Analisis Tanggung Jawab Konsumen Terhadap Metode Pembayaran Cash on Delivery (COD) pada Transaksi Jual Beli di E-Commerce

Farra Hurul Aini¹, Muhammad Rinaldy Bima², Andi Risma³

¹Fakultas Hukum, Universitas Muslim Indonesia

²Fakultas Hukum, Universitas Muslim Indonesia

³Fakultas Hukum, Universitas Muslim Indonesia

□ Surel Koresponden: farrahurulaini11@gmail.com

Abstract:

This study aims to analyze consumer responsibility in Cash on Delivery (COD) payment methods within e-commerce transactions and to understand the obligations of consumers to make payments after receiving goods, as well as the legal implications arising from unilateral order cancellations by consumers. This research employs a normative legal method, which focuses on analyzing and reviewing laws and regulations related to consumer responsibilities in e-commerce transactions using the COD payment method. The collected data is then analyzed qualitatively to gain a deeper understanding of consumer responsibilities in COD transactions within the e-commerce environment. The findings of this study indicate that consumer responsibilities in COD payment methods include the obligation to make timely payments, accept goods in good condition, and resolve disputes fairly with the seller. However, there is still a gap in understanding between consumers and sellers regarding their respective rights and obligations, often resulting in dissatisfaction on both sides. As a recommendation, it is suggested to develop clearer policies regarding order cancellations by consumers and dispute resolution mechanisms between consumers and sellers. These improvements are expected to increase trust in the COD-based e-commerce system and help create a fairer and more beneficial e-commerce ecosystem for all parties involved.

Keywords: E-Commerce, Consumer, Sale and Purchase

Abstrak:

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tanggung jawab konsumen terhadap metode pembayaran Cash on Delivery (COD) dalam transaksi jual beli di e-commerce dan memahami kewajiban konsumen dalam melakukan pembayaran setelah menerima barang, serta implikasi hukum yang timbul apabila konsumen melakukan pembatalan sepihak terhadap pesanan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif, yang bertujuan untuk menganalisis dan mengkaji peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan tanggung jawab konsumen dalam transaksi jual beli e-commerce dengan metode pembayaran Cash on Delivery (COD). Selanjutnya, data yang terkumpul dianalisis secara kualitatif untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai tanggung jawab konsumen dalam transaksi COD di e-commerce. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggung jawab konsumen dalam metode pembayaran COD meliputi kewajiban untuk melakukan pembayaran tepat waktu, menerima barang dalam kondisi baik, dan menyelesaikan perselisihan secara adil dengan pihak penjual. Namun, masih terdapat kesenjangan pemahaman antara konsumen dan pedagang terkait hak dan kewajiban mereka, yang sering kali berujung pada ketidakpuasan dari kedua belah pihak. Rekomendasi penelitian, sebaiknya mengembangkan kebijakan yang lebih jelas mengenai pembatalan pesanan oleh konsumen dan penyelesaian masalah antara konsumen dan pedagang agar dapat meningkatkan kepercayaan dalam sistem e-commerce berbasis COD. Dengan implementasi rekomendasi ini, diharapkan dapat tercipta ekosistem e-commerce yang lebih

PENDAHULUAN

Teknologi serta informasi yang sekarang semakin maju menyebabkan aktivitas yang semula hanya dilakukan dengan cara offline berganti secara online yang menimbulkan banyak dampak positif, salah satu dampak positif dari kemajuan tersebut yaitu merubah kebiasaan masyarakat dalam melakukan transaksi jual beli. Kegiatan perdagangan dunia yang saat ini sedang berkembang pesat berhubungan dengan penggunaan internet yaitu *electronic commerce* atau biasa disebut *E-Commerce*.

Munculnya *E-Commerce* telah mempermudah konsumen untuk berbelanja tanpa harus keluar rumah. *E-commerce* juga memberikan informasi kepada konsumen terkait informasi barang atau jasa yang dapat mereka beli berdasarkan informasi dari penjual. Bahkan konsumen dapat membeli dengan harga lebih murah dibandingkan dengan membeli secara langsung di tempat. Akan tetapi terdapat kekurangan serta kelebihan dalam transaksi jual beli secara *online*.

