Jurnal Private Law, University of Mataram
Volume 6, Issue 3, October 2026, E-ISSN 2775-9555, Accredited SINTA 3
Nationally Journal, Decree No. 0005.27759555/K.4/SK.ISSN/2021.03
open access at : http://journal.unram.ac.id/index.php/privatelaw/index

KEPASTIAN HUKUM DAN AKIBAT HUKUM PENOLAKAN SEPIHAK KONSUMEN DALAM TRANSAKSI E-COMMERCE DENGAN METODE CASH ON DELIVERY (COD)

LEGAL CERTAINTY AND LEGAL CONSEQUENCES OF A CONSUMER'S UNILATERAL REJECTION IN E-COMMERCE TRANSACTIONS USING THE CASH ON DELIVERY (COD) METHOD

MUHAMAD DINIE AZHARI
Magister Ilmu Hukum, Universitas Mataram, Indonesia
E-mail: mdinieazhari@gmail.com

DJUMARDIN
Magister Ilmu Hukum, Universitas Mataram, Indonesia
E-mail: drdjumardin@gmail.com

WAHYUDDIN
Magister Ilmu Hukum, Universitas Mataram, Indonesia
E-mail: wahyuddin@unram.ac.id

ABSTRAK

Transaksi e-commerce dengan metode Cash on Delivery (COD) mempertemukan hubungan jual beli yang dibentuk secara elektronik dengan pelaksanaan pembayaran pada saat barang diserahkan. Persoalan hukum muncul ketika konsumen menolak atau membatalkan pesanan setelah penerimaan elektronik telah membentuk kontrak, sementara biaya pengiriman dan pengembalian telah timbul. Penelitian ini bertujuan menganalisis karakter hubungan hukum para pihak, akibat hukum penolakan sepihak konsumen pada setiap tahapan transaksi COD, serta konstruksi kepastian hukum mengenai pembebanan biaya dan tanggung jawab akibat penolakan tersebut. Penelitian menggunakan metode hukum normatif-empiris dengan analisis normatif sebagai pendekatan utama terhadap peraturan perundang-undangan, buku, dan artikel ilmiah, serta data empiris terbatas berupa wawancara daring melalui media chat dengan satu informan, yaitu admin Toko Alunata, yang digunakan sebagai data pendukung dan tidak untuk digeneralisasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kontrak elektronik menjadi sah dan mengikat ketika penerimaan elektronik sesuai dengan mekanisme dan substansi penawaran; COD merupakan mekanisme pembayaran, bukan jenis perjanjian bersyarat. PP Nomor 80 Tahun 2019 telah mengatur pembatalan dalam kondisi tertentu, tetapi belum memberikan pengaturan yang cukup rinci mengenai penolakan COD setelah kontrak terbentuk namun sebelum barang diterima, khususnya mengenai klasifikasi alasan penolakan dan distribusi biaya pengembalian. Penolakan tanpa dasar yang dibenarkan dan tanpa kesepakatan para pihak pada tahap prestasi dapat dinilai sebagai wanprestasi sesuai keadaan dan isi kontrak. Untuk meningkatkan kepastian hukum diperlukan penguatan prosedur pembatalan dalam kontrak elektronik dan penegasan norma mengenai penolakan COD, verifikasi alasan, serta pembebanan biaya pengembalian yang wajar dan dapat dibuktikan.

Kata kunci: ***cash on delivery; e-commerce; kepastian hukum; penolakan sepihak;***

wanprestasi.

ABSTRACT

E-commerce transactions using Cash on Delivery (COD) combine a sale contract formed electronically with payment performed when the goods are delivered. Legal issues arise when consumers refuse or cancel an order after electronic acceptance has formed a contract, while shipping and return costs have already been incurred. This study aims to analyze the legal character of the parties' relationship, the legal consequences of unilateral consumer refusal at each stage of a COD transaction, and the construction of legal certainty concerning the allocation of costs and liability arising from such refusal. The study employs a normative-empirical legal method, with normative analysis as the primary approach to legislation, books, and scholarly articles, supported by limited empirical data obtained through an online chat interview with one informant, the administrator of Alunata Store. The empirical data are used only as supporting information and are not generalized. The findings show that an electronic contract becomes valid and binding when electronic acceptance complies with the mechanism and substance of the offer; COD is a payment mechanism rather than a conditional contract. Government Regulation Number 80 of 2019 already regulates cancellation in specified circumstances, but it does not provide sufficiently detailed rules on COD refusal after contract formation and before physical receipt, particularly concerning the classification of refusal grounds and the allocation of return costs. A refusal without a legally justified ground and without mutual agreement may constitute non-performance, subject to the contract and circumstances of the case. Legal certainty therefore requires stronger cancellation procedures in electronic contracts and clearer rules on COD refusal, verification of grounds, and the allocation of reasonable and provable return costs.

Keywords: *cash on delivery; e-commerce; legal certainty; unilateral refusal; non-performance; liability.*

1. PENDAHULUAN

Transformasi digital yang pesat dalam dua dekade terakhir telah mengubah struktur ekonomi global, termasuk di Indonesia,[1] terutama dalam cara masyarakat mengakses informasi dan melakukan interaksi ekonomi. Perubahan ini tidak hanya memengaruhi pola konsumsi dan perdagangan di Indonesia, tetapi juga menciptakan infrastruktur teknologi yang mendukung konektivitas dan komunikasi secara *real-time.*

Perdagangan melalui sistem elektronik (PMSE) telah mengubah cara pelaku usaha dan konsumen melakukan transaksi. E-commerce tidak hanya memindahkan penawaran barang dan jasa ke ruang digital, tetapi juga membentuk tahapan kontraktual melalui penawaran, penerimaan, konfirmasi, pembayaran, dan pengiriman. Dalam ekosistem ini, Cash on Delivery (COD) merupakan salah satu mekanisme pembayaran yang menunda pelaksanaan pembayaran sampai barang diserahkan kepada konsumen. Dengan demikian, COD perlu dibedakan dari jenis perjanjian jual beli itu sendiri. Data Badan Pusat Statistik dalam Statistik E-Commerce 2020 menunjukkan bahwa pembayaran tunai/COD merupakan metode pembayaran

