya sistem COD juga menimbulkan banyak persoalan hukum. Salah satu masalah yang paling sering terjadi adalah penolakan pembayaran oleh konsumen ketika barang telah diantar ke alamat tujuan oleh kurir. Penolakan tersebut terjadi karena berbagai alasan, seperti konsumen berubah pikiran, tidak merasa memesan barang, tidak memiliki uang saat barang datang, tidak menyukai barang yang dibeli, atau karena barang yang diterima tidak sesuai dengan pesanan. Bahkan dalam banyak kasus, penolakan COD menimbulkan pertengkaran antara konsumen dan kurir di tempat pengantaran yang kemudian viral di media sosial (Saputra & Wahyudin, 2025).

Fenomena tersebut menunjukkan bahwa masih banyak masyarakat yang belum memahami hakikat sistem COD secara hukum. Sebagian konsumen beranggapan bahwa metode COD memberikan kebebasan penuh untuk membatalkan pesanan kapan saja tanpa konsekuensi hukum. Padahal, ketika konsumen telah melakukan pemesanan barang melalui marketplace dan penjual menerima pesanan tersebut, pada dasarnya telah terjadi hubungan hukum berupa perjanjian jual beli. Dalam perjanjian tersebut, penjual berkewajiban menyerahkan barang sesuai pesanan, sedangkan pembeli berkewajiban membayar harga barang pada saat barang diterima sesuai mekanisme COD. Dengan demikian, penolakan pembayaran tanpa alasan yang sah dapat menimbulkan persoalan wanprestasi.

Dalam perspektif hukum perdata, jual beli merupakan suatu perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 1457 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang menyatakan bahwa jual beli adalah suatu persetujuan dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu barang dan pihak yang lain untuk membayar harga yang dijanjikan. Ketentuan ini menunjukkan bahwa unsur utama jual beli adalah penyerahan barang dan pembayaran harga. Pada transaksi COD, penyerahan barang dilakukan terlebih dahulu bersamaan dengan kewajiban pembayaran saat barang diterima. Oleh karena itu, apabila salah satu pihak tidak memenuhi kewajibannya, maka dapat timbul sengketa perdata antara para pihak.

Di sisi lain, konsumen juga memiliki perlindungan hukum yang kuat berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Konsumen berhak memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai barang yang ditawarkan serta berhak menerima barang

*) **Nourma Shella Agatha Kusuma et.al** : Corresponding Author : nourmashellaak@gmail.com

sesuai kualitas, kuantitas, dan spesifikasi yang dijanjikan. Dalam konteks COD, apabila barang yang dikirim tidak sesuai pesanan, rusak, palsu, atau berbeda dari deskripsi produk, maka konsumen memiliki hak untuk menolak barang atau mengajukan komplain. Artinya, tidak semua penolakan COD dapat dianggap sebagai kesalahan konsumen. Penolakan harus dilihat berdasarkan alasan dan fakta hukum yang melatarbelakanginya (Izazi et al., 2024).

Selain penjual dan konsumen, sengketa COD juga melibatkan marketplace sebagai penyedia sistem elektronik dan jasa pengiriman sebagai pihak yang mengantar barang. Marketplace memiliki tanggung jawab untuk menyediakan sistem transaksi yang aman, jelas, dan adil, termasuk menyediakan mekanisme pengaduan serta penyelesaian sengketa antara para pihak. Sementara itu, kurir sering menjadi pihak yang terkena dampak langsung dari konflik COD, padahal kurir hanya bertugas menyerahkan barang dan menerima pembayaran. Dalam banyak kejadian, konsumen meluapkan kekecewaan kepada kurir atas kesalahan penjual, sehingga menimbulkan ketidakadilan bagi pihak jasa pengiriman.

Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa sengketa COD bukan sekadar persoalan sederhana antara pembeli dan penjual, melainkan sengketa perdagangan yang melibatkan banyak pihak dengan kepentingan hukum yang berbeda. Penjual membutuhkan kepastian pembayaran atas barang yang telah dikirim, konsumen membutuhkan jaminan bahwa barang yang diterima sesuai pesanan, marketplace membutuhkan kepercayaan pengguna agar sistem tetap berjalan, dan kurir membutuhkan perlindungan dalam menjalankan tugas pengantaran. Jika tidak ada mekanisme perlindungan hukum yang jelas, maka sengketa COD akan terus berulang dan merugikan seluruh pihak.