Kelebihan dari belanja online yaitu beragamnya barang/jasa sehingga konsumen bebas memilih sesuai kebutuhan dan keinginannya. Selain itu terdapat penjelasan mengenai bahan-bahan yang digunakan, kualitas, serta jenisnya secara praktis dan efektif. Kelebihan lainnya adalah terdapat potongan harga yang beragam sehingga mempermudah konsumen dalam membeli barang/jasa yang ada di *marketplace* dengan pembayaran yang cenderung lebih mudah dan praktis. Terdapat juga kekurangan dari belanja online yang perlu diperhatikan, seperti kurangnya interaksi secara fisik. Hal tersebut dapat mempengaruhi keputusan konsumen, karena konsumen tidak dapat menilai kualitas, ukuran, atau kesesuaiannya secara langsung.

Di Indonesia, *E-Commerce* berkembang dengan begitu pesat, salah satunya adalah platform jual beli online. Menurut Pasal 1457 KUH Perdata, jual beli merupakan suatu akad yang mana salah satu pihak sepakat untuk menyerahkan harta benda dan pihak yang lain membayar harganya. Sementara menurut pandangan Subekti, perjanjian dapat dimaknai sebagai suatu kejadian hukum yang di mana satu pihak menyatakan kesediaannya untuk melakukan sesuatu kepada pihak lain, atau terdapat dua pihak yang saling menyatakan kesepakatan untuk melaksanakan suatu tindakan tertentu. Sedangkan Kata *Overeenkomst* dalam bahasa Belanda berarti kesepakatan.¹

¹ Subekti, *Hukum Perjanjian*, (Jakarta: PT. Intermasa, 2019), hal 1.

Dalam Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHP) dijelaskan bahwa perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan diri terhadap

satu orang atau lebih. Definisi ini mencerminkan esensi dari kesepakatan tersebut. Selanjutnya, Pasal 1458 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) di Indonesia mengatur tentang perjanjian jual beli yang merupakan salah satu bentuk perjanjian yang sering terjadi dalam transaksi perdagangan, termasuk dalam transaksi e-commerce.

Metode (COD) diperkenalkan untuk mempermudah pembeli melakukan pembayaran secara langsung di lokasi saat barang telah diterima dari kurir, tanpa perlu melakukan transfer melalui bank atau menggunakan uang elektronik. Pemerintah Indonesia mengeluarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, untuk melindungi konsumen yang sering dirugikan.

Permasalahan sistem pembayaran COD timbul karena adanya perubahan arti dari istilah itu sendiri. Sistem pembayaran COD yang biasa dikenal oleh masyarakat di luar dari *E-commerce* merupakan suatu transaksi yang mengharuskan produsen dan konsumen bertemu pada suatu tempat dan waktu yang telah disepakati, dimana barang tersebut diperiksa oleh konsumen terlebih dahulu kemudian melakukan pembayaran jika barang tersebut sesuai dengan ketentuan.

Terkait dengan hal ini, muncul perdebatan mengenai siapa yang harus bertanggungjawab atas kerugian akibat sistem COD karena belum ada regulasi yang mengatur sistem pembayaran tersebut. Menurut penelitian hukum yang ditulis oleh Made Emy Andayani Citra, sebagian besar orang yang menggunakan *E-commerce* hanya tahu manfaatnya tetapi tidak tahu hak dan kewajibannya sebagai pengguna. Semua ketentuan dapat ditemukan di menu "*terms and condition*" atau "syarat dan ketentuan". Untuk transaksi yang melibatkan sistem pembayaran COD, ketentuan tersebut juga berlaku bagi para pihak. Dengan kata lain, klausul dan kondisi tersebut adalah bagian dari perjanjian jual beli yang disepakati oleh kedua belah pihak.²

² Made Emy Andayani Citra. (2023). Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Dalam Transaksi Elektronik (E-COMMERCE) Atas Penilaian Buruk Konsumen Yang ditimbulkan dari Kesalahan Konsumen Sendiri. *Jurnal Hukum Saraswati, Fakultas Hukum UNMAS DENPASAR*, 5(1), hlm. 384-385.