[1]Setiawan, Ahmad Budi, "Revolusi Bisnis Berbasis Platform Sebagai Penggerak Ekonomi Digital Di Indonesia." Masyarakat Telematika Dan Informasi", Jurnal Penelitian Teknologi Informasi dan Komunikasi 9, vol. no. 1 (2018): hlm. 61

yang paling banyak digunakan oleh usaha e-commerce yang disurvei, sehingga persoalan hukum yang timbul dari penolakan COD memiliki relevansi praktis.[2]

Hubungan hukum dalam PMSE pada dasarnya merupakan hubungan hukum privat. Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PP PMSE) mengatur proses penawaran dan penerimaan secara elektronik, kontrak elektronik, pembayaran, pengiriman, serta penukaran dan pembatalan pembelian.[3] Karena itu, persoalan penolakan COD tidak tepat ditempatkan semata-mata sebagai persoalan operasional marketplace, melainkan sebagai persoalan hukum kontrak yang melibatkan pembentukan kesepakatan, pelaksanaan prestasi, dan pembagian risiko antaraktor.

PP PMSE telah memberikan dasar mengenai lahirnya kesepakatan. Pasal 44 ayat (1) menyatakan bahwa kesepakatan dianggap terjadi secara sah dan mengikat apabila penerimaan elektronik sesuai dengan mekanisme teknis serta substansi syarat dan kondisi penawaran. Pasal 45 mengatur kewajiban responsif penerima penawaran dan akibat kelalaian responsif konsumen, sedangkan Pasal 52 menegaskan persyaratan sahnya kontrak elektronik. Dengan demikian, pernyataan bahwa hukum sama sekali belum mengakui kekuatan mengikat kontrak elektronik perlu dihindari. Persoalan yang lebih tepat untuk diteliti adalah apakah pengaturan tersebut sudah memberikan akibat hukum yang cukup ketika konsumen menolak barang COD setelah kontrak terbentuk.

Kondisi tersebut menjadi lebih kompleks karena PP PMSE juga telah mengatur pembatalan pembelian. Pasal 69 memberikan jangka waktu paling sedikit dua hari kerja sejak barang atau jasa diterima untuk penukaran atau pembatalan dalam kondisi tertentu, antara lain ketidaksesuaian barang, ketidaksesuaian waktu pengiriman, cacat tersembunyi, kerusakan, atau kedaluwarsa. Pasal 69 ayat (3) dan ayat (4) juga mengatur pembebanan biaya pengiriman kembali berdasarkan alasan pembatalan dan kontribusi kesalahan konsumen. Pasal 71 mewajibkan PPMSE yang menerima pembayaran menyediakan mekanisme pengembalian dana ketika terjadi pembatalan. Norma tersebut menunjukkan bahwa bukan tidak ada aturan pembatalan, tetapi masih terdapat ruang pengaturan mengenai penolakan COD pada saat barang tiba sebelum secara fisik diterima, terutama apabila penolakan tidak didasarkan pada alasan yang telah diatur.[4]

---

[2]Silvia Titasari, M. Ridwan Basalamah, and Tri Sugiarti Ramadhan, "Pengaruh Pembayaran (COD), Harga Produk, Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Konsumenan Di Tiktok Shop (Studi Kasus Pada Mahasiswa UNISMA)," *E – Jurnal Riset Manajemen* 12, no. 01 2023, https://jim.unisma.ac.id/index.php/jrm/article/view/20337/15116

[3]Fifi Mulyanti, *Pembatalan Sepihak Jual Beli Skincare Secara Cash On Delivery pada Marketplace Shopee dalam Perspektif Akad Jual Beli*, Skripsi, Fakultas Syari'ah dan Hukum, Prodi Hukum Ekonomi Syari'ah, UIN Ar-Raniry Banda Aceh, 2022.

[4]Berkat Jaya Waruwu, *Perlindungan Hukum Bagi Kurir Ekspedisi E – Commerce Pada Sistem Cash On Delivery Di Kecamatan Ungaran Barat,* Skripsi, Fakultas Hukum Universitas Darul Ulum Islamic Centre Sudirman GUPPI (UNDARIS), 2024.

Secara konseptual, persoalan perlu dibedakan antara hak konsumen untuk membatalkan atau mengembalikan barang karena alasan yang dibenarkan dengan penolakan sepihak karena berubah pikiran, tidak memiliki uang, tidak berada di tempat, atau alasan lain yang tidak berkaitan dengan kesalahan pelaku usaha. Penolakan pada kedua keadaan tersebut mempunyai akibat hukum yang berbeda. Pada keadaan pertama, mekanisme perlindungan konsumen dan pembatalan dapat berlaku. Pada keadaan kedua, apabila kontrak telah terbentuk dan konsumen tidak melaksanakan kewajiban yang telah jatuh tempo, penolakan dapat diuji sebagai wanprestasi berdasarkan isi kontrak, syarat dan ketentuan platform, serta ketentuan hukum perdata yang berlaku.