Saat ini, pengaturan mengenai transaksi COD di Indonesia masih tersebar dalam berbagai peraturan, seperti Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, serta kebijakan internal marketplace. Namun belum terdapat pengaturan khusus yang secara rinci menjelaskan hak dan kewajiban para pihak dalam transaksi COD. Kekosongan norma ini menyebabkan perbedaan penafsiran di masyarakat mengenai kapan konsumen boleh menolak barang, siapa yang bertanggung jawab atas biaya pengiriman, serta bagaimana penyelesaian sengketa yang tepat apabila terjadi konflik (Wiryawan, 2021).

Penelitian mengenai perlindungan hukum dalam e-commerce memang telah banyak dilakukan, tetapi sebagian besar masih berfokus pada penipuan online, barang palsu, keterlambatan pengiriman, atau perlindungan konsumen secara umum. Sementara itu, penelitian yang secara khusus

*) **Nourma Shella Agatha Kusuma et.al** : Corresponding Author : nourmashellaak@gmail.com

mengkaji perlindungan hukum para pihak dalam sengketa perdagangan akibat penolakan pembayaran COD masih relatif terbatas. Padahal, sengketa COD merupakan fenomena yang sangat sering terjadi dan terus berkembang seiring meningkatnya transaksi digital di Indonesia (Kurmaliasari et al., 2025).

Berdasarkan uraian tersebut, maka penting untuk dilakukan penelitian dengan judul Analisis Yuridis Perlindungan Hukum Para Pihak dalam Penyelesaian Sengketa Perdagangan pada (Studi Kasus Pembayaran COD yang Ditolak Konsumen). Penelitian ini penting untuk mengetahui kedudukan hukum para pihak, menganalisis bentuk perlindungan hukum bagi penjual, konsumen, marketplace, dan kurir, serta menelaah mekanisme penyelesaian sengketa yang adil dan memberikan kepastian hukum. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran bagi pengembangan hukum perdagangan elektronik di Indonesia serta meningkatkan kesadaran hukum masyarakat dalam menggunakan sistem pembayaran COD (Simbolon & Rosando, 2023).

Rumusan masalah dari latar belakang ini:

1. Bagaimana perlindungan hukum para pihak dalam sengketa perdagangan pada transaksi jual beli online dengan sistem pembayaran COD yang ditolak konsumen?
2. Bagaimana penyelesaian sengketa perdagangan antara penjual, konsumen, dan pihak terkait akibat penolakan pembayaran COD oleh konsumen menurut hukum yang berlaku di Indonesia?

Tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk menganalisis perlindungan hukum para pihak dalam sengketa perdagangan pada transaksi jual beli online dengan sistem pembayaran COD yang ditolak konsumen.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis mekanisme penyelesaian sengketa perdagangan antara penjual, konsumen, dan pihak terkait akibat penolakan pembayaran COD oleh konsumen menurut hukum yang berlaku di Indonesia.

Penelitian mengenai perlindungan hukum dalam transaksi perdagangan elektronik pada dasarnya telah banyak dilakukan, terutama yang berkaitan dengan jual beli online, perlindungan konsumen, wanprestasi, dan sengketa e-commerce. Sebagian besar penelitian terdahulu lebih berfokus pada permasalahan umum seperti barang tidak sesuai deskripsi, penipuan online, keterlambatan pengiriman, serta tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian konsumen. Selain itu, banyak penelitian yang menitikberatkan perlindungan konsumen sebagai pihak yang lemah dalam transaksi digital (Masferisa et al., 2025).

*) **Nourma Shella Agatha Kusuma et.al** : Corresponding Author : nourmashellaak@gmail.com

Namun demikian, masih terdapat keterbatasan penelitian yang secara khusus membahas sengketa pembayaran Cash on Delivery (COD) yang ditolak konsumen dalam perspektif perlindungan hukum seluruh para pihak, yaitu konsumen, penjual, marketplace, dan jasa pengiriman. Padahal dalam praktiknya, sengketa COD memiliki karakteristik berbeda dengan metode pembayaran lain karena pembayaran dilakukan setelah barang tiba di tangan konsumen, sehingga berpotensi menimbulkan konflik langsung di lokasi pengantaran. (Mardiyati, 2026)

Penelitian sebelumnya juga cenderung hanya membahas hak konsumen untuk menolak barang apabila tidak sesuai pesanan, tetapi belum banyak yang mengkaji hak penjual atas pembayaran, hak kurir dalam pelaksanaan pengiriman, serta tanggung jawab marketplace sebagai penyedia sistem elektronik dalam penyelesaian sengketa tersebut. Selain itu, aspek wanprestasi akibat penolakan COD tanpa alasan yang sah masih jarang dianalisis secara mendalam dalam kajian hukum perdata.