Sehubungan dengan studi hukum tambahan yang ditulis oleh Dendy Satiyawan Iskandar, syarat dan ketentuan tersebut menunjukkan bahwa asas *pacta sunt servanda* berlaku untuk seluruh pihak yang terlibat dalam suatu transaksi. Asas ini secara eksplisit tercantum dalam Pasal 1338 dari Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), yang secara singkat menyatakan bahwa setiap perjanjian yang dibuat berdasarkan peraturan yang ditetapkan oleh negara akan dianggap sebagai undang-undang khusus bagi semua pihak yang berpartisipasi dalam perjanjian tersebut. Dengan demikian, setiap pihak memiliki kewajiban dan hak, termasuk konsumen. Dengan demikian, Pasal 1365 Hukum Perdata berlaku untuk konsumen. Pasal ini menegaskan bahwa

apabila seseorang melakukan perbuatan yang bertentangan dengan hukum dan perbuatan tersebut menimbulkan kerugian bagi pihak lain, maka orang yang bertanggung jawab atas perbuatan tersebut wajib memberikan ganti rugi kepada pihak yang dirugikan.³

Sehubungan dengan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut; Bagaimanakah tanggung jawab hukum jika terjadi pembatalan COD secara sepihak oleh konsumen? Bagaimanakah proses dan penyelesaian tanggung jawab jika konsumen melakukan pembatalan COD secara sepihak?

³ Dendy Satiyawan Iskandar. (2021). Pertanggungjawaban Perdata Konsumen terhadap Pelaku Usaha Jual Beli Online di Marketplace secara *Cash on Delivery* (COD). *Wacana Paramarta Jurnal Ilmu Hukum*, 20(2), hlm. 83-84.

⁴ Al – Qur'an Surah An – Nisa 29

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan konseptual, yang berfokus pada analisis norma-norma tertulis mengenai tanggung jawab konsumen dalam transaksi jual beli online dengan metode pembayaran Cash on Delivery (COD). Pendekatan yang digunakan adalah statute approach untuk mengkaji ketentuan hukum yang berlaku serta mengidentifikasi potensi benturan dengan realitas di lapangan. Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari bahan hukum primer (misalnya Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen), bahan hukum sekunder (literatur, jurnal, dan peraturan terkait), serta bahan hukum tersier seperti kamus hukum. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kajian fenomena aktual dan analisis kasus terkait pembatalan transaksi COD oleh konsumen. Seluruh data dianalisis secara deskriptif-analitis untuk menyusun gambaran sistematis dan faktual mengenai bentuk serta tanggung jawab konsumen dalam praktik transaksi e-commerce berbasis COD.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Tanggung Jawab Hukum Jika Terjadi Pembatalan COD Secara Sepihak Oleh Konsumen

Tanggung jawab hukum merupakan suatu kewajiban yang dimiliki oleh individu atau badan hukum untuk mempertanggungjawabkan tindakan atau perbuatan yang dilakukan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Secara umum, tanggung jawab hukum dapat diartikan sebagai kewajiban hukum yang muncul akibat perbuatan melawan hukum atau kelalaian yang merugikan pihak lain, sehingga mengharuskan pelakunya untuk menanggung akibat hukum atas perbuatannya. Tanggung jawab ini dapat berupa sanksi atau kewajiban untuk mengganti

Legal Dialogica
Volume 1 Issue 1

kerugian yang ditimbulkan dari perbuatan tersebut, baik dalam bentuk pidana, perdata, maupun administrasi, bergantung pada jenis pelanggaran yang dilakukan. Konsep tanggung jawab hukum ini mencakup dua aspek utama, yaitu tanggung jawab pidana, yang berkaitan dengan pelanggaran norma-norma hukum yang diatur oleh negara, dan tanggung jawab perdata, yang berhubungan dengan kewajiban mengganti kerugian yang ditimbulkan akibat perbuatan seseorang yang melanggar hak orang lain.

