



Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pada Transaksi E-Commerce Melalui Pembayaran Cash On Delivery

Shifa Nurdila Putri^{1*}, Rahmatullah Ayu Hasmiati²

^{1,2} Fakultas Hukum Muhammadiyah Universitas Kalimantan Timur, Samarinda, Indonesia.

 : shifa.dilla2001@gmail.com

Corresponding Author*



Abstract

This study aims to analyze the legal protection of consumers in e-commerce transactions with the Cash On Delivery (COD) payment method in Samarinda City. The focus of the research includes consumer legal protection according to Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection and Law Number 11 of 2008 concerning Information and Electronic Transactions, the effectiveness of legal protection, and obstacles in the implementation of consumer protection. The research method used is empirical juridical with an analytical descriptive approach and data collection techniques through interviews, observations, and questionnaires distributed to e-commerce consumers in Samarinda City. The results of the study show that the existing legal protection is not fully effective because there are still various obstacles, such as low consumer awareness of their rights and weak law enforcement against irresponsible business actors. The Borneo Non-Governmental Consumer Protection Agency, the Samarinda City Police, and SPX Express have an important role in handling consumer disputes. It was found that consumers often suffer losses due to non-conforming or damaged goods, as well as difficulties in the process of returning goods and refunds. This study recommends improving consumer education, strengthening regulations related to COD transactions, and improving coordination between relevant institutions in handling consumer complaints.

Keywords: Consumer Legal Protection; E-Commerce Transactions; Cash On Delivery.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi e-commerce dengan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) di Kota Samarinda. Fokus penelitian mencakup perlindungan hukum konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, efektivitas perlindungan hukum, serta kendala dalam implementasi perlindungan konsumen. Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis empiris dengan pendekatan deskriptif analitis dan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, serta kuesioner yang disebarakan kepada konsumen e-commerce di Kota Samarinda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum yang ada belum sepenuhnya efektif karena masih terdapat berbagai kendala, seperti rendahnya kesadaran konsumen akan hak-hak mereka dan lemahnya penegakan hukum terhadap pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat Borneo, Kepolisian Kota Samarinda, dan SPX Express memiliki peran penting dalam menangani sengketa konsumen. Ditemukan bahwa konsumen sering kali mengalami kerugian akibat barang yang tidak sesuai atau rusak, serta adanya kesulitan dalam proses pengembalian barang dan refund. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan edukasi konsumen, penguatan regulasi terkait transaksi COD, serta peningkatan koordinasi antara lembaga terkait dalam menangani pengaduan konsumen.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum Konsumen; Transaksi E-Commerce; Cash On Delivery.

Kirim: 2025-03-05

Revisi: 2025-04-28

Terima: 2025-04-29

Terbit: 2025-04-30

Cara Mengutip: Shifa Nurdila Putri, Rahmatullah Ayu Hasmiati. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pada Transaksi E-Commerce Melalui Pembayaran Cash On Delivery." *BACARITA Law Journal* 5 no. 2 (2025): 323-331.

<https://doi.org/10.30598/bacarita.v5i2.18382>

Copyright © 2025 Author(s)



Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 Internasional License

PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam dunia perdagangan. Perkembangan teknologi digital memungkinkan masyarakat untuk melakukan transaksi jual beli secara lebih cepat dan efisien melalui e-commerce. Fenomena ini telah meningkatkan jumlah pengguna e-commerce secara signifikan di Indonesia, termasuk di Kota Samarinda. Masyarakat kini semakin banyak beralih ke platform digital untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari, mulai dari produk fashion, elektronik, hingga kebutuhan pokok.¹

Salah satu metode pembayaran yang cukup populer dalam transaksi e-commerce adalah Cash On Delivery (COD). Metode ini memungkinkan konsumen untuk membayar barang yang dipesan secara tunai saat barang tersebut tiba di lokasi yang ditentukan. COD menjadi pilihan utama bagi sebagian masyarakat, terutama mereka yang tidak memiliki akses ke metode pembayaran digital seperti kartu kredit atau dompet elektronik. Selain itu, sistem ini memberikan rasa aman bagi konsumen karena mereka dapat memeriksa barang terlebih dahulu sebelum membayar.²

Namun, di balik kemudahannya, sistem COD juga menghadapi berbagai permasalahan hukum yang merugikan konsumen. Banyak kasus yang menunjukkan bahwa konsumen menerima barang yang tidak sesuai dengan deskripsi, mengalami kerusakan produk, atau bahkan tidak menerima barang sama sekali. Beberapa kasus, penjual menolak untuk bertanggung jawab atas keluhan konsumen, sementara platform e-commerce dan pihak jasa pengiriman juga memiliki keterbatasan dalam menangani pengaduan terkait transaksi COD.