Persoalan juga berkaitan dengan distribusi risiko. Dalam praktik, penolakan COD dapat menimbulkan biaya pengiriman ulang, biaya pengembalian barang, waktu kerja, serta risiko kerusakan barang. Di dalam rantai transaksi, hubungan konsumen dengan penjual merupakan hubungan kontraktual jual beli, sedangkan hubungan pengiriman dapat melibatkan kontrak tersendiri antara pelaku usaha atau PPMSE dengan perusahaan jasa pengiriman. Karena itu, kurir tidak secara otomatis dapat ditempatkan sebagai pihak dalam kontrak jual beli antara penjual dan konsumen. Posisi kurir harus dianalisis berdasarkan hubungan hukumnya dengan perusahaan pengiriman dan kewenangan yang diberikan dalam pelaksanaan penyerahan serta penerimaan pembayaran. Berdasarkan data Statistik *E-commerce* 2020 yang diterbitkan oleh Badan Pusat Statistik (BPS), dari sekitar 17 ribu usaha *e-commerce* yang terdata, 73% konsumen memilih metode pembayaran tunai saat barang diterima, atau yang dikenal dengan *Cash on delivery* (COD).[5] Tingginya persentase ini menunjukkan bahwa sebagian besar transaksi *e-commerce* masih bergantung pada mekanisme pembayaran berbasis kepercayaan, sehingga risiko pembatalan sepihak oleh konsumen dapat berdampak signifikan terhadap penjual dan pihak ketiga, seperti kurir atau jasa logistik.

Penelitian terdahulu yang tercantum dalam naskah, antara lain penelitian mengenai pembatalan sepihak jual beli skincare secara COD serta penelitian mengenai perlindungan dan tanggung jawab hukum atas pembatalan transaksi COD, menunjukkan bahwa isu perlindungan konsumen dan tanggung jawab akibat pembatalan telah dibahas. Namun, artikel ini diarahkan pada persoalan yang lebih spesifik, yaitu akibat hukum penolakan COD berdasarkan tahapan transaksi setelah kontrak elektronik terbentuk serta distribusi biaya dan risiko yang timbul dari penolakan tersebut. Dengan fokus tersebut, kontribusi artikel tidak diletakkan pada klaim bahwa pembatalan sama sekali tidak diatur, tetapi pada analisis terhadap keterbatasan norma dalam menjawab penolakan sebelum barang diterima dan

[5]Badan pusat statistik indonesia, (24 Desember 2022), *statistik e-commerce 2020,* diakeses 12 mei 2026, https://www.bps.go.id/id/publication/2020/12/24/2548417ddc6dab8247553124/statistik-e-commmerce-2020.html

kebutuhan rekonstruksi prosedural agar risiko dapat didistribusikan secara jelas dan proporsional.

Berdasarkan uraian tersebut, rumusan masalah penelitian ini adalah: (1) bagaimana karakter hubungan hukum antara penjual dan konsumen dalam transaksi e-commerce dengan metode COD; (2) bagaimana akibat hukum penolakan sepihak konsumen pada setiap tahapan transaksi COD; dan (3) bagaimana konstruksi kepastian hukum mengenai pembebanan biaya dan tanggung jawab akibat penolakan sepihak dalam transaksi COD. Penelitian ini bertujuan menganalisis ketiga persoalan tersebut dengan menghubungkan norma hukum kontrak, regulasi PMSE, praktik transaksi, dan kebutuhan pembaruan pengaturan.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode hukum normatif-empiris dengan analisis hukum normatif sebagai pendekatan utama dan data empiris sebagai data pendukung. [6] Penelitian normatif dilakukan dengan menelaah asas dan ketentuan hukum perjanjian, perlindungan konsumen, transaksi elektronik, dan perdagangan melalui sistem elektronik. Data empiris digunakan untuk memberikan gambaran mengenai praktik penolakan dan pengembalian barang COD dari perspektif pelaku usaha.

Pendekatan yang digunakan meliputi pendekatan perundang-undangan (statute approach), pendekatan konseptual (conceptual approach), dan pendekatan sosiologis terbatas (sociological approach). Pendekatan perundang-undangan digunakan untuk menganalisis KUHPerdata, Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, PP Nomor 71 Tahun 2019, PP Nomor 80 Tahun 2019, serta Permendag Nomor 19 Tahun 2026. Pendekatan konseptual digunakan untuk memahami konsensualisme, pacta sunt servanda, itikad baik, wanprestasi, tanggung jawab, dan kepastian hukum.

Bahan hukum primer terdiri atas peraturan perundang-undangan yang relevan, [7] sedangkan bahan hukum sekunder terdiri atas buku, artikel jurnal, dan karya ilmiah yang membahas kontrak elektronik, e-commerce, COD, perlindungan konsumen, dan tanggung jawab hukum. Data empiris diperoleh dari satu informan, yaitu admin Toko Alunata, melalui wawancara daring menggunakan media chat. Informan tersebut diperlakukan sebagai sumber informasi mengenai pengalaman praktik pelaku usaha dan tidak diposisikan sebagai wakil seluruh pelaku usaha e-commerce.

Pengumpulan bahan hukum dilakukan melalui studi kepustakaan dan penelusuran peraturan serta literatur yang relevan. Data empiris diperoleh dari wawancara daring. Analisis dilakukan secara kualitatif dengan menghubungkan norma hukum, konsep, dan data empiris pendukung. Data empiris tidak digunakan

[6]Muhaimin, Metode Penelitian Hukum, Mataram University Press, Mataram, 2020, hlm. 117
[7]Soetandyo Wignjosoebroto, *Hukum Konsep Dan Metode*, Malang, Setara Press, 2020, Hlm.67

untuk membuat generalisasi statistik, tetapi untuk menunjukkan bahwa persoalan biaya pengembalian, kondisi barang, dan risiko penolakan memang dapat muncul dalam praktik. Selanjutnya, kesimpulan ditarik secara deduktif dengan menguji fakta dan praktik yang ditemukan terhadap norma hukum yang berlaku.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Karakter Hubungan Hukum Antara Penjual dan Konsumen dalam Transaksi E-Commerce dengan Metode COD

Hubungan hukum dalam transaksi e-commerce berawal dari adanya penawaran secara elektronik yang kemudian diikuti penerimaan elektronik dan konfirmasi sesuai mekanisme sistem. PP Nomor 80 Tahun 2019 menegaskan bahwa penawaran secara elektronik menjadi bagian dari proses kontraktual dan bahwa kesepakatan terjadi secara sah dan mengikat apabila penerimaan elektronik sesuai dengan mekanisme teknis dan substansi syarat serta kondisi penawaran. Oleh karena itu, tombol "checkout" tidak dapat secara otomatis dianggap sebagai momentum kontrak untuk seluruh marketplace.[8] Yang harus dilihat adalah apakah tindakan checkout tersebut merupakan penerimaan elektronik sesuai desain sistem dan syarat transaksi yang berlaku pada platform.