Dalam dunia jual beli online, transaksi *Cash On Delivery* dilakukan melalui layanan kurir atau *delivery service*. Dalam hal ini, penjual dan pembeli sepakat untuk memanfaatkan jasa kurir dalam mengantarkan produk yang dipesan, sementara pembeli melakukan pembayaran atas barang tersebut melalui kurir. Sistem pembayaran COD sering dianggap memiliki banyak keunggulan, terutama dalam hal keamanan yang terjamin. Namun, tidak dapat dipungkiri bahwa terdapat beberapa kekurangan yang perlu diperhatikan. Salah satu tantangan yang sering dihadapi penjual adalah risiko pembatalan transaksi yang dilakukan secara sepihak oleh pembeli. Meskipun pada awalnya telah terjadi kesepakatan mengenai pembelian barang, banyak pembeli yang kemudian tidak memenuhi komitmen tersebut dan membatalkan transaksi dengan berbagai alasan⁵.

Beberapa alasan utama yang mendominasi terkait dengan pengembalian barang tersebut antara lain pembeli tidak merasa melakukan pemesanan, alamat tujuan yang tidak valid, ketidakmampuan untuk menghubungi pembeli, perubahan keputusan pembeli, serta ketidakmampuan pembeli untuk melakukan pembayaran. Apabila kondisi tersebut terjadi, maka tidak hanya kerugian yang harus ditanggung oleh penjual, tetapi juga risiko kerusakan barang akibat waktu pengiriman yang terlalu lama. Sedangkan dalam transaksi secara online, kesepakatan para pihak dituangkan ke dalam kontrak elektronik sebagaimana Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik yang mengatur bahwa transaksi elektronik yang dituangkan ke dalam kontrak elektronik mengikat para pihak.⁶

Perjanjian jual beli dianggap sah apabila terdapat kesepakatan antara kedua belah pihak mengenai barang dan harga, sesuai dengan Pasal 1458 KUHPperdata. Dalam transaksi dengan metode *Cash On Delivery (COD)*, persetujuan pembeli terhadap ketentuan transaksi menunjukkan telah terjadinya perjanjian jual beli. Oleh karena itu, pembeli berkewajiban membayar saat barang diterima. Bila pembeli membatalkan pesanan secara sepihak, tindakan tersebut dapat dianggap sebagai wanprestasi karena gagal memenuhi kewajibannya dalam perjanjian.⁷

⁵ Aji Wahyu Ramadhan. (2024). Perlindungan Hukum Terhadap Seller Dan Marketplace Dalam Terjadinya Pembatalan Sepihak Pada Transaksi Cash On Delivery Oleh Pembeli. *Hukum Responsif, Universitas Dr. Soetomo*, 15(1). hlm. 194.

⁶ *Ibid.*,

⁷ *Ibid.*,

Wanprestasi tidak hanya dapat dilakukan oleh penjual, tetapi juga oleh pembeli. Ketika pembeli membatalkan pesanan atau menolak membayar tanpa alasan sah, ia telah melanggar kewajiban kontraktualnya. Kesalahan ini bisa disebabkan oleh rendahnya literasi digital yang menimbulkan kesalahpahaman atas produk. Dalam konteks ini, prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan (*liability based on fault*) berlaku, di mana pembeli bisa dimintai pertanggungjawaban atas kerugian yang dialami penjual akibat kelalaiannya.

Selain itu, tindakan pembatalan sepihak oleh pembeli bisa dikenai tanggung jawab hukum murni, meskipun tanpa unsur kesalahan atau niat jahat. Hal ini disebabkan karena pembatalan yang merugikan penjual, seperti ongkos kirim dan kehilangan kesempatan penjualan, tetap menimbulkan dampak hukum. Dalam sistem hukum perdata Indonesia, tindakan tersebut dapat digolongkan sebagai pelanggaran terhadap perbuatan hukum yang sah, sesuai dengan Pasal 1365 dan 1366 KUHPperdata.