Selain itu, sistem COD sering kali menimbulkan potensi konflik antara kurir dan konsumen. Banyak kasus di mana kurir menjadi sasaran kemarahan konsumen ketika barang yang diterima tidak sesuai dengan pesanan, padahal kurir hanya bertugas mengantarkan barang tanpa memiliki wewenang untuk memproses pengembalian atau refund. Hal ini memperlihatkan bahwa masih ada kekosongan regulasi yang mengatur tanggung jawab dan mekanisme penyelesaian sengketa antara konsumen, pelaku usaha, platform e-commerce, dan penyedia jasa pengiriman.

Di sisi lain, meningkatnya kasus penipuan dalam transaksi COD juga menjadi perhatian. Beberapa pelaku usaha dengan sengaja mengirimkan barang yang berbeda dari yang ditampilkan dalam iklan atau memberikan produk berkualitas rendah tanpa ada mekanisme yang jelas untuk pengembalian barang. Bahkan, ada kasus di mana pembeli melakukan pemesanan tetapi menerima paket kosong atau barang palsu. Dalam kondisi seperti ini, konsumen sering kali kesulitan mendapatkan keadilan karena kurangnya perlindungan hukum yang efektif serta keterbatasan akses untuk mengajukan keluhan secara formal.

Dari perspektif regulasi, Indonesia telah memiliki Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UU No. 8 Tahun 1999) dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) yang seharusnya memberikan perlindungan bagi konsumen dalam transaksi digital. Namun, implementasi perlindungan hukum dalam sistem COD masih

¹ Mohammad Rafki Nazar et al., "Pengaruh Perkembangan Teknologi Terhadap E-Commerce," *Jurnal Pendidikan Tambusai* 7, no. 1 (2023): 1817-23, <https://jptam.org/index.php/jptam/article/view/5492>.

² Setiawati. Gulo, "Transaksi E-Commerce Dengan Sistem Cash On Delivery Dalam Perspektif Peraturan Perundang-Undangan Di Indonesia" (Skripsi: Fakultas Hukum Universitas Jambi, 2021), <https://repository.unja.ac.id/24144/>.

menghadapi berbagai kendala. Salah satu hambatan terbesar adalah rendahnya kesadaran konsumen mengenai hak-hak mereka. Banyak konsumen yang tidak mengetahui bahwa mereka berhak mendapatkan barang yang sesuai dengan deskripsi atau mengajukan pengaduan jika mengalami kerugian akibat transaksi e-commerce.³

Selain itu, lemahnya penegakan hukum terhadap pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab menjadi faktor lain yang menyebabkan perlindungan konsumen belum optimal. Proses hukum yang panjang dan berbelit-belit sering kali membuat konsumen enggan untuk melaporkan kasus mereka. Akibatnya, banyak kasus pelanggaran hak konsumen yang tidak terselesaikan dengan baik. Kurangnya koordinasi antara pihak yang berwenang, seperti Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) Borneo, Kepolisian Kota Samarinda, serta platform e-commerce dan penyedia jasa pengiriman, juga menjadi kendala dalam penyelesaian sengketa.

Selain hambatan hukum, terdapat juga kendala dalam aspek teknis dan operasional. Salah satunya adalah keterbatasan mekanisme pengembalian barang dalam sistem COD. Berbeda dengan metode pembayaran digital yang sering kali memiliki sistem refund otomatis, transaksi COD sering kali mengharuskan konsumen untuk melakukan proses klaim yang panjang dan rumit. Banyak e-commerce yang memberikan batasan waktu pengajuan keluhan, yang sering kali tidak cukup untuk menyelesaikan sengketa dengan penjual. Hal ini semakin menyulitkan konsumen yang merasa dirugikan dalam transaksi.

Di Kota Samarinda, meningkatnya transaksi COD juga diikuti dengan bertambahnya keluhan konsumen terkait barang yang tidak sesuai, keterlambatan pengiriman, hingga kesulitan dalam mengajukan pengembalian barang atau refund. Kondisi ini menunjukkan bahwa sistem perlindungan konsumen dalam transaksi COD belum berjalan secara optimal. Dalam beberapa kasus, konsumen yang merasa dirugikan akhirnya tidak melaporkan masalah mereka karena prosedur penyelesaian yang rumit dan waktu yang lama. Oleh karena itu, diperlukan adanya evaluasi terhadap efektivitas regulasi yang ada serta peningkatan mekanisme perlindungan hukum bagi konsumen di sektor e-commerce.

Masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi e-commerce yang menggunakan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) di Kota Samarinda, serta potensi risiko yang dihadapi oleh konsumen, seperti ketidaksesuaian barang, pengiriman terlambat, atau penipuan. Selain itu, penting untuk menganalisis sejauh mana regulasi yang ada, seperti Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dapat memberikan perlindungan yang maksimal bagi konsumen. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengeksplorasi mekanisme penyelesaian sengketa yang dapat diakses oleh konsumen jika terjadi masalah dalam transaksi COD, serta untuk menilai efektivitas hukum yang diterapkan dalam menghadapi permasalahan tersebut di tingkat lokal.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi e-commerce menggunakan metode pembayaran COD, serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam implementasinya. Dengan memahami berbagai aspek perlindungan hukum dalam transaksi COD, diharapkan penelitian ini dapat memberikan rekomendasi yang konstruktif bagi

³ Cindy Aulia Khotimah and Jeumpa Crisan Chairunnisa, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual-Beli Online (E-Commerce)," *Business Law Review* 1, no. 1 (2016): 14–20.

konsumen, pelaku usaha, serta pemerintah dalam meningkatkan regulasi dan mekanisme penyelesaian sengketa di sektor e-commerce.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis empiris, yaitu metode yang menggabungkan pendekatan normatif dengan fakta empiris di lapangan. Pendekatan ini bertujuan untuk menganalisis perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi e-commerce menggunakan metode *Cash On Delivery* (COD) di Kota Samarinda serta mengevaluasi efektivitas pelaksanaannya. Penelitian ini bersifat deskriptif analitis, yang berarti memberikan gambaran sistematis mengenai perlindungan hukum konsumen serta kendala dalam implementasinya. Penelitian ini dilakukan di Kota Samarinda, mengingat tingginya penggunaan metode pembayaran COD dalam transaksi e-commerce di daerah ini, serta adanya berbagai laporan mengenai permasalahan konsumen, seperti barang yang tidak sesuai, produk rusak, dan sulitnya proses pengembalian barang maupun refund. Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) Borneo, Kepolisian Kota Samarinda, dan SPX Express, serta melalui kuesioner yang disebarakan kepada konsumen e-commerce di Kota Samarinda. Data sekunder diperoleh dari berbagai peraturan perundang-undangan, seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), serta dari buku, jurnal, dan penelitian terdahulu yang relevan dengan perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui wawancara, kuesioner, dan observasi. Wawancara dilakukan dengan pihak LPKSM Borneo untuk mengetahui peran mereka dalam menangani sengketa konsumen terkait transaksi COD, serta dengan Kepolisian Kota Samarinda untuk memahami langkah-langkah penegakan hukum yang dilakukan dalam kasus sengketa e-commerce. Selain itu, wawancara juga dilakukan dengan pihak SPX Express untuk mengetahui mekanisme pengiriman barang dalam transaksi COD dan tanggung jawab mereka terhadap konsumen. Selain wawancara, kuesioner disebarakan kepada konsumen e-commerce di Kota Samarinda guna mengumpulkan informasi terkait pengalaman mereka dalam menggunakan metode pembayaran COD serta kendala yang mereka hadapi. Observasi juga dilakukan untuk melihat langsung bagaimana sistem transaksi COD berjalan di platform e-commerce serta sejauh mana platform tersebut memberikan perlindungan kepada konsumen. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan metode deskriptif kualitatif, yaitu dengan mendeskripsikan dan menginterpretasikan hasil wawancara, observasi, serta data dari kuesioner guna memahami efektivitas perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi COD. Analisis dilakukan dengan membandingkan temuan di lapangan dengan regulasi yang berlaku untuk mengidentifikasi celah hukum serta mencari solusi guna meningkatkan perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi E-Commerce dengan Metode *Cash On Delivery* (COD)

Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi e-commerce melalui metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) di Kota Samarinda masih menemui berbagai tantangan yang perlu mendapatkan perhatian lebih. Meskipun ada beberapa regulasi yang

mengatur hak-hak konsumen dalam transaksi digital, seperti Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UU Nomor 8 Tahun 1999) dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), implementasinya masih belum optimal dalam konteks transaksi COD. Salah satu masalah utama yang dihadapi konsumen adalah kurangnya kesadaran mereka mengenai hak-hak mereka dalam transaksi ini. Hasil penelitian di Kota Samarinda menunjukkan bahwa banyak konsumen yang merasa transaksi COD tidak memiliki jaminan hukum yang kuat, sehingga mereka cenderung mengabaikan hak mereka ketika mengalami kerugian akibat barang yang tidak sesuai atau cacat. Sebuah kuesioner yang dilakukan terhadap 100 responden menunjukkan bahwa 60% konsumen pernah mengalami masalah dalam transaksi COD, namun hanya 30% yang mengajukan keluhan atau komplain kepada platform e-commerce atau pihak berwenang. Hal ini menunjukkan adanya ketidaktahuan atau ketidakpedulian konsumen terhadap prosedur pengaduan dan hak-hak mereka.

Berdasarkan wawancara dengan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) Borneo, ditemukan bahwa banyak konsumen yang datang melaporkan permasalahan terkait transaksi COD, namun kebanyakan dari mereka enggan melanjutkan kasus tersebut karena merasa prosesnya terlalu rumit dan memakan waktu. Banyak konsumen yang tidak mengetahui prosedur yang harus ditempuh untuk menyelesaikan sengketa atau mendapatkan penggantian barang. Perlindungan hukum terhadap konsumen tidak hanya terbatas pada regulasi yang ada, tetapi juga pada penyuluhan dan edukasi kepada konsumen mengenai hak-hak mereka. Tanpa adanya pemahaman yang baik mengenai hak-hak tersebut, konsumen akan merasa enggan untuk menuntut ganti rugi atau mencari jalan penyelesaian yang lebih adil.

Hasil wawancara dengan pihak Kepolisian Kota Samarinda, dari sisi penegakan hukum, menunjukkan adanya kendala dalam menangani kasus terkait transaksi COD. Salah satu masalah utama adalah ketidaktegasan regulasi yang mengatur tanggung jawab antara platform e-commerce, penjual, dan jasa pengiriman. Dalam banyak kasus, konsumen menganggap jasa pengiriman bertanggung jawab atas barang yang mereka terima, meskipun dalam sistem COD, kurir hanya bertindak sebagai perantara dan tidak memiliki kewenangan untuk menangani keluhan konsumen. Misalnya, sebuah kasus yang melibatkan SPX Express, salah satu penyedia jasa pengiriman terbesar di Kota Samarinda, menunjukkan bahwa mereka hanya bertanggung jawab untuk memastikan barang sampai ke alamat tujuan dengan selamat, bukan untuk mengecek atau mengganti barang yang rusak atau tidak sesuai. Namun, banyak konsumen yang langsung mengajukan komplain kepada kurir, yang pada akhirnya menciptakan kebingungan mengenai siapa yang seharusnya bertanggung jawab dalam menyelesaikan sengketa.

B. Bentuk Penyelesaian Sengketa dalam Transaksi COD

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa mekanisme yang dapat digunakan oleh konsumen untuk menyelesaikan sengketa terkait transaksi COD, meskipun efektivitasnya masih sangat terbatas. Salah satu cara yang paling umum adalah melalui platform e-commerce yang menyediakan fitur komplain atau pengaduan. Namun, meskipun fitur ini tersedia, hasil penelitian menunjukkan bahwa hanya sekitar 40% konsumen yang berhasil mendapatkan solusi yang memadai, seperti penggantian barang atau pengembalian dana. Sisanya, 60% konsumen merasa bahwa masalah mereka tidak ditangani dengan serius atau tidak mendapatkan respons yang cepat dari pihak penjual atau platform. Hal ini terjadi

karena kebijakan platform e-commerce seringkali lebih mengutamakan kepentingan pelaku usaha dibandingkan dengan konsumen, sehingga konsumen merasa tidak mendapatkan perlindungan yang memadai. Sebagian kecil konsumen memilih untuk mengajukan keluhan ke Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) Borneo untuk mendapatkan mediasi dengan pelaku usaha. Meski demikian, efektivitas mediasi ini juga terbatas, karena tidak semua pelaku usaha bersedia untuk menyelesaikan masalah secara damai. Selain itu, kurangnya regulasi yang mengatur mekanisme penyelesaian sengketa khusus untuk transaksi COD membuat proses mