

PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN TERHADAP MENINGKATNYA KASUS WANPRESTASI DALAM TRANSAKSI JUAL BELI *ONLINE* BERBASIS *CASH ON DELIVERY* MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

Muhammad Irfan Hakim¹ Yandri Radhi Anadi² Pinastika Prajna Paramita³

Fakultas Hukum Universitas Islam Malang
Jl. Mayjen Haryono Nomor 193 Kota Malang, 65144, 0341-551932, Fax: 0341-552249
Email: 22201021138@unisma.ac.id

ABSTRACT

This study examines consumer legal protection against the increase in default cases in online sales transactions based on Cash On Delivery (COD) according to Law Number 8 of 1999 on Consumer Protection. Using a normative juridical method with a legislative approach and a conceptual approach, the research analyzes primary and secondary legal materials. The findings reveal that Law No. 8 of 1999 provides detailed provisions on consumer rights and legal protection mechanisms in the event of default. Legal remedies available to consumers are divided into preventive measures aimed at preventing disputes from arising and repressive measures, which are pursued through litigation before the courts or non-litigation mechanisms such as BPSK (Consumer Dispute Settlement Agency), direct negotiation, and Online Dispute Resolution (ODR). The study concludes that existing regulations are normatively adequate, yet face challenges in implementation and accessibility for ordinary consumers, particularly those engaged in COD-based transactions with low-value goods.

Keywords: *Online buying and selling, Cash On Delivery (COD), Agreement Consumer Legal Protection.*

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji perlindungan hukum konsumen terhadap meningkatnya kasus wanprestasi dalam transaksi jual beli *online* berbasis *Cash On Delivery (COD)* menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Menggunakan metode yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual, penelitian menganalisis bahan hukum primer dan sekunder. Hasil penelitian menunjukkan bahwa UU No. 8 Tahun 1999 telah memberikan ketentuan terperinci mengenai hak konsumen dan mekanisme perlindungan hukum apabila terjadi wanprestasi. Upaya hukum yang tersedia bagi konsumen terbagi menjadi upaya preventif bertujuan mencegah terjadinya sengketa dan upaya represif, yang ditempuh melalui jalur litigasi di pengadilan maupun non-litigasi seperti BPSK, negosiasi langsung, dan *Online Dispute Resolution (ODR)*. Penelitian menyimpulkan bahwa regulasi yang ada secara normatif sudah memadai, namun masih menghadapi tantangan dalam implementasi dan aksesibilitas bagi konsumen umum, khususnya dalam transaksi COD bernilai kecil.

Kata Kunci: *Jual Beli Online; Cash On Delivery (COD); Wanprestasi; Perjanjian; Perlindungan Hukum Konsumen.*

¹ Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Islam Malang

² Dosen Fakultas Hukum Universitas Islam Malang

³ Dosen Fakultas Hukum Universitas Islam Malang

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi yang pesat pada era digital telah membawa transformasi mendasar dalam aktivitas perdagangan, di mana transaksi jual beli yang semula dilakukan secara tatap muka kini bergeser ke ranah elektronik melalui berbagai platform *e-commerce*.⁴ Kemudahan akses jaringan, efisiensi biaya, dan kemajuan sistem pembayaran daring menjadikan perdagangan digital semakin diminati oleh masyarakat luas, sejalan dengan amanat Undang-Undang Dasar 1945 yang menegaskan pentingnya peningkatan kesejahteraan melalui penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi.

Salah satu metode pembayaran yang paling populer dalam transaksi jual beli *online* di Indonesia adalah *Cash On Delivery* (COD), yakni sistem pembayaran tunai yang dilakukan saat barang diterima oleh pembeli. Berdasarkan data survei Badan Pusat Statistik (BPS) pada Desember 2022, sebanyak 83,11% usaha *e-commerce* mengandalkan metode pembayaran COD.⁵

Namun, popularitas metode COD ini tidak lepas dari permasalahan hukum yang signifikan. Data terbaru dari Badan Pengaduan Konsumen Republik Indonesia (BPKN RI) per 10 Juni 2025 mencatat bahwa pengaduan terhadap usaha *e-commerce* menduduki peringkat kedua setelah jasa keuangan dengan 420 kasus⁶ Sementara itu, survei Cacco Inc. pada Mei 2025 mengungkapkan bahwa 58% pengguna *e-commerce* pernah mengalami penipuan dalam transaksi COD, menjadikannya peringkat pertama dalam kategori penipuan di ranah *e-commerce*.