Dari sisi perlindungan konsumen, pembeli juga memiliki kewajiban untuk memahami informasi produk dan mengikuti prosedur transaksi yang berlaku. Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) melalui Pasal 5 dan 6 mengatur bahwa konsumen wajib beritikad baik, membayar sesuai harga, dan membaca informasi yang tersedia di platform e-commerce. Jika tidak dipenuhi, penjual berhak menuntut ganti rugi atau pembatalan transaksi sebagaimana diatur dalam Pasal 1266, 1267, dan 1517 KUHPperdata.

B. Proses dan Penyelesaian Tanggung Jawab Jika Terjadi Pembatalan COD Secara Sepihak Oleh Konsumen

Dalam Pasal 1457 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer) dijelaskan bahwa kegiatan jual beli merupakan suatu perjanjian di mana satu pihak bertindak sebagai penjual yang memindahkan kepemilikan suatu benda kepada pihak lain yang disebut sebagai pembeli. Penyerahan tersebut diiringi dengan kewajiban pembeli untuk membayar harga sesuai dengan nilai yang telah disepakati. Pasal 1457 juga mengatur bahwa perjanjian jual beli dianggap sah dan mengikat antara kedua belah pihak, yaitu penjual dan pembeli, meskipun penyerahan barang atau pembayaran belum dilakukan. Dengan demikian, jual beli merupakan perjanjian yang sah dan mengikat antara penjual dan pembeli meskipun pelaksanaan penyerahan barang maupun

pembayaran belum terlaksana.⁸

Kegiatan jual beli adalah salah satu bentuk pelaksanaan perjanjian, di mana perjanjian jual beli menawarkan alternatif praktis dalam memenuhi kebutuhan dan memberikan kemudahan, seperti transaksi yang bisa dilakukan secara online melalui media elektronik atau e-commerce. Istilah e-commerce digunakan untuk menggambarkan semua aktivitas jual beli yang dilakukan dengan memanfaatkan media elektronik.⁹ Salah satu jenis e-commerce adalah marketplace, yang berfungsi sebagai perantara antara penjual dan pembeli. Pengelolaan marketplace sepenuhnya ditangani oleh penyedia platform, sementara penjual hanya bertanggung jawab untuk mengelola pemesanan pembelian barang atau jasa.

Transaksi elektronik di marketplace biasanya dimulai dengan penyediaan katalog barang yang dijual, lengkap dengan informasi mengenai spesifikasi dan harga. Proses pembelian dimulai saat pembeli menambahkan barang ke dalam keranjang belanja, lalu melanjutkan dengan memilih metode pembayaran. Pilihan pembayaran yang tersedia meliputi pengisian saldo akun pembeli di marketplace, transfer bank ke rekening penjual, penggunaan kartu kredit, atau pembayaran langsung saat barang diterima, yang sering disebut Cash on Delivery (COD).

Sebelum transaksi dilakukan, platform e-commerce wajib menyusun perjanjian elektronik sesuai dengan Pasal 47 ayat (3) dan Pasal 48 PP 71/2019. Perjanjian ini harus mencakup hak konsumen untuk mengembalikan barang yang cacat tersembunyi dan menetapkan batas waktu pengembalian barang jika tidak sesuai kontrak. Ketentuan ini penting untuk memastikan konsumen mendapat perlindungan dan waktu yang cukup untuk memeriksa kondisi barang sebelum memutuskan menerima atau mengembalikannya. Selain itu, e-commerce wajib menyediakan informasi yang jelas terkait metode pembayaran seperti COD agar konsumen memahami hak dan kewajibannya sebelum melakukan transaksi.

⁸ Daeswanrie. (2022). Pembatalan Sepihak Oleh Konsumen Pada Transaksi Online Dengan Pembayaran Cash on Delivery (COD) Pada Shopee. *Executive Summary, Universitas Bung Hatta*, 1(1). hlm. 2.