Kontrak *e-commerce* yang dibuat haruslah memenuhi norma-norma yang hidup dalam masyarakat, bedasar hasil penelitian maka ditemukan bahwa di dalam persyaratan mengadakan pendaftaran anggota sebagai syarat untuk melakukan transaksi pihak merchant (eBay) menegaskan dan mengharuskan customer untuk membaca dan memperhatikan bagian *Prohibited and Restricted Items* yang mana bagian tersebut berisi mengenai apa saja produk yang tidak boleh diperdagangkan.

Adanya aturan yang jelas mengenai hal-hal apa saja yang boleh dan tidak boleh dilakukan beserta sanksinya yang disebutkan oleh eBay memberikan pengertian bahwa kontrak yang terjadi dalam *e-commerce* secara tidak langsung telah memenuhi syarat suatu sebab yang halal, bahwa kontrak atau perjanjian yang dilakukan antar para pihaknya mempunyai sebab yang halal sebagai dasar perjanjian.

Berangkat dari uraian tersebut, dapat dipahami bahwa keberadaan ketentuan yang disusun oleh platform *e-commerce* tidak hanya berfungsi sebagai pedoman operasional, tetapi juga sebagai instrumen normatif yang membingkai hubungan hukum antara para pihak. Dengan demikian, kontrak elektronik yang terbentuk bukan sekadar interaksi digital semata, melainkan merupakan perwujudan dari kesepakatan hukum yang sah dan mengikat, yang melahirkan hak dan kewajiban bagi penjual dan pembeli. Oleh karena itu, untuk memahami secara lebih mendalam bagaimana konstruksi hubungan hukum tersebut terbentuk dan dijalankan, diperlukan penelaahan melalui

[8]Muhamad Rafi Ismail & Agri C Isradjuningtias, *Analisis Pembuatan Kontrak Jual Beli Online Dalam Transaksi E-commerce Ditinjau Dari Undang-Undang Informasi Dan Transaksi Elektronik,* The Juris, Vol. VI, No. 2, 2022

landasan teoritis yang relevan sehingga dapat ditemukan karakteristik hubungan hukumnya.

Karakter hubungan hukum antara penjual dan pembeli dalam transaksi menggunakan media *e-commerce* pada dasarnya merupakan hubungan kontraktual (perjanjian jual beli) yang bersifat konsensual, elektronik, dan berbasis kepercayaan (*trust-based transaction*). Hubungan ini lahir sejak tercapainya kesepakatan antara para pihak mengenai objek dan harga, meskipun dilakukan melalui media digital.

Dalam perspektif teori perjanjian, hubungan hukum tersebut mengacu pada Pasal 1313 KUHPerdata yang menegaskan adanya keterikatan antara dua pihak atau lebih. Dalam konteks *e-commerce*, kesepakatan tidak lagi diwujudkan secara fisik, melainkan melalui tindakan elektronik seperti klik "setuju" atau "*checkout*". Dengan demikian, perjanjian tetap sah sepanjang memenuhi syarat Pasal 1320 KUHPerdata. Pendapat Sudikno Mertokusumo memperkuat bahwa hubungan ini adalah hubungan hukum yang menimbulkan akibat hukum berupa hak dan kewajiban antara penjual dan pembeli. Dalam pandangannya, bahwa, "perjanjian adalah hubungan hukum antara dua pihak atau lebih berdasarkan kata sepakat untuk menimbulkan akibat hukum.[9]

Hubungan yang terjadi memenuhi karakter perjanjian jual beli apabila terdapat kesepakatan para pihak mengenai objek dan harga serta memenuhi syarat sah perjanjian. Pasal 1457 KUHPerdata menempatkan jual beli sebagai perjanjian dengan kewajiban utama penjual menyerahkan barang dan pembeli membayar harga. [10] Dalam transaksi elektronik, perjanjian tersebut diwujudkan melalui sistem elektronik. PP PMSE Pasal 50 dan Pasal 51 juga secara tegas mengakui bahwa kontrak elektronik dapat berbentuk perjanjian atau perikatan jual beli. Dengan demikian, bentuk elektroniknya tidak mengubah karakter dasarnya sebagai hubungan hukum jual beli.[11]

COD harus dipahami sebagai mekanisme atau cara pembayaran yang disepakati para pihak. COD tidak dengan sendirinya menjadikan jual beli sebagai perjanjian bersyarat. Perbedaan ini penting karena syarat dalam perjanjian berkaitan dengan akibat hukum tertentu yang digantungkan pada peristiwa yang belum tentu terjadi, sedangkan dalam COD yang berubah terutama adalah waktu pelaksanaan prestasi pembayaran. Kewajiban membayar lahir dari kontrak yang sah, tetapi pelaksanaannya disepakati terjadi pada saat barang diserahkan dan diterima melalui mekanisme COD.