Salah satu kasus nyata wanprestasi dalam transaksi COD terjadi pada Maret 2024, di mana seorang konsumen memesan *handphone* Samsung A54 8/256 GB senilai Rp 3.868.760 melalui Shopee dengan metode COD.⁷ Setelah membayar tunai kepada kurir, konsumen mendapati isi paket hanya berupa dus kosong. Kasus ini memperlihatkan bagaimana wanprestasi dalam transaksi COD dapat merugikan konsumen secara materiil sekaligus menimbulkan ketidakpastian hukum.

Persoalan ini mendorong perlunya kajian mendalam mengenai dua hal pokok, yaitu: (1) bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen atas wanprestasi pelaku usaha dalam transaksi jual beli *online* berbasis COD menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan (2) bagaimana mekanisme penyelesaian hukum terhadap kasus wanprestasi yang terjadi dalam transaksi jual beli *online* berbasis COD.

Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif, yaitu penelitian hukum yang dilakukan dengan cara menelaah bahan hukum primer, sekunder, maupun tersier yang berkaitan dengan permasalahan yang dikaji. Pendekatan yang digunakan meliputi pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*).

⁴ Arief, B. N. *Bunga Rampai Kebijakan Hukum Pidana*. 1 ed. (Jakarta: Prenadamedia Group, 2016), 43.

⁵ Badan Pusat Statistik (BPS), *Statistik E-Commerce 2022* (Jakarta: BPS RI, 2022) diakses dari www.bps.go.id

⁶ Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN RI), *Statistik Pengaduan Konsumen* (Jakarta: BPKN RI, 2025), diakses dari <https://bpkn.go.id/statistik-pengaduan> pada 6 november 2025

⁷ Media Konsumen, "Beli HP Samsung A54 di Shopee Pakai COD, Malah Dapat Dus Kosong", mediakonsumen.com, 1 April 2024, <https://mediakonsumen.com/2024/04/01/surat-pembaca/beli-hp-samsung-a54-di-shopee-pakai-cod-malah-dapat-dus-kosong>

Bahan hukum primer yang digunakan antara lain: KUH Perdata, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang No. 01 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Undang-Undang No. 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan, serta PP Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Bahan hukum sekunder diperoleh dari buku teks, jurnal hukum, artikel ilmiah, dan sumber daring yang relevan.

Teknik pengumpulan bahan hukum dilakukan melalui studi kepustakaan, sedangkan analisis bahan hukum menggunakan interpretasi sistematis, yaitu penafsiran yang memperhatikan keterkaitan antara ketentuan-ketentuan dalam peraturan perundang-undangan sebagai satu kesatuan yang utuh dan saling bergantung.

PEMBAHASAN

A. PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN AKIBAT WANPRESTASI DALAM JUAL BELI *ONLINE* BERBASIS *CASH ON DELIVERY*

Perlindungan hukum secara umum dapat dipahami sebagai segala upaya yang diberikan oleh hukum kepada subjek hukum untuk menjamin hak-haknya. Dalam konteks perlindungan konsumen, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah memberikan landasan komprehensif mengenai hak-hak konsumen, kewajiban pelaku usaha, serta mekanisme penegakan hukum atas pelanggaran yang terjadi.

Transaksi jual beli *online* berbasis COD merupakan bentuk perjanjian jual beli yang melibatkan hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen. Berdasarkan Pasal 1320 KUH Perdata, suatu perjanjian dinyatakan sah apabila memenuhi empat syarat: adanya kesepakatan para pihak, kecakapan hukum, objek tertentu, dan sebab yang halal. Apabila salah satu pihak tidak melaksanakan kewajibannya, maka dapat dikategorikan sebagai wanprestasi.