⁹ Afida Ainur Rokfa, Angel Rezky Pratama, Arystasia Dewi Anugraheni. (2022). Penyelesaian Sengketa Sistem Pembayaran Cash on Delivery Pada Media E-Commerce. *Jurnal Bima Mulia Hukum, Universitas Padjajaran*, 6(2), hlm. 165.

Dalam metode pembayaran COD, konsumen memiliki kewajiban untuk membayar sesuai faktur dan bertindak dengan itikad baik. Jika konsumen membatalkan pesanan secara sepihak, mereka dapat dikenai sanksi hukum berdasarkan UU Perlindungan Konsumen dan KUHPerdara. Tindakan pembeli yang tidak memenuhi kewajibannya termasuk wanprestasi, dan penjual berhak menuntut ganti rugi berdasarkan Pasal 1266, 1267, dan 1517 KUHPerdara. Permasalahan

Legal Dialogica Volume 1 Issue 1

umum dalam transaksi COD adalah barang yang dikembalikan seringkali tidak dapat dijual kembali, padahal pelaku usaha sudah memenuhi tanggung jawabnya.¹⁰

Contoh kasus di Shopee menunjukkan bahwa konsumen yang membatalkan pesanan COD tanpa alasan jelas dapat dikenai sanksi. Shopee memiliki mekanisme penanganan seperti pembatasan akses metode pembayaran, pemberian peringatan, dan investigasi. Mereka juga berkoordinasi dengan penjual serta dapat membebaskan biaya pengiriman kepada pembeli. Hal ini bertujuan untuk menjaga keseimbangan antara perlindungan konsumen dan kepentingan pelaku usaha agar tidak dirugikan oleh tindakan pembeli yang tidak bertanggung jawab.

Wanprestasi oleh pembeli, seperti pembatalan sepihak, dapat dikaitkan dengan rendahnya literasi digital dan kesalahan dalam memahami ketentuan transaksi. Dalam hukum perdata, ini termasuk tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan sesuai Pasal 1365 dan 1366 KUHPperdata. Pasal 1320, 1338, 1313, dan 1458 KUHPperdata. Konsekuensi hukum yang dihadapi pembeli saat melakukan wanprestasi, yaitu:

1. Penjual akan melaporkan akun pembeli di platform e-commerce untuk diblokir
2. Pembatalan perjanjian yang terjadi akibat pembeli lalai dan wanprestasi batal demi hukum
3. Pembeli wajib membayar biaya kerugian yang diderita oleh penjual (Pasal 1243 KUHPperdata);
4. Pembeli yang melakukan wanprestasi diharuskan menanggung biaya kasus jika masuk ke pengadilan (Pasal 181 ayat (1) HIR).

¹⁰ Aurel Irlandiaz Dhea, Putu Devi Yustisia. (2024). Tanggung Jawab Konsumen Atas Transaksi E-Commerce Dengan Sistem Bayar Di Tempat. *Jurnal Kertha Desa, Universitas Udayana*, 12(9). hlm. 4745.

¹¹ *Ibid.*,

KESIMPULAN DAN SARAN

Tindakan konsumen yang melakukan pembatalan *Cash on Delivery* secara sepihak merupakan tanggung jawab hukum murni. Konsep tanggung jawab hukum murni mengacu pada kewajiban untuk memberikan ganti rugi atas kerugian yang ditimbulkan, meskipun tidak ada unsur kelalaian atau kesalahan yang dapat dibuktikan. Dalam hal ini, konsumen yang sengaja membatalkan pesanan secara sepihak setelah melakukan konfirmasi dan persetujuan awal dapat dianggap telah melanggar kewajiban kontraktual yang berlaku antara kedua belah pihak, meskipun tidak ada niat buruk yang terlibat dalam pembatalan tersebut. Tindakan pembeli yang membatalkan pesanan secara sepihak dengan metode pembayaran COD di platform e-commerce dapat menyebabkan

