

## **Tinjauan Hukum Perdata Terhadap Wanprestasi Konsumen Dalam Transaksi Cash On Delivery (COD) Akibat Penolakan Barang Akibat Tidak Sesuai Deskripsi**

**Najib Akbar**

Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Email: [najibakbar@gmail.com](mailto:najibakbar@gmail.com)

### **Abstrak**

Metode Cash On Delivery (COD) memberikan rasa aman bagi konsumen, namun menimbulkan persoalan hukum bagi penjual. Berdasarkan pendekatan yuridis normatif, penelitian ini menunjukkan bahwa transaksi COD tunduk pada Pasal 1457 KUH Perdata, di mana penjual wajib menyerahkan barang dan pembeli membayar saat penerimaan. Penolakan barang hanya sah jika terdapat alasan hukum, sementara penolakan sepihak dapat dianggap wanprestasi sesuai Pasal 1238 dan 1243 KUH Perdata. Meskipun penjual berhak menuntut ganti rugi, perlindungan hukum dalam sistem COD masih lemah, sehingga diperlukan regulasi tegas dalam UU Perlindungan Konsumen untuk menyeimbangkan hak dan kewajiban.

**Kata Kunci: Wanprestasi, Konsumen, Transaksi Cash On Delivery (Cod).**

### **Abstract**

*The Cash On Delivery (COD) method provides a sense of security for consumers but raises legal issues for sellers. Based on a normative juridical approach, this study shows that COD transactions are subject to Article 1457 of the Indonesian Civil Code, which obliges the seller to deliver the goods and the buyer to make payment upon receipt. Rejection of goods is only valid if there are lawful grounds, while unilateral rejection may be considered a breach of contract under Articles 1238 and 1243 of the Civil Code. Although sellers are entitled to claim compensation, legal protection within the COD system remains weak, thus requiring stricter regulations under the Consumer Protection Law to ensure a balance of rights and obligations.*

**Keywords: Breach of Contract, Consumer, Cash On Delivery (COD) Transaction**

### **A. Pendahuluan**

Perkembangan digital yang pesat membawa perubahan besar dalam kehidupan masyarakat, termasuk di pedesaan. Transformasi ini berpengaruh pada aspek ekonomi, sosial, perilaku, dan budaya, sehingga masyarakat menjadi rentan terhadap perubahan. Fenomena yang sempat viral di Sulawesi Utara memperlihatkan adanya persoalan dalam praktik Cash On Delivery (COD), di mana seorang konsumen yang merasa tertipu barang tidak sesuai justru melampirkan kekesalan kepada kurir. Padahal, kurir bukanlah pihak yang bertanggung jawab terhadap isi pesanan, melainkan hanya perantara pengiriman.<sup>1</sup>

Dalam konteks transaksi e-commerce, hubungan antara pelaku usaha dan konsumen diatur oleh prinsip perlindungan konsumen. Konsumen sering berada pada posisi lemah karena berhadapan dengan praktik bisnis yang mengutamakan keuntungan, promosi yang menyesatkan, hingga penerapan perjanjian standar yang merugikan. Dalam transaksi jual beli online, penjual wajib menyerahkan barang sesuai deskripsi, sedangkan pembeli wajib membayar harga yang disepakati. Apabila salah satu pihak mengabaikan kewajiban tersebut, maka hal itu dapat dikategorikan sebagai wanprestasi, sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 1338 KUH Perdata mengenai pentingnya kesepakatan dan itikad baik.<sup>2</sup>

Meski COD menawarkan kenyamanan karena pembayaran dilakukan saat barang diterima, metode ini juga menyimpan risiko. Konsumen berpotensi dirugikan oleh barang cacat, tidak sesuai, atau

<sup>1</sup> Sari, J. A., & Diana, B. A. (2024). Dampak Transformasi Digitalisasi terhadap Perubahan Perilaku Masyarakat Pedesaan. *Jurnal Pemerintahan dan Politik*, 9(2), 88-96.