Oleh karena itu, kebaruan (novelty) penelitian ini terletak pada analisis yuridis mengenai perlindungan hukum yang seimbang bagi seluruh pihak dalam sengketa perdagangan pada transaksi COD yang ditolak konsumen, serta mekanisme penyelesaian sengketa berdasarkan KUHPPerdata, Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dan regulasi perdagangan elektronik di Indonesia. Penelitian ini diharapkan dapat mengisi kekosongan kajian hukum mengenai konflik COD yang semakin sering terjadi dalam praktik perdagangan digital saat ini.

METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum normatif, yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara menelaah norma-norma hukum yang berlaku, asas hukum, kaidah hukum, serta peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan perlindungan hukum para pihak dalam penyelesaian sengketa perdagangan pada transaksi jual beli online dengan sistem pembayaran Cash on Delivery (COD) yang ditolak konsumen. Penelitian hukum normatif dipilih karena objek kajian penelitian ini berfokus pada aturan hukum yang mengatur hubungan para pihak dalam transaksi perdagangan elektronik serta mekanisme penyelesaian sengketanya (Zainuddin & Karina, 2023).

Pendekatan penelitian yang digunakan meliputi pendekatan perundang-undangan (statute approach) dan pendekatan konseptual (conceptual approach). Pendekatan perundang-undangan dilakukan dengan menelaah berbagai ketentuan hukum yang relevan, seperti Kitab Undang-Undang

*) **Nourma Shella Agatha Kusuma et.al** : Corresponding Author : nourmashellaak@gmail.com

Hukum Perdata, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah, serta peraturan lain yang berkaitan dengan perdagangan melalui sistem elektronik. Sementara itu, pendekatan konseptual digunakan untuk memahami konsep-konsep hukum seperti perjanjian, wanprestasi, perlindungan konsumen, tanggung jawab hukum, dan penyelesaian sengketa.

Bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier. Bahan hukum primer meliputi peraturan perundang-undangan, putusan pengadilan apabila tersedia, serta ketentuan resmi yang berkaitan dengan transaksi elektronik dan perlindungan konsumen. Bahan hukum sekunder meliputi buku-buku hukum, jurnal ilmiah, hasil penelitian terdahulu, artikel ilmiah, dan pendapat para ahli hukum yang relevan dengan tema penelitian. Adapun bahan hukum tersier berupa kamus hukum, ensiklopedia, dan sumber penunjang lain yang memberikan penjelasan atas bahan hukum primer dan sekunder.

Teknik analisis bahan hukum dilakukan secara kualitatif dengan metode deskriptif-analitis, yaitu menguraikan dan menafsirkan ketentuan hukum yang berkaitan dengan permasalahan penelitian, kemudian dianalisis untuk memperoleh jawaban atas rumusan masalah. Selanjutnya, hasil analisis digunakan untuk menarik kesimpulan mengenai bentuk perlindungan hukum para pihak serta mekanisme penyelesaian sengketa perdagangan pada transaksi COD yang ditolak konsumen menurut hukum yang berlaku di Indonesia

HASIL DAN PEMBAHASAN

a) Perlindungan Hukum Para Pihak dalam Sengketa Perdagangan pada Transaksi Jual Beli Online dengan Sistem Pembayaran Cash on Delivery (COD) yang Ditolak Konsumen

Perkembangan perdagangan elektronik (e-commerce) telah memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan transaksi jual beli secara daring. Salah satu metode pembayaran yang banyak digunakan adalah **Cash on Delivery (COD)**, yaitu sistem pembayaran yang dilakukan oleh konsumen setelah barang diterima. Meskipun memberikan rasa aman bagi konsumen, dalam praktiknya sistem COD sering menimbulkan sengketa akibat penolakan pembayaran oleh konsumen setelah barang diantarkan oleh kurir (Ramli et al., 2020)

*) **Nourma Shella Agatha Kusuma et.al** : Corresponding Author : nourmashellaak@gmail.com

Perlindungan hukum dalam transaksi tersebut tidak hanya diberikan kepada konsumen, tetapi juga kepada penjual, penyedia platform marketplace, dan perusahaan jasa pengiriman sebagai pihak yang terlibat dalam proses transaksi. Berdasarkan **Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen**, konsumen memiliki hak untuk memperoleh barang sesuai dengan informasi yang diberikan serta mendapatkan perlakuan yang adil. Sebaliknya, berdasarkan **Pasal 6 Undang-Undang Perlindungan Konsumen**, pelaku usaha juga memiliki hak untuk menerima pembayaran sesuai dengan kesepakatan yang telah dibuat dalam transaksi. (Gustini, 2018)

Penolakan pembayaran COD yang dilakukan tanpa alasan yang dapat dipertanggungjawabkan merupakan bentuk tidak dipenuhinya kewajiban konsumen sebagaimana diatur dalam **Pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen**, yaitu kewajiban beritikad baik dalam melakukan transaksi dan membayar sesuai nilai yang telah disepakati. Tindakan tersebut dapat menimbulkan kerugian bagi penjual berupa biaya pengiriman, biaya pengembalian barang, serta potensi kerusakan produk selama proses retur.

Selain itu, pihak kurir atau perusahaan jasa pengiriman juga sering mengalami dampak negatif akibat penolakan pembayaran COD, seperti keterlambatan distribusi, meningkatnya biaya operasional, hingga terjadinya perselisihan dengan konsumen di lokasi pengiriman. Oleh karena itu, perlindungan hukum harus diberikan secara seimbang kepada seluruh pihak berdasarkan prinsip kepastian hukum, keadilan, dan itikad baik dalam melakukan perjanjian sebagaimana diatur dalam **Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata)**.

Dengan demikian, perlindungan hukum terhadap para pihak dalam transaksi COD bertujuan menciptakan keseimbangan hak dan kewajiban antara penjual, konsumen, platform marketplace, dan perusahaan jasa pengiriman sehingga sengketa dapat diminimalkan dan tercipta kepastian hukum dalam perdagangan elektronik (Fathni et al., 2023)

b) Penyelesaian Sengketa Perdagangan antara Penjual, Konsumen, dan Pihak Terkait Akibat Penolakan Pembayaran COD oleh Konsumen Menurut Hukum yang Berlaku di Indonesia

*) Nourma Shella Agatha Kusuma et.al : Corresponding Author : nourmashellaak@gmail.com

Sengketa yang timbul akibat penolakan pembayaran COD pada transaksi jual beli online pada dasarnya merupakan sengketa perdata yang timbul dari adanya hubungan hukum antara penjual dan konsumen. Penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui jalur nonlitigasi maupun litigasi, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia.

Penyelesaian secara nonlitigasi dapat dilakukan melalui musyawarah antara penjual dan konsumen dengan bantuan pihak marketplace atau perusahaan jasa pengiriman sebagai mediator. Mekanisme ini lebih mengutamakan penyelesaian secara damai dengan mempertimbangkan kepentingan seluruh pihak sehingga sengketa dapat diselesaikan secara cepat, sederhana, dan berbiaya ringan. Selain itu, berdasarkan Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, penyelesaian sengketa juga dapat dilakukan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang memiliki kewenangan menyelesaikan sengketa melalui mediasi, konsiliasi, atau arbitrase. (Pardede & Sujanto, 2022).

Apabila penyelesaian secara nonlitigasi tidak mencapai kesepakatan, pihak yang dirugikan dapat mengajukan gugatan ke pengadilan sesuai dengan ketentuan hukum acara perdata. Dalam proses tersebut, hakim akan menilai ada atau tidaknya wanprestasi yang dilakukan oleh salah satu pihak berdasarkan bukti-bukti transaksi, seperti bukti pemesanan, bukti pengiriman, syarat dan ketentuan marketplace, serta komunikasi antara penjual dan konsumen.

Dalam praktiknya, penolakan pembayaran COD tanpa alasan yang sah dapat dikategorikan sebagai bentuk wanprestasi karena konsumen tidak memenuhi kewajibannya untuk melakukan pembayaran atas barang yang telah dipesan dan dikirim sesuai perjanjian. Sebaliknya, apabila barang yang diterima tidak sesuai dengan deskripsi, rusak, atau tidak memenuhi spesifikasi yang dijanjikan, konsumen berhak menolak pembayaran dan mengajukan pengaduan sesuai dengan hak-haknya berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (Ihksan et al., 2025).