Dalam transaksi COD, wanprestasi penjual antara lain dicirikan dengan: (a) barang yang dikirimkan tidak sesuai dengan yang diperjanjikan; (b) keterlambatan pengiriman dari waktu yang disepakati; dan (c) penjual sama sekali tidak melakukan pengiriman barang kepada pembeli. Sebaliknya, wanprestasi pembeli meliputi: (a) pembayaran melewati waktu yang ditentukan; (b) jumlah pembayaran tidak sesuai perjanjian; dan (c) tidak melakukan pembayaran ketika barang telah sampai ke tangan pembeli.

Terdapat dua bentuk perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi COD, yaitu perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif. Perlindungan preventif bertujuan mencegah terjadinya sengketa sebelum wanprestasi terjadi, di antaranya melalui kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi produk secara jujur, transparansi syarat dan ketentuan penjualan, serta verifikasi identitas penjual oleh platform *e-commerce*.

Perlindungan represif merupakan upaya penegakan hukum setelah sengketa terjadi. Pasal 45 UU No. 8 Tahun 1999 membuka dua jalur penyelesaian sengketa konsumen, yaitu melalui pengadilan (litigasi) dan di luar pengadilan (non-litigasi). Asas itikad baik sebagaimana diatur dalam Pasal 1338 ayat (3) KUH Perdata menuntut agar perjanjian dilaksanakan secara jujur dan

bertanggung jawab, namun dalam praktiknya prinsip ini sering diabaikan dalam transaksi *online* sehingga menimbulkan sengketa.

Salah satu hambatan utama perlindungan konsumen dalam transaksi COD adalah rendahnya kesadaran hukum konsumen mengenai hak-haknya. Banyak konsumen yang tidak mengetahui bahwa mereka berhak mengajukan pengaduan kepada Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Kondisi ini diperparah oleh dominasi platform *e-commerce* besar yang seringkali memiliki posisi tawar jauh lebih kuat dibandingkan konsumen individual.

B. BENTUK MEKANISME PENYELESAIAN HUKUM ATAS WANPRESTASI DALAM JUAL BELI ONLINE BERBASIS CASH ON DELIVERY

Mekanisme penyelesaian hukum atas wanprestasi dalam transaksi COD dapat ditempuh melalui dua jalur utama, yaitu litigasi dan non-litigasi. Pilihan mekanisme sangat bergantung pada tingkat kerugian yang dialami konsumen, kompleksitas perkara, serta efektivitas penyelesaian yang diharapkan.

Pertama, penyelesaian melalui jalur litigasi. Gugatan perdata dapat diajukan oleh konsumen ke Pengadilan Negeri setempat berdasarkan Pasal 45 Ayat 1 UU No. 8 Tahun 1999 jo. Pasal 72 PP No. 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Gugatan dapat dilakukan secara individual maupun melalui gugatan kelompok (*class action*) atau melalui Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) sebagaimana diatur dalam Pasal 46 Ayat 2 UU No. 8 Tahun 1999.

Meskipun litigasi memberikan kepastian hukum yang kuat karena menghasilkan putusan pengadilan yang bersifat mengikat, jalur ini sering kali dianggap kurang efisien bagi konsumen kecil. Biaya, waktu, dan tenaga yang dibutuhkan dalam proses peradilan menjadi hambatan tersendiri, terutama untuk sengketa bernilai kecil yang khas pada transaksi COD.

Kedua, penyelesaian melalui jalur non-litigasi. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) berwenang menangani sengketa konsumen melalui mediasi, arbitrase, atau konsiliasi berdasarkan Pasal 49 Ayat 1 dan Pasal 52 UU No. 8 Tahun 1999. Putusan BPSK wajib dikeluarkan paling lambat 21 hari kerja setelah gugatan diterima (Pasal 55), pelaku usaha wajib melaksanakan putusan dalam waktu 7 hari kerja (Pasal 56 Ayat 1), dan para pihak dapat mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri dalam waktu 14 hari kerja setelah menerima pemberitahuan putusan (Pasal 56 Ayat 2).

Selain BPSK, penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui negosiasi langsung antara para pihak secara sukarela, sebagaimana diatur dalam Pasal 45 Ayat 2 dan Pasal 47 UU No. 8 Tahun 1999. Bentuk ganti rugi yang dapat disepakati meliputi retur barang (penggantian barang baru yang sejenis) atau *refund* uang (pengembalian uang sebesar harga barang ditambah biaya pengiriman yang ditanggung konsumen).