<sup>2</sup> Candra israel P. S., Pondaag, H., & Soeikromo, D. (2023). Akibat Hukum Terhadap Konsumen Yang Tidak Melakukan Transaksi Sesuai Prosedur *Cash On Delivery (COD)* Ditinjau Dari Hukum Perdata. *Lex Privatum*, 11(5).

penipuan, sementara pelaku usaha menghadapi tantangan menjaga kepercayaan konsumen serta risiko pembayaran. Dalam perspektif hukum, tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian konsumen menjadi isu penting. Oleh karena itu, Undang-Undang Perlindungan Konsumen berperan sebagai landasan hukum untuk menuntut ganti rugi dan menjamin keseimbangan hak serta kewajiban antara penjual dan pembeli dalam transaksi COD.

Permasalahan dalam transaksi COD juga memperlihatkan pentingnya literasi digital masyarakat. Banyak konsumen di pedesaan maupun perkotaan yang belum memahami prosedur belanja online secara utuh, termasuk hak dan kewajiban mereka dalam transaksi. Kurangnya pemahaman ini sering menimbulkan salah kaprah, seperti menyalahkan kurir atas barang yang tidak sesuai atau gagal memahami mekanisme komplain kepada penjual. Oleh karena itu, peningkatan literasi hukum dan digital menjadi kunci untuk meminimalisasi sengketa serta membangun ekosistem e-commerce yang sehat.

Di sisi lain, platform e-commerce memiliki peran strategis dalam memastikan perlindungan konsumen. Sebagai penyedia layanan, platform dapat memperketat regulasi terhadap penjual, menyediakan mekanisme pengaduan yang cepat, dan menjamin transparansi informasi produk. Apabila mekanisme perlindungan ini berjalan efektif, maka konsumen tidak akan merasa dirugikan dan kepercayaan terhadap sistem transaksi digital akan meningkat. Dengan demikian, tanggung jawab tidak hanya dibebankan kepada penjual, tetapi juga platform yang menjadi penghubung transaksi.

Selain itu, aparat penegak hukum dan lembaga terkait juga perlu meningkatkan pengawasan terhadap praktik perdagangan online. Penguatan regulasi, penindakan tegas terhadap penipuan digital, serta kerja sama dengan perusahaan logistik akan menciptakan rasa aman bagi konsumen. Hal ini sejalan dengan semangat Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menempatkan konsumen sebagai subjek utama yang hak-haknya harus dijaga. Dengan adanya sinergi antara masyarakat, pelaku usaha, platform digital, dan pemerintah, transaksi COD dapat berkembang secara lebih adil dan berkelanjutan.

Selain aspek regulasi dan pengawasan, penting juga menyoroti peran kurir sebagai pihak yang sering kali berada di garis depan interaksi dengan konsumen. Kurir seharusnya tidak dijadikan sasaran kemarahan konsumen, karena secara hukum mereka hanya bertindak sebagai perantara pengiriman barang. Perlindungan terhadap pekerja logistik juga perlu diperhatikan, baik melalui aturan perusahaan maupun kebijakan pemerintah, agar mereka tidak menjadi korban salah paham dalam sengketa antara penjual dan pembeli. Dengan perlindungan yang memadai, kurir dapat menjalankan tugasnya dengan aman, sementara tanggung jawab substantif tetap berada pada penjual dan platform e-commerce.<sup>3</sup>

Selain itu, penyelesaian sengketa transaksi COD sebaiknya tidak hanya bergantung pada jalur hukum formal, tetapi juga dapat memanfaatkan alternatif seperti mediasi online atau layanan penyelesaian sengketa konsumen berbasis digital. Mekanisme ini akan lebih efisien, hemat biaya, dan sesuai dengan karakteristik transaksi e-commerce yang serba cepat. Dengan adanya ruang penyelesaian yang adil dan mudah diakses, baik penjual maupun pembeli dapat memperoleh kepastian hukum tanpa menimbulkan kerugian yang lebih besar. Pendekatan ini diharapkan mampu meningkatkan rasa keadilan dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap sistem transaksi digital di Indonesia.