Legal Dialogica
Volume 1 Issue 1

kerugian bagi penjual. Dengan tindakan seperti ini penjual berhak menuntut ganti rugi terutama jika dilakukan setelah barang diterima, karena telah melanggar kewajiban konsumen untuk membayar sesuai perjanjian yang telah disepakati. *Shopee*, sebagai *platform*, yang memiliki beberapa proses untuk menyelesaikan masalah ini, seperti memberikan sanksi kepada konsumen yang sering membatalkan COD, melakukan investigasi, berkoordinasi dengan penjual, dan mengenakan biaya tambahan atau ongkos kirim sebagai kompensasi atas kerugian yang timbul. Sebagai bentuk proses dan tanggung jawab dari pihak *e-commerce*, akibat hukum yang diterima pembeli yang melakukan wanprestasi dapat mencakup pemblokiran akun di *platform*, pembatalan perjanjian yang batal demi hukum, kewajiban mengganti kerugian, dan menanggung biaya perkara apabila kasus ini dibawa ke pengadilan. Bagi konsumen yang memilih COD (Cash on Delivery) sebagai metode pembayaran, disarankan untuk memverifikasi barang yang ingin dibeli pada platform e-commerce dengan hati-hati. Ini akan membantu memastikan bahwa pembeli tidak merasa dirugikan jika barang yang dikirimkan tidak memenuhi harapan. Jika hal ini terjadi, konsumen berhak meminta pengembalian barang berdasarkan prosedur yang ditetapkan oleh marketplace e-commerce. Pelaku usaha diharuskan memberikan penjelasan yang jelas mengenai rincian barang yang dijual sesuai dengan spesifikasinya. Jika pelaku usaha menawarkan fitur pembayaran COD, maka pelaku usaha juga harus siap menerima segala risiko yang mungkin timbul.

UNGKAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu dalam penyusunan tulisan ini. Penulis berharap semoga dengan hadirnya jurnal ini dapat memberikan pengaruh positif untuk perkembangan ilmu pengetahuan dalam bidang hukum terkhususnya terkait implementasi kebijakan baik di ranah akademisi maupun praktisi.

REFERENSI

Departemen Agama Republik Indonesia . (2020). *Al Qur'an Surah An-Nisa ayat 29 dan Terjemahnya*. Semarang: PT. Karya Toha Putra.

Dakhi, I. K. (2021). Pembatalan Sepihak pada Jual Beli Online dengan Metode Cash on Delivery (CoD). *Jurnal Prohukum*, 11(1), hlm. 50- 52.

Gunawan, B. (2023). Analisis Problematika Dalam Transaksi Cash on Delivery (CoD) pada Online Marketplace System. *Jurnal Hukum & Tatahan Sosial*, 2(2), hlm. 191-192.

Indriana. (2022). Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Dan Konsumen Terhadap Sistem Pembayaran Cash On Delivery (COD). *Jurnal Legal Reasoning*(2), hlm. 169-171.

Legal Dialogica
Volume 1 Issue 1

Iskandar, D. S., & Rahardja, S. (2021). Pertanggungjawaban Perdata Konsumen Terhadap Pelaku Usaha Jual Beli Online di Marketplace secara Cash on Delivery. *Wacana Pramarta Jurnal Ilmu Hukum*, 20(2), hlm. 83-91.

Josephine, S., M. A. (2024). Analisis Tanggung Jawab Konsumen Terhadap Metode Pembayaran COD Pada Transaksi Jual Beli di E Commerce. *Jurnal Kertha Negara*, 12(3), hlm. 253-258.

Makarim, E. (2015). Keautentikan Dokumen Publik Elektronik Dalam Administrasi Pemerintahan Dan Pelayanan Publik. *Jurnal Hukum & Pembangunan*, 45(4), hlm. 508.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Pasal 1457 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer)

Pasal 20 Ayat (2) Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE).

Subekti. (2019). *Hukum Perjanjian*. Jakarta: PT. Intermasa.

Suhendi, H. (2014). *Fiqh Muamalah*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.

Tim Redaksi. (2008). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pusat Bahasa.