Oleh karena itu, penyelesaian sengketa akibat penolakan pembayaran COD harus mengedepankan prinsip itikad baik, keseimbangan hak dan kewajiban para pihak, serta kepastian hukum. Peran marketplace sebagai penyelenggara perdagangan melalui sistem elektronik juga sangat penting dalam menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa internal, verifikasi transaksi,

*) **Nourma Shella Agatha Kusuma et.al** : Corresponding Author : nourmashellaak@gmail.com

dan perlindungan terhadap penjual maupun konsumen agar tercipta transaksi elektronik yang aman, adil, dan terpercaya

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa transaksi jual beli online dengan sistem pembayaran Cash on Delivery (COD) merupakan bentuk hubungan hukum keperdataan yang lahir dari adanya perjanjian elektronik antara penjual dan pembeli melalui marketplace. Kesepakatan hukum dalam transaksi tersebut terjadi sejak konsumen melakukan pemesanan barang dan penjual menerima pesanan yang diajukan, meskipun pembayaran baru dilaksanakan pada saat barang diterima. Dengan demikian, transaksi COD tetap memenuhi unsur-unsur perjanjian sebagaimana diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, sehingga menimbulkan hak dan kewajiban yang mengikat bagi para pihak. Penjual berkewajiban menyerahkan barang sesuai jenis, jumlah, kualitas, dan spesifikasi yang diperjanjikan, sedangkan pembeli berkewajiban melakukan pembayaran pada saat penyerahan barang sesuai metode COD yang dipilih.

Dalam praktiknya, penolakan pembayaran COD oleh konsumen sering menjadi sumber sengketa perdagangan. Apabila penolakan dilakukan tanpa alasan yang sah, seperti karena berubah pikiran, tidak menyiapkan uang pembayaran, atau sekadar tidak ingin menerima barang, maka tindakan tersebut dapat dikategorikan sebagai wanprestasi karena pembeli tidak memenuhi kewajiban sebagaimana isi perjanjian. Akan tetapi, apabila penolakan dilakukan karena barang yang diterima tidak sesuai pesanan, rusak, cacat, palsu, atau berbeda dari deskripsi produk yang ditawarkan, maka konsumen memiliki hak hukum untuk menolak pembayaran. Dalam keadaan demikian, justru penjual dapat dianggap melakukan wanprestasi karena gagal memenuhi kewajibannya menyerahkan barang sesuai perjanjian. Oleh sebab itu, penilaian terhadap penolakan COD harus dilakukan secara objektif berdasarkan fakta dan alasan hukum yang mendasarinya.

Perlindungan hukum terhadap para pihak dalam sengketa COD harus diberikan secara seimbang dan proporsional. Konsumen berhak memperoleh kenyamanan, keamanan, serta barang sesuai informasi yang dijanjikan, dan berhak mengajukan komplain apabila dirugikan. Penjual sebagai pelaku usaha juga berhak memperoleh pembayaran atas barang yang telah dikirim sesuai kesepakatan serta perlindungan dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik. Marketplace sebagai penyedia platform digital memiliki tanggung jawab menyediakan sistem transaksi yang aman, transparan, dan memiliki mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif. Sementara itu, jasa pengiriman atau kurir juga perlu mendapatkan perlindungan hukum karena dalam banyak kasus menjadi pihak yang terkena dampak konflik, padahal bukan pihak utama dalam hubungan jual beli.

Penyelesaian sengketa perdagangan pada transaksi COD pada dasarnya lebih tepat ditempuh melalui jalur nonlitigasi, seperti komplain internal marketplace, negosiasi antara para pihak, mediasi, maupun melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Jalur tersebut dinilai lebih cepat, sederhana,

*) **Nourma Shella Agatha Kusuma et.al** : Corresponding Author : nourmashellaak@gmail.com

dan efisien dibandingkan proses pengadilan. Namun, apabila sengketa menimbulkan kerugian besar atau tidak tercapai kesepakatan damai, maka para pihak tetap dapat menempuh jalur litigasi melalui gugatan perdata di pengadilan sesuai ketentuan hukum yang berlaku. Dalam hal terdapat unsur penipuan atau perbuatan melawan hukum tertentu, penyelesaian juga dapat dilakukan melalui jalur pidana.