Dari perspektif momentum kontrak, teori penerimaan dan teori pernyataan dapat digunakan sebagai alat untuk menguji kapan kesepakatan terbentuk. Dalam transaksi digital, titik penentunya bukan sekadar tindakan teknis menekan tombol, melainkan adanya penerimaan yang sesuai dengan mekanisme elektronik dan substansi penawaran. Pandangan Sudikno Mertokusumo bahwa perjanjian merupakan

[9]Sudikno Metrokusumo, *Mengenal Hukum (Suatu Pengantar)*, Yogyakarta, Liberti, 1986, hlm 103
[10]Salim HS, *Hukum Kontrak Elektronik (E-Contract Law)*, Rajawali Pers, Depok, 2020, hlm 40-41
[11] *Ibid*.,

hubungan hukum berdasarkan kata sepakat dapat diterapkan pada transaksi digital sepanjang proses persetujuan dapat diidentifikasi dan dibuktikan. Salim HS juga menempatkan mekanisme penerimaan sebagai bagian penting dalam menentukan terbentuknya kontrak elektronik.[12]

Konsekuensinya, ketika penerimaan elektronik telah sesuai dan kontrak telah terbentuk, kewajiban para pihak tidak berhenti karena metode pembayaran yang digunakan adalah COD. Pembeli tetap memiliki kewajiban untuk melaksanakan pembayaran pada waktu yang telah disepakati, sedangkan pelaku usaha wajib menyerahkan barang sesuai kesepakatan. Apabila konsumen menolak menerima barang pada saat prestasi pembayaran telah jatuh tempo tanpa alasan yang dibenarkan atau tanpa kesepakatan pembatalan, penolakan tersebut dapat diuji sebagai wanprestasi. Penggunaan konsep perbuatan melawan hukum tidak boleh dilakukan secara otomatis karena Pasal 1365 KUHPerdata memiliki unsur dan dasar pertanggungjawaban yang berbeda dari wanprestasi.

3.2 Akibat Hukum Penolakan Sepihak Konsumen Berdasarkan Tahapan Transaksi COD

Akad jual beli menurut KUHPerdata dapat diakhiri dengan kesepakatan dan persetujuan terlebih dahulu, dalam pasal 1233 KUHPerdata menyebutkan bahwa "*setiap perjanjian berasal dari perjanjian (persetujuan) dan undang-undang*" sehingga kontrak yang terbentuk selama transaksi jual beli online dapat dikatakan sebagai akad yang sah sepanjang memenuhi syarat sahnya akad tersebut. Ketika mengadakan kontrak, timbul hak dan kewajiban kedua belah pihak, misalnya pedagang harus menyerahkan dan membawa barang, dan pembeli harus membayar nilai barang yang dijual. Adapun transaksi yang terjadi di *e-commerce* yang menawarkan sistem pembayaran berbeda, termasuk *cash on delivery*.[13]

Pembatalan dan penolakan konsumen harus dianalisis berdasarkan fase transaksi. PP PMSE tidak menempatkan semua pembatalan sebagai perbuatan yang sama. Pasal 53 ayat (1) huruf h mewajibkan adanya prosedur pembatalan dalam kontrak elektronik, sedangkan Pasal 69 memberikan hak penukaran atau pembatalan dalam kondisi tertentu setelah barang atau jasa diterima. Karena itu, tindakan konsumen harus dibedakan menurut waktu, alasan, dan status pemenuhan prestasi para pihak.

[12]*Ibid.*,

[13]Kirana C., & Yunanto Y, *Perlindungan Dan Tangggung Jawab Hukum Atas Pembatalan Transaksi Jual Beli Melalui Metode Cash On Delivery Di E-Coommerce*, Al-Manhaj : Jurnal Hukum Dan Pranata Sosial Islam, 2023

Tabel 1. Analisis Hukum Penolakan atau Pembatalan pada Setiap Tahapan Transaksi COD

Tahap transaksi	Status tindakan konsumen	Dasar/pertimbangan hukum	Akibat hukum yang dianalisis
Sebelum penerimaan elektronik/ kontrak terbentuk	Pembatalan sebelum kesepakatan	Dilihat dari desain penawaran dan mekanisme penerimaan platform	Pada prinsipnya belum merupakan wanprestasi kontraktual karena kontrak belum terbentuk; tetap mengikuti syarat dan ketentuan platform.
Setelah kontrak terbentuk, sebelum diproses/dikirim	Permintaan pembatalan	Pasal 44, Pasal 52, Pasal 53 PP PMSE dan klausul pembatalan dalam kontrak elektronik	Pembatalan bergantung pada mekanisme yang disepakati; jika tidak disetujui dan kontrak tetap berlaku, perlu diuji sebagai tindakan tidak memenuhi prestasi.
Setelah barang diproses/dikirim	Pembatalan atau penolakan sebelum barang tiba	Kontrak telah terbentuk; ketentuan pengiriman dan pembatalan harus diperiksa	Penolakan tidak otomatis menghapus kontrak. Akibat biaya dan pengembalian bergantung pada kontrak, ketentuan platform, serta dasar kesalahan.
Saat barang tiba dan konsumen menolak	Penolakan dengan alasan barang rusak/tidak sesuai atau alasan sah lainnya	Pasal 69 PP PMSE dan ketentuan perlindungan konsumen	Penolakan dapat menjadi bagian dari mekanisme pembatalan/ penukaran apabila memenuhi kondisi yang diatur; biaya mengikuti ketentuan Pasal 69.
Saat barang tiba tanpa alasan yang berkaitan dengan kesalahan penjual	Penolakan karena berubah pikiran, tidak memiliki uang, tidak berada di tempat, atau alasan sejenis	Kontrak yang telah terbentuk, asas itikad baik, dan ketentuan wanprestasi	Dapat dinilai sebagai wanprestasi apabila kewajiban telah jatuh tempo; biaya pengembalian yang wajar perlu ditentukan berdasarkan kontrak dan norma yang berlaku.
Setelah barang diterima	Pengembalian karena ketidaksesuaian, cacat, kerusakan, atau kedaluwarsa	Pasal 69 dan mekanisme pengembalian pada platform	Konsumen memperoleh mekanisme penukaran/pembatalan sesuai kondisi yang dibenarkan; Pasal 71 relevan ketika PPMSE telah menerima pembayaran.