Selain mekanisme penyelesaian sengketa, penguatan regulasi khusus mengenai transaksi COD juga menjadi kebutuhan mendesak. Hingga kini, aturan yang ada masih bersifat umum dalam lingkup perlindungan konsumen dan perdagangan elektronik, tanpa memberikan perhatian spesifik pada skema COD yang memiliki karakteristik tersendiri.<sup>4</sup> Misalnya, masalah pengembalian barang (return) dan tanggung jawab refund kerap menimbulkan kebingungan karena tidak diatur secara jelas. Oleh karena itu, pemerintah perlu merumuskan peraturan turunan yang menegaskan standar operasional dalam transaksi COD, termasuk kewajiban penjual memberikan informasi produk yang akurat, prosedur pengembalian barang, dan perlindungan hak kurir sebagai pihak perantara. Dengan regulasi yang lebih komprehensif, risiko konflik dapat ditekan dan keadilan bagi semua pihak dalam rantai transaksi dapat lebih terjamin.

---

<sup>3</sup> Ridwan Khairandy (2013), *Hukum Kontrak Indonesia dalam Perspektif Perbandingan* (Yogyakarta: FH UII Press), halaman 145–147.

<sup>4</sup> Rachmadi Usman (2013), "Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Perdagangan Elektronik," *Jurnal Hukum Ius Quia Iustum*, Vol. 20, No. 1, 35–37.

Lebih jauh, penting juga menyoroti dimensi etika dalam praktik transaksi COD. Meskipun hukum positif telah memberikan kerangka perlindungan, keberhasilan implementasi tetap sangat bergantung pada sikap dan perilaku para pelaku transaksi. Penjual harus menjunjung tinggi prinsip kejujuran dengan tidak menipu konsumen melalui deskripsi palsu atau kualitas barang yang jauh dari standar. Konsumen juga harus bertanggung jawab, yakni dengan memahami mekanisme transaksi, tidak menyalahkan pihak yang tidak berwenang, serta melaksanakan kewajiban pembayaran sesuai kesepakatan. Budaya transaksi yang sehat hanya bisa tercapai apabila hukum, etika bisnis, dan literasi konsumen berjalan seiring. Dengan demikian, perkembangan ekonomi digital melalui mekanisme COD tidak hanya menguntungkan secara finansial, tetapi juga memperkuat nilai kepercayaan dan keadilan dalam hubungan antara penjual, pembeli, kurir, dan platform digital.

Suatu penelitian tidak dapat dikatakan penelitian apabila tidak memiliki metode penelitian.<sup>5</sup> Metode penelitian adalah suatu proses pengumpulan dan analisis data yang dilakukan secara sistematis, untuk mencapai tujuan tertentu. Pengumpulan dan analisis data dilakukan secara alami, baik kuantitatif maupun kualitatif, eksperimental dan non-eksperimental, interaktif dan non-interaktif. Metode Penelitian yang digunakan yaitu penelitian yuridis normatif, yaitu penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder.<sup>6</sup> Analisis bahan hukum dilakukan menggunakan metode analisis kualitatif yang digunakan untuk menjelaskan peristiwa hukum, bahan hukum atau produk hukum secara rinci untuk memudahkan hukum penafsiran.<sup>7</sup> Analisis bahan hukum adalah dilakukan dengan menggunakan metode analisis isi (*content analysis method*) yang dilakukan oleh menguraikan materi peristiwa hukum atau produk hukum secara rinci untuk memudahkan penafsiran dalam diskusi.<sup>8</sup> Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan masalah, yaitu dengan pendekatan hasil dari kajian empiris teoritis dengan melihat berbagai pendapat para ahli, penulis dan kajian hukum dan peraturan yang berkaitan dengan masalah berdasarkan prinsip hukum dan merumuskan definisi hukum. Dalam penelitian kualitatif, proses perolehan data sesuai dengan tujuan penelitian atau masalah, dipelajari secara mendalam dan dengan pendekatan holistik.