Pada akhirnya, sistem COD merupakan inovasi pembayaran yang memberikan manfaat besar bagi perkembangan perdagangan elektronik di Indonesia, tetapi dalam pelaksanaannya masih menimbulkan banyak sengketa akibat kurangnya pemahaman hukum masyarakat dan belum adanya pengaturan khusus yang rinci mengenai hak dan kewajiban para pihak. Oleh karena itu, diperlukan regulasi yang lebih jelas, peningkatan edukasi hukum kepada masyarakat, serta penguatan sistem penyelesaian sengketa digital agar transaksi COD dapat berjalan secara adil, aman, dan memberikan kepastian hukum bagi seluruh pihak yang terlibat

DAFTAR PUSTAKA

- Fathni, I., Jauhari, M. A., Sulastri, D., Najmud, N., Nurhayani, N. Y., & Khoirunnisa, S. F. (2023). PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENJUAL MARKETPLACE AKIBAT KERUGIAN LAYANAN COD. *LEGAL STANDING*, 7(2), 436–448.
- Gustini, D. R. (2018). DISKURSUS PENOLAKAN COD (CASH ON DELIVERY) OLEH KONSUMEN DI MEDIA ONLINE DALAM PERSPEKTIF HUKUM PERDAGANGAN. *Journal of Management*, 3(2), 307–316.
- Idayanti, R., & Ulandari, P. (2021). PERAN APLIKASI DOMPET DIGITAL INDONESIA (DANA) DALAM MEMUDAHKAN MASYARAKAT MELAKUKAN. 429–441.
- Ihksan, N., Jais, A., & Sari, T. (2025). Penyelesaian Sengketa Jual Beli Barang Bermasalah Melalui Arbitrase : Studi Kasus Motor Rusak Pasca Cod. *Jurnal Al-Iqtisodiyah: Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Ekonomi Islam*, 1(3), 86–91.
- Izazi, F. S., Sajena, P., Kirana, R. S., Marsaulina, K., Hukum, F., & Bengkulu, U. (2024). PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM TRANSAKSI E-COMMERCE MELALUI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN PERATURAN PEMERINTAH (PP) NOMOR 80 TAHUN 2019. *Jurnal Hukum Nusantara*, 1(2), 8–14.
- Kurmaliasari, A., Puspita, E., Sari, B., Putri, H. A., & Kharismawati, S. D. (2025). JUAL BELI ONLINE BERDASARKAN PERSPEKTIF HUKUM PERDATA. *PROSIDING NASIONAL PENELITIAN & PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT*, 2, 488–495.
- Mardiyati, N. (2026). Keabsahan Hukum Fitur Pengaduan Shopee Sebagai Bukti Elektronik dalam E-Commerce Legal Validity of Shopee 's Complaint Feature As Electronic Evidence in E-Commerce meningkat , khususnya melalui platform marketplace . Berdasarkan survei Asosiasi perekonom. *Jurnal USM Law Review*, 9(1), 50–74.
- Masferisa, A. F., Hidayat, Y., Al, U., Indonesia, A., & Hukum, P. (2025). Perlindungan Hukum dan Penyelesaian Sengketa Bagi Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce. *Binamulia Hukum*, 14(8). <https://doi.org/10.37893/jbh.v14i2.1229>
- Pardede, G. E., & Sujanto, F. (2022). URGENSI PENYERAGAMAN KEBIJAKAN COD PADA MARKETPLACE INDONESIA DEMI MEWUJUDKAN. *JEBLR*, 2(2), 73–89.
- Ramli, T. S., Ramli, A. M., Permata, R. R., Ramadayanti, E., & Fauzi, R. (2020). ASPEK HUKUM

*) **Nourma Shella Agatha Kusuma et.al** : Coresponding Author : nourmashellaak@gmail.com

PLATFORM e-COMMERCE DALAM ERA TRANSFORMASI DIGITAL LEGAL ASPECTS OF e-COMMERCE PLATFORM OF DIGITAL. *JURNAL STUDI KOMUNIKASI DAN MEDIA*, 119–136.

Saputra, A. N., & Wahyudin. (2025). Jurnal Commerce Law. *Jurnal Commerce Law*, 5(2).

Segara, K. G., Irwan, M., & Nasution, P. (2025). Perkembangan Teknologi Informasi di Indonesia : Tantangan dan Peluang. *Jurnal Sains Student Research*, 3(1).

Simbolon, F. A., & Rosando, A. F. (2023). Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Online Dalam Retur Barang Sistem Cash On Delivery (COD). *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 3, 10509–10526.

Wiryawan, I. W. G. (2021). Urgensi Perlindungan Kurir Dalam Transaksi E- Commerce Dengan Sistem COD (Cash On Delivery). *Jurnal Analisis Hukum*, 4(2), 187–202.

Zainuddin, M., & Karina, A. D. (2023). USE OF NORMATIVE JURIDICAL METHODS IN PROVING THE TRUTH IN LEGAL RESEARCH. *Smart Law Journal*, 2(2), 114–123.

*) **Nourma Shella Agatha Kusuma et.al** : Coresponding Author : nourmashellaak@gmail.com