Pasal 69 merupakan batas penting agar artikel tidak menyimpulkan bahwa konsumen sama sekali tidak mempunyai hak membatalkan pembelian. Dalam ketentuan tersebut, pembatalan atau penukaran diperbolehkan dalam kondisi yang disebutkan secara tegas. Di sisi lain, penolakan COD sebelum barang diterima karena

alasan yang tidak berhubungan dengan kesalahan barang atau pengiriman tidak dapat otomatis disamakan dengan hak pembatalan dalam Pasal 69. Pada titik inilah terdapat kebutuhan untuk memperjelas akibat hukum dan distribusi biaya apabila kontrak telah terbentuk tetapi prestasi pembayaran tidak dilaksanakan.

Dalam praktik yang menjadi data pendukung penelitian, admin Toko Alunata menyampaikan bahwa barang yang kembali dapat diterima dalam kondisi rusak dan pengembalian yang terjadi berulang dapat menimbulkan konsekuensi pada akun toko. Informasi tersebut menunjukkan adanya biaya dan risiko operasional, tetapi hanya merupakan keterangan dari satu pelaku usaha dan karena itu tidak dapat digeneralisasi sebagai gambaran seluruh marketplace. Temuan empiris ini digunakan untuk memperjelas persoalan yang perlu dijawab oleh norma, bukan untuk menggantikan analisis hukum.

Pernyataan mengenai pembebanan biaya pengembalian juga harus dikaitkan dengan sumber hukum. Pasal 69 ayat (3) dan ayat (4) membedakan pembebanan biaya berdasarkan alasan pembatalan dan kontribusi kesalahan konsumen. Oleh sebab itu, ketentuan platform mengenai biaya pengembalian tidak dapat langsung dianggap sebagai norma hukum yang berdiri sendiri. Ketentuan tersebut harus dibaca sebagai bagian dari kontrak elektronik sepanjang tidak bertentangan dengan peraturan perlindungan konsumen dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Posisi kurir juga perlu dibedakan. Kurir yang mengantarkan paket tidak otomatis menjadi pihak dalam kontrak jual beli. Hubungan hukum dapat terjadi antara penjual atau PPMSE dengan perusahaan jasa pengiriman berdasarkan perjanjian pengiriman, kemudian perusahaan memberikan kewenangan tertentu kepada kurir untuk melakukan penyerahan barang dan, dalam skema COD, menerima pembayaran. Oleh karena itu, apabila barang ditolak, tuntutan biaya atau perlindungan terhadap kurir harus ditentukan dari hubungan hukum yang menjadi dasar tindakannya dan tidak semata-mata dari kontrak jual beli penjual dengan konsumen.

3.3 Kepastian Hukum dan Rekonstruksi Pengaturan Penolakan COD

Sistem COD memiliki risiko besar yang ditanggung oleh para pelaku usaha. Salah satu masalah utama yang sering muncul adalah penolakan barang di tempat oleh konsumen tanpa alasan yang sah secara hukum. Risiko pengembalian barang atau return dalam sistem COD sering kali bersifat sepihak dan merugikan bagi para pelaku usaha. Ketika pembeli menolak untuk menerima paket, penjual tidak hanya kehilangan potensi keuntungan, tetapi juga harus menanggung beban biaya operasional.

Secara normatif, hubungan hukum antara penjual dan pembeli dalam didasari pada perjanjian jual beli sebagaimana diatur dalam Pasal 1457 KUHPerdata. Kegiatan jual beli yang dilakukan baik itu secara konvensional maupun online melahirkan hubungan hukum keperdataan antara pelaku usaha dengan konsumen.

Pada Pasal 3 PP PMSE, terdapat tujuh prinsip yang perlu diperhatikan oleh seluruh pihak yang terlibat dalam PMSE. Prinsip-prinsip tersebut meliputi: iktikad baik, kehati-hatian, transparansi, keterpercayaan, akuntabilitas, keseimbangan, serta keadilan dan kesehatan.[14] Adapun aturan terkait pembayaran dalam perdagangan melalui sistem elektronik diatur dalam PP PMSE, khususnya pada Pasal 60. Pasal 60 ayat 5 menjelaskan bahwa pembayaran dapat dilakukan dengan bekerja sama dengan penyelenggara jasa sistem pembayaran berdasarkan kesepakatan. Namun, aturan ini hanya mengatur pembayaran melalui sistem elektronik yang dapat bekerja sama dengan penyelenggara jasa, tanpa menjelaskan mekanisme pembayaran melalui COD. Pada sistem COD, pembayaran dilakukan setelah pembeli menerima barang yang dipesan, dan mereka harus membayar kepada kurir yang mengantarkan barang tersebut.

Secara kritis, pengaturan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PP PMSE) telah membangun fondasi normatif yang kuat terhadap kewajiban pelaku usaha melalui prinsip iktikad baik, transparansi, dan akuntabilitas. Namun, Dari perspektif kepastian hukum, PP PMSE sebenarnya sudah memberikan fondasi yang jelas mengenai pembentukan dan kekuatan mengikat kontrak elektronik melalui Pasal 44 dan Pasal 52. Persoalannya terletak pada hubungan antara norma tersebut dengan tahap setelah kontrak terbentuk. Pasal 53 telah mengharuskan kontrak elektronik memuat prosedur pembatalan, tetapi norma tersebut belum merinci bagaimana prosedur itu harus membedakan pembatalan sebelum pengiriman, penolakan saat barang tiba, alasan yang dibenarkan, dan penolakan tanpa dasar. Akibatnya, ruang pengaturan platform menjadi sangat menentukan tanpa adanya standar yang seragam mengenai distribusi risiko.