## B. Pembahasan

Dalam hukum perdata Indonesia, hubungan hukum antara penjual dan konsumen dalam transaksi jual beli dengan metode Cash On Delivery (COD) diatur oleh prinsip perjanjian sebagaimana tercantum dalam Pasal 1320 dan Pasal 1457 KUH Perdata. Perjanjian jual beli dianggap sah jika memenuhi syarat subjektif dan objektif, yakni adanya kesepakatan, kecakapan hukum, objek tertentu, dan sebab yang halal. Asas konsensualisme yang dianut dalam hukum perjanjian menegaskan bahwa perjanjian telah mengikat sejak adanya kesepakatan, termasuk melalui platform digital atau marketplace, meskipun pembayaran dilakukan kemudian melalui COD. Dengan demikian, perjanjian jual beli online tetap menimbulkan hak dan kewajiban bagi kedua belah pihak sejak konsensus tercapai.<sup>9</sup>

Dalam praktiknya, sering muncul sengketa ketika barang yang diterima konsumen dianggap tidak sesuai dengan deskripsi. Dalam konteks ini, berlaku Pasal 1243 KUH Perdata mengenai wanprestasi, yaitu kegagalan memenuhi kewajiban setelah dinyatakan lalai. Jika penjual tidak menyerahkan barang sesuai deskripsi, maka penjual dapat dianggap wanprestasi. Namun, jika konsumen menolak barang tanpa alasan sah, hal tersebut juga dapat dikategorikan sebagai wanprestasi yang merugikan penjual. Prinsip *pacta sunt servanda* sebagaimana diatur dalam Pasal 1338 KUH Perdata menegaskan bahwa perjanjian wajib dilaksanakan dengan itikad baik, sehingga pembatalan sepihak bertentangan dengan asas hukum perjanjian.

---

<sup>5</sup> Hanifah, I., & Koto, I. (2025). Legal Protection for Workers with Fixed-Term Employment Agreements Before and After the Job Creation Law. *Kosmik Hukum*, 25(2), 245-256.

<sup>6</sup> Simatupang, R. S. A., Hanifah, I., & Mansar, A. (2025). The Concept of Restitution as Legal Accountability in the Crime of Human Trafficking. *Pena Justisia: Media Komunikasi dan Kajian Hukum*, 24(2), 3554-3462.

<sup>7</sup> Faisal, F. (2023, March). The Role On Nazhir In Developing Waqf. In *Proceeding International Seminar of Islamic Studies* (pp. 1621-1626).

<sup>8</sup> Zainuddin, Z., & Dewi, S. C. (2025, June). Hukum Administrasi Negara Dalam Pengawasan dan Pengendalian Pelayanan Publik. In *Seminar Nasional Hukum, Sosial dan Ekonomi* (Vol. 4, No. 1, pp. 390-395).

<sup>9</sup> Atikah Rahmi Asmuni, A., Isnina, I., & 2021, *Hukum Waris Islam*.,Medan: Perdana publishing, halaman 22

Penolakan sepihak oleh konsumen dalam sistem COD menimbulkan kerugian nyata bagi penjual, seperti biaya pengemasan, ongkos kirim, kerusakan barang akibat pengembalian yang tidak standar, hingga hilangnya peluang pasar (opportunity cost). Produk yang dikembalikan, terutama makanan atau kosmetik dengan batas kadaluarsa, berisiko tidak dapat dijual kembali. Selain itu, reputasi penjual dapat menurun di mata penyedia jasa kurir, karena kurir enggan mengantarkan barang yang berulang kali ditolak konsumen tanpa alasan jelas. Kondisi ini mengganggu rantai distribusi (supply chain) dan menurunkan efisiensi usaha penjual.