Ketiga, penyelesaian melalui *Online Dispute Resolution* (ODR). Pasal 72 Ayat 2 PP No. 80 Tahun 2019 membuka peluang penyelesaian sengketa secara elektronik tanpa mempertemukan para pihak secara fisik. ODR sangat relevan dengan karakteristik transaksi *e-commerce* termasuk

COD, karena memungkinkan efisiensi waktu dan biaya. Peran platform *e-commerce* sebagai fasilitator ODR menjadi krusial untuk menciptakan ekosistem perdagangan digital yang adil.

Dari analisis di atas, mekanisme penyelesaian wanprestasi dalam transaksi COD secara normatif sudah cukup lengkap. Namun, tantangan utama terletak pada efektivitas pelaksanaan dan aksesibilitas bagi konsumen umum. Keterbatasan kewenangan BPSK, kurangnya sosialisasi, dan belum meratanya keberadaan BPSK di setiap daerah masih menjadi kendala yang perlu segera diatasi.

KESIMPULAN

1. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat ditarik dua kesimpulan sebagai berikut. Pertama, UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan perlindungan hukum yang bersifat preventif dan represif bagi konsumen dalam transaksi jual beli online berbasis COD. Perlindungan preventif bertujuan mencegah terjadinya sengketa, sementara perlindungan represif ditempuh melalui jalur litigasi maupun non-litigasi. Implementasinya masih menghadapi tantangan berupa rendahnya kesadaran hukum konsumen dan ketimpangan posisi tawar antara konsumen dan pelaku usaha.
2. Kedua, mekanisme penyelesaian atas wanprestasi dalam transaksi COD secara normatif telah diatur secara komprehensif melalui jalur litigasi (gugatan perdata ke Pengadilan Negeri, gugatan *class action*, atau melalui LPKSM), serta jalur non-litigasi (negosiasi langsung, BPSK melalui mediasi/arbitrase/konsiliasi, dan ODR). Diperlukan sinergi antara pemerintah, *platform e-commerce*, pelaku usaha, dan konsumen untuk menciptakan sistem penyelesaian sengketa yang adil, cepat, dan berorientasi perlindungan konsumen, guna mewujudkan kepastian, keadilan, dan kemanfaatan hukum dalam praktik transaksi jual beli online berbasis COD.

DAFTAR PUSTAKA

- Arief, B. N. (2016). *Bunga rampai kebijakan hukum pidana*. Prenadamedia Group.
- Ariyani, E. (2013). *Hukum perjanjian*. Ombak.
- Departemen Pendidikan Nasional. (2020). *Kamus besar bahasa Indonesia edisi III*. Balai Pustaka.
- Halim Barakatullah, A., & Prasetyo, T. (2005). *Bisnis e-commerce: Studi sistem keamanan dan hukum di Indonesia*. Republika.
- Hariri, W. M. (2011). *Hukum perikatan*. Pustaka Setia.
- Kadir Muhammad, A. (1982). *Hukum perikatan*. Alumni.
- Lubis, S. (2000). *Hukum ekonomi Islam*. Sinar Grafika Offset.
- Mahmud Marzuki, P. (2005). *Penelitian hukum*. Kencana.
- Mertokusumo, S. (2010). *Hukum acara perdata Indonesia*. Atma Jaya.
- Muljadi, K., & Widjaja, G. (2003). *Seri hukum perikatan: Hapusnya perikatan*. PT Raja Grafindo Persada.
- Nur Ahmadi, M., & Yodo, S. (2004). *Hukum perlindungan konsumen*. PT Raja Grafindo Persada.
- Oka Setiawan, I. K. (2016). *Hukum perikatan*. Sinar Grafika.
- Qiram Syamsudin, A. (1985). *Pokok-pokok hukum perjanjian beserta perkembangannya*. Liberty.
- Raharjo, H. (2020). *Hukum perjanjian di Indonesia*. PT Buku Kita.
- Said Sugiarto, U. (2013). *Pengantar hukum Indonesia*. Sinar Grafika.
- Satrio, J. (1992). *Hukum perikatan*. Citra Aditya Bakti.