Dari perspektif keadilan, perlindungan tidak boleh hanya dibaca sebagai pembebanan kewajiban kepada pelaku usaha. Konsumen tetap harus memperoleh perlindungan ketika terdapat kesalahan dari penjual atau PPMSE, sementara pelaku usaha juga memerlukan kepastian terhadap biaya yang timbul karena penolakan tanpa alasan. Perusahaan pengiriman dan kurir juga perlu ditempatkan sesuai hubungan hukumnya agar kerugian yang berada di luar kewenangannya tidak otomatis dibebankan kepada mereka. Distribusi risiko yang jelas akan membuat perlindungan konsumen dan kepastian bagi pelaku usaha berjalan bersamaan.

Dalam perspektif tanggung jawab, penolakan konsumen harus terlebih dahulu diuji berdasarkan hubungan kontraktual yang telah terbentuk. Apabila kontrak berlaku dan kewajiban konsumen untuk menerima serta membayar barang telah jatuh tempo, penolakan tanpa dasar yang dibenarkan dapat ditempatkan sebagai

[14]Ana maria marero meka et al, *Transaksi Online dan Pembayaran Cash On Delivery (COD) Ditinjau dari Kitab Undang Undang Hukum Perdata*, Journal of Administrative and Social Science Vol. 6, No. 1, 2025

wanprestasi. Bentuk dan besaran kerugian tidak dapat ditentukan secara otomatis; harus terdapat kerugian yang dapat dibuktikan, hubungan sebab akibat, serta dasar kontraktual atau hukum yang memberikan hak untuk menuntut ganti rugi. Apabila pelanggaran dilakukan oleh pelaku usaha, misalnya barang tidak sesuai atau rusak, konstruksinya berbeda karena konsumen dapat menggunakan mekanisme pembatalan atau penukaran yang diatur dalam Pasal 69.

Berikutnya ditinjau dari teori momentum kontrak, sebenarnya hubungan hukum dalam transaksi elektronik telah lahir sejak adanya kesepakatan digital, yakni pada saat konsumen menekan tombol "setuju" atau "*checkou*t". Berdasarkan teori penerimaan (*ontvangstheorie*) maupun teori pernyataan (*uitingstheor*ie), momentum kontrak telah terjadi sebelum barang dikirim, sehingga kewajiban hukum konsumen sudah melekat sejak saat itu. Dengan demikian, pembatalan sepihak pada tahap pengiriman atau saat COD bukanlah pembatalan biasa, melainkan pelanggaran terhadap kontrak yang telah sah. Namun, karena regulasi tidak mengatur secara eksplisit konsekuensi dari pelanggaran pada fase pasca-momentum kontrak ini, maka terjadi kekosongan pengaturan yang berimplikasi pada lemahnya *enforceability* perjanjian elektronik.

Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa meskipun PP PMSE telah mengatur secara progresif aspek kewajiban pelaku usaha dan validitas kontrak elektronik, namun masih terdapat ketidakseimbangan normatif yang berdampak pada lemahnya kepastian hukum, ketidakadilan distributif dalam perspektif Rawls, ketidakjelasan rezim pertanggungjawaban, serta inkonsistensi dalam penerapan teori momentum kontrak. Hal ini menunjukkan urgensi pembaruan regulasi yang tidak hanya berorientasi pada perlindungan konsumen, tetapi juga pada keseimbangan tanggung jawab antar para pihak dalam ekosistem *e-commerce.*

Oleh karenanya guna menjamin kepastian, perlindungan bagi pihak yang lemah dan pertanggungjawaban hukum, maka diperlukan Rekonstruksi norma pada Pasal 44 dan Pasal 45 dalam Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

Rekonstruksi terhadap Pasal 44 dan Pasal 45 dalam Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik pada dasarnya bukan sekadar penambahan norma teknis, melainkan pembentukan ulang struktur tanggung jawab dalam ekosistem transaksi elektronik. Jika ditelaah lebih dalam, usulan norma tersebut mengintervensi dua fase krusial dalam kontrak elektronik, yakni fase pra-eksekusi (*pre-contractual binding effect*) melalui Pasal 44 dan fase pasca-kesepakatan (*post-contractual liability*) melalui Pasal 45. Keduanya saling melengkapi untuk menutup celah hukum yang selama ini dimanfaatkan dalam praktik pembatalan sepihak oleh konsumen, khususnya dalam skema COD.

Dari sudut teori kepastian hukum, problem utama dalam PP PMSE saat ini adalah adanya *normative gap* antara pengakuan sahnya kontrak elektronik dan ketiadaan

konsekuensi hukum atas pelanggarannya oleh konsumen. Dengan ditambahkannya Pasal 44 ayat (3), norma menjadi lebih tegas dalam menempatkan kontrak elektronik sebagai perikatan yang mengikat penuh (*binding force of contract*). Ini penting karena tanpa norma tersebut, kesepakatan elektronik cenderung dipersepsikan sebagai "komitmen lemah" (*weak commitment*), bukan perjanjian yang memiliki kekuatan memaksa. Sementara itu, Pasal 45 ayat (5) dan (6) memperjelas akibat hukum berupa kewajiban ganti rugi.

Dalam perspektif kepastian hukum ala Gustav Radbruch, kombinasi antara kejelasan norma (clarity), konsistensi (*consistency*), dan konsekuensi (*enforceability*)[15] inilah yang menjadikan hukum dapat diprediksi. Tanpa pengaturan ini, terjadi ketidakpastian karena pelaku usaha tidak dapat memperkirakan apakah transaksi yang telah disepakati benar-benar akan dipenuhi atau tidak, dan kurir berada dalam posisi rentan tanpa dasar klaim yang kuat.

4. PENUTUP

4.1 KESIMPULAN

Hubungan hukum antara penjual dan konsumen dalam transaksi e-commerce dengan metode COD merupakan hubungan kontraktual jual beli yang diwujudkan melalui sistem elektronik. Kontrak menjadi sah dan mengikat setelah penerimaan elektronik sesuai dengan mekanisme teknis dan substansi penawaran. COD bukan perjanjian jual beli bersyarat, melainkan mekanisme pembayaran yang menentukan waktu pelaksanaan prestasi pembayaran. Akibat hukum penolakan konsumen harus dibedakan berdasarkan tahapan transaksi dan alasan penolakannya. Pembatalan atau pengembalian karena barang tidak sesuai, rusak, cacat tersembunyi, kedaluwarsa, atau kondisi lain yang tercakup dalam Pasal 69 PP PMSE mempunyai dasar hukum yang berbeda dengan penolakan tanpa alasan yang berkaitan dengan kesalahan pelaku usaha. Setelah kontrak terbentuk dan kewajiban pembayaran telah jatuh tempo, penolakan tanpa dasar yang dibenarkan dapat dinilai sebagai wanprestasi sesuai isi kontrak dan keadaan konkret, sedangkan penilaian terhadap kurir harus didasarkan pada hubungan hukum pengirimannya sendiri. Kepastian hukum belum sepenuhnya tercapai bukan karena tidak adanya norma pembatalan, melainkan karena belum cukup rincinya pengaturan mengenai penolakan COD setelah kontrak terbentuk dan sebelum barang diterima, khususnya mengenai verifikasi alasan penolakan, pencatatan status transaksi, serta pembebanan biaya pengembalian. Karena itu, rekonstruksi lebih tepat diarahkan pada penguatan Pasal 53 dan Pasal 69 serta mekanisme Pasal 71 agar pembatalan dan penolakan dapat dibedakan menurut

[15]Suhardi Somomoeljono, Legal Theory as the Foundation of Certainty, Justice, and Utility in the Indonesian Judicial System, Journal IJLRSA, Vol 3, No 5, (September-October 2025), Hlm. 124

fase, memiliki alasan yang jelas, dan menghasilkan distribusi risiko yang dapat diprediksi

4.2 SARAN

Pemerintah perlu memperjelas standar prosedur pembatalan dan penolakan dalam PMSE, terutama untuk transaksi COD setelah kontrak elektronik terbentuk. PPMSE perlu menyediakan mekanisme verifikasi, pencatatan penolakan, informasi biaya pengembalian, dan penyelesaian sengketa yang transparan. Pelaku usaha perlu mencantumkan syarat pembatalan secara jelas dan tidak membebankan biaya yang tidak wajar kepada konsumen. Konsumen perlu menggunakan mekanisme pembatalan resmi serta menyampaikan alasan yang sesuai dengan keadaan transaksi. Dalam hal sengketa, pembebanan kerugian sebaiknya didasarkan pada hubungan kontraktual, kontribusi kesalahan, dan kerugian nyata yang dapat dibuktikan, bukan semata-mata pada status pihak sebagai kurir, penjual, atau konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Metrokusumo Sudikno, *Mengenal Hukum (Suatu Pengantar),* Yogyakarta, Liberti, 1986,

Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum,* Mataram University Press, Mataram, 2020,

Salim HS, *Hukum Kontrak Elektronik (E-Contract Law),* Rajawali Pers, Depok, 2020,

Jurnal

Ana Maria Marero Meka et al, *Transaksi Online dan Pembayaran Cash On Delivery (COD) Ditinjau dari Kitab Undang Undang Hukum Perdata*, Journal of Administrative and Social Science Vol. 6, No. 1, 2025

Berkat Jaya Waruwu, *Perlindungan Hukum Bagi Kurir Ekspedisi E – Commerce Pada Sistem Cash On Delivery Di Kecamatan Ungaran Barat,* Skripsi, Fakultas Hukum Universitas Darul Ulum Islamic Centre Sudirman GUPPI (UNDARIS), 2024.

Fifi Mulyanti, *Pembatalan Sepihak Jual Beli Skincare Secara Cash On Delivery pada Marketplace Shopee dalam Perspektif Akad Jual Beli*, Skripsi, Fakultas Syari'ah dan Hukum, Prodi Hukum Ekonomi Syari'ah, UIN Ar-Raniry Banda Aceh, 2022.

Kirana C., & Yunanto Y, *Perlindungan Dan Tangggung Jawab Hukum Atas Pembatalan Transaksi Jual Beli Melalui Metode Cash On Delivery Di E-Coommerce*, Al-Manhaj : Jurnal Hukum Dan Pranata Sosial Islam, 2023

Muhamad Rafi Ismail & Agri C Isradjuningtias, *Analisis Pembuatan Kontrak Jual Beli Online Dalam Transaksi E-commerce Ditinjau Dari Undang-Undang Informasi Dan Transaksi Elektronik,* The Juris, Vol. VI, No. 2, 2022

Setiawan, Ahmad Budi, "*Revolusi Bisnis Berbasis Platform Sebagai Penggerak Ekonomi Digital Di Indonesia." Masyarakat Telematika Dan Informasi", Jurnal Penelitian Teknologi Informasi dan Komunikasi* 9, vol. no. 1 (2018)

Silvia Titasari, M. Ridwan Basalamah, and Tri Sugiarti Ramadhan, "Pengaruh Pembayaran (COD), Harga Produk, Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Konsumenan Di Tiktok Shop (Studi Kasus Pada Mahasiswa UNISMA)," *E – Jurnal Riset Manajemen* 12, no. 01 2023, https://jim.unisma.ac.id/index.php/jrm/article/view/20337/15116

Website

Badan pusat statistik indonesia, (24 Desember 2022), *statistik e-commerce 2020,* diakeses 12 mei 2026, https://www.bps.go.id/id/publication/2020/12/24/2548417ddc6dab8247553124/statistik-e-commmerce-2020.html

https://help.shoppe.co.id/portal/4/articel/72891-