Untuk menyelesaikan sengketa COD, mekanisme penyelesaian dapat dilakukan melalui jalur hukum maupun alternatif seperti mediasi. Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberi dasar hukum bagi konsumen untuk menuntut ganti rugi jika barang tidak sesuai, sekaligus memberi hak bagi penjual untuk menuntut pembayaran apabila terjadi penolakan tanpa alasan sah. Dengan demikian, regulasi yang lebih tegas dan mekanisme penyelesaian yang efektif diperlukan agar keseimbangan hak dan kewajiban antara penjual dan konsumen tetap terjaga dalam transaksi COD.<sup>10</sup>

Perkembangan metode COD juga menuntut adanya penyesuaian regulasi agar mampu mengakomodasi karakteristik transaksi digital. Meskipun secara prinsip hukum perjanjian dalam KUH Perdata sudah memadai, sifat dinamis perdagangan elektronik memunculkan kebutuhan akan aturan khusus yang lebih detail. Hal ini penting untuk mengatur prosedur komplain, tanggung jawab penjual, perlindungan konsumen, serta mekanisme penyelesaian sengketa yang lebih cepat dan sederhana. Dengan regulasi yang jelas, baik penjual maupun konsumen dapat menjalankan hak dan kewajibannya tanpa menimbulkan kerugian yang tidak proporsional.<sup>11</sup>

Selain regulasi, keberhasilan penerapan prinsip hukum perjanjian dalam transaksi COD juga bergantung pada tingkat literasi hukum masyarakat. Konsumen perlu memahami bahwa hak mereka dilindungi oleh hukum, namun kewajiban mereka pun harus dihormati. Begitu pula dengan penjual, yang harus mengutamakan kejujuran dalam deskripsi produk dan menjaga kualitas barang yang dipasarkan. Peningkatan literasi hukum dan digital ini dapat dilakukan melalui edukasi oleh pemerintah, marketplace, maupun organisasi masyarakat sipil agar tercipta transaksi yang lebih adil dan transparan.

Tidak kalah penting, peran marketplace sebagai pihak ketiga dalam transaksi COD harus diperkuat. Marketplace dapat menyediakan sistem escrow atau rekening bersama yang menjamin pembayaran baru dicairkan setelah konsumen menyatakan

Marketplace juga memiliki kewajiban moral sekaligus yuridis untuk menciptakan ekosistem transaksi yang aman dan terpercaya. Sebagai fasilitator transaksi antara penjual dan konsumen, marketplace tidak dapat melepaskan tanggung jawab begitu saja ketika terjadi sengketa. Salah satu inovasi yang dapat diterapkan adalah penerapan sistem escrow atau rekening bersama, di mana dana pembayaran dari konsumen ditahan sementara oleh marketplace dan baru dicairkan kepada penjual setelah barang diterima sesuai dengan deskripsi. Sistem ini tidak hanya mengurangi potensi wanprestasi dari penjual, tetapi juga memberikan rasa aman kepada konsumen bahwa hak mereka dilindungi. Lebih jauh, marketplace dapat membentuk unit penyelesaian sengketa internal yang melibatkan pihak ketiga independen sebagai mediator, sehingga penyelesaian dapat dilakukan lebih cepat dan efisien tanpa harus menempuh jalur litigasi yang memakan waktu serta biaya.<sup>12</sup>

Di samping itu, perkembangan hukum perdata dalam konteks COD harus memperhatikan prinsip keseimbangan (equilibrium) dalam hubungan kontraktual. Regulasi yang ada sebaiknya tidak hanya menitikberatkan pada perlindungan konsumen, tetapi juga mempertimbangkan kepentingan penjual agar tidak dirugikan oleh praktik penolakan sepihak yang tidak beralasan. Untuk itu, perlu dirumuskan ketentuan mengenai penalti atau kompensasi yang wajar ketika konsumen menolak barang tanpa alasan sah, misalnya dengan menanggung biaya ongkos kirim atau pengemasan. Ketentuan semacam ini akan menciptakan keseimbangan hak dan kewajiban antara penjual dan konsumen, sekaligus mendorong

<sup>10</sup> Dwidja priyatno, Kristian, 2023, *Tindak pidana pencucian uang*, Jakarta: kencana, halaman 1

<sup>11</sup> Subekti (2008), *Hukum Perjanjian* (Jakarta: PT Intermedia), halaman. 45–47.