- Satrio, J. (1999). *Hukum perikatan: Perikatan pada umumnya*. Alumni.
- Shidarta. (2006). *Hukum perlindungan konsumen Indonesia*. PT Grasindo.
- Simanjuntak. (2005). *Pokok-pokok hukum perdata Indonesia*. Djambatan.
- Subekti, R. (2001). *Hukum perjanjian*. PT Intermasa.
- Subekti, R., & Tjitrosudibio, R. (2003). *Kitab undang-undang hukum perdata*. Pradnya Paramita.
- Sulisyandari. (2019). *Hukum perbankan: Perlindungan hukum terhadap nasabah penyimpan melalui pengawasan perbankan di Indonesia*. Laros.
- Ahmad Syaifudin, & Elisatin Ernawati. (2020). Indonesia investment rules: Kajian hukum pemulihan dan pengembangan ekonomi nasional di masa COVID-19. *Journal of Judicial Review*, 22, 197.
- Ainul Yaqin. (2019). Akibat hukum wanprestasi dalam jual beli online menurut undang-undang informasi dan transaksi elektronik. *Jurnal Dinamika Hukum*, 25, 12.
- Benny Kristian Heriawanto. (2019). Pelaksanaan eksekusi objek jaminan fidusia berdasarkan eksekutorial. *Legality: Jurnal Ilmiah Hukum*, 27, 57.
- I Putu Yogi Krisna. (2022). Perlindungan hukum terhadap konsumen akibat kerugian yang ditimbulkan oleh pelaku usaha toko online Facebook. *Jurnal Referensi Hukum*, 3, 29.
- Ike Nuryanti Sulistyowati. (2018). Transaksi jual beli online melalui media Instagram @ppshop88 dengan akad. *Jurnal Hukum*, 1, 4.
- May Shinta, dkk. (2022). Analisis asas itikad baik dalam jual beli online berbasis COD (cash on delivery). *Alhamra: Jurnal Studi Islam*, 3, 12.
- M. Muhtarom. (2014). Asas-asas hukum perjanjian: Suatu landasan dalam pembuatan kontrak. *Publikasi Ilmiah UMS*, 26, 48.
- M. Zarkasi, & Hariyanto. (t.t.). Cash on delivery payment system in online buying and selling perspective of sharia economic law. *Mizani: Wacana Hukum, Ekonomi dan Keagamaan*, 8(1).

- Nur Windy Bripa Landrawati, & Ina Rosmaya. (t.t.). Perlindungan konsumen terhadap transaksi jual beli secara online atas ketidaksesuaian barang yang diterima. *Jurnal Judiciary*, 11(2).
- Wibowo T. Tunardy. (2016). Pengertian pelaku usaha serta hak dan kewajiban pelaku usaha. *Jurnal Hukum*.
- Widyananda Yudikindra. (2016). Perlindungan hukum bagi pelaku usaha jasa pengiriman paket barang domestik atas tindakan konsumen yang beritikad tidak baik (Studi pada PT. POS INDONESIA (Persero) Yogyakarta). *Jurnal Law Reform*, 1, 56.
- Safitri, A. E. (2017). *Penyelesaian sengketa jual beli online berdasarkan hukum di Indonesia* [Skripsi, Universitas Islam Malang]. Fakultas Hukum.
- Azhfar, A. (2022). *Ketahui apa itu marketplace dan manfaatnya untuk bisnis*. HashMicro.
<https://www.hashmicro.com/id/blog/pengertian-marketplace>
- Badan Perlindungan Konsumen Nasional. (2025). *Statistik pengaduan konsumen*.
https://bpkn.go.id/statistik_pengaduan
- Badan Pusat Statistik. (2022). *Statistik e-commerce 2022*.
<https://www.bps.go.id>
- Kosiur, D. (2010). *Understanding electronic commerce*. Microsoft Press.
- Nur, M. (2019). *Asas kebebasan berkontrak dalam kaitannya dengan perjanjian baku*.
<https://eprints.ums.ac.id/70486/11/DAFTAR%20PUSTAKA.pdf>
- Riadi, M. (2021). *Pengertian, asas dan jenis-jenis perjanjian*. Kajian Pustaka.
<https://www.kajianpustaka.com/2019/02/pengertian-asas-dan-jenis-perjanjian.html>