<sup>12</sup> Ahmad M. Ramli (2015), "Perlindungan Konsumen dalam Era Transaksi Elektronik," *Jurnal Hukum dan Pembangunan*, Vol. 45, No. 3, 367–369.

kedua belah pihak untuk bertindak dengan itikad baik. Pada akhirnya, keberadaan aturan yang lebih rinci dan adil tidak hanya memperkuat kepastian hukum dalam transaksi COD, tetapi juga mendukung pertumbuhan ekonomi digital nasional dengan menumbuhkan rasa percaya dan loyalitas dalam ekosistem perdagangan elektronik.

### **C. Penutup**

#### **1. Kesimpulan**

Transaksi Cash On Delivery (COD) dalam perspektif hukum perdata merupakan perikatan timbal balik yang sah sejak tercapai kesepakatan pemesanan. Penjual berkewajiban menyerahkan barang sesuai deskripsi, sementara pembeli berkewajiban melakukan pembayaran saat barang diterima. Penolakan sepihak tanpa alasan sah dapat dikategorikan sebagai wanprestasi, sehingga penjual berhak menuntut ganti rugi berdasarkan ketentuan KUH Perdata. Namun, hingga kini belum ada regulasi khusus yang secara tegas mengatur sistem COD, sehingga menimbulkan ketidakpastian hukum bagi para pihak.

#### **2. Saran**

Diperlukan adanya pengaturan yang lebih spesifik dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen terkait transaksi COD, agar tercipta kepastian hukum serta keseimbangan hak dan kewajiban antara penjual dan konsumen. Selain itu, perlu diperkuat mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif, baik melalui jalur litigasi maupun non-litigasi seperti mediasi dan BPSK, guna memberikan perlindungan yang adil bagi kedua belah pihak.

**Daftar Pustaka**

- Ahmad M. Ramli (2015), "Perlindungan Konsumen dalam Era Transaksi Elektronik," *Jurnal Hukum dan Pembangunan*, Vol. 45, No. 3, 367–369.
- Atikah Rahmi Asmuni, A., Isnina, I., & 2021, *Hukum Waris Islam*, Medan: Perdana publishing.
- Candra israel P. S., Pondaag, H., & Soeikromo, D. (2023). Akibat Hukum Terhadap Konsumen Yang Tidak Melakukan Transaksi Sesuai Prosedur Cash On Delivery (COD) Ditinjau Dari Hukum Perdata. *Lex Privatum*, 11(5).
- Dwidja priyatno, Kristian, 2023, *Tindak pidana pencucian uang*, Jakarta: kencana.
- Faisal, F. (2023, March). The Role On Nazhir In Developing Waqf. In *Proceeding International Seminar of Islamic Studies* (pp. 1621-1626).
- Hanifah, I., & Koto, I. (2025). Legal Protection for Workers with Fixed-Term Employment Agreements Before and After the Job Creation Law. *Kosmik Hukum*, 25(2), 245-256.
- Rachmadi Usman (2013), "Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Perdagangan Elektronik," *Jurnal Hukum Ius Quia Iustum*, Vol. 20, No. 1, 35–37.
- Ridwan Khairandy (2013), *Hukum Kontrak Indonesia dalam Perspektif Perbandingan* (Yogyakarta: FH UII Press).
- Sari, J. A., & Diana, B. A. (2024). Dampak Transformasi Digitalisasi terhadap Perubahan Perilaku Masyarakat Pedesaan. *Jurnal Pemerintahan dan Politik*, 9(2), 88-96.
- Simatupang, R. S. A., Hanifah, I., & Mansar, A. (2025). The Concept of Restitution as Legal Accountability in the Crime of Human Trafficking. *Pena Justisia: Media Komunikasi dan Kajian Hukum*, 24(2), 3554-3462.
- Subekti (2008), *Hukum Perjanjian* (Jakarta: PT Intermasa).
- Zainuddin, Z., & Dewi, S. C. (2025, June). Hukum Administrasi Negara Dalam Pengawasan dan Pengendalian Pelayanan Publik. In *Seminar Nasional Hukum, Sosial dan Ekonomi* (Vol. 4, No. 1, pp. 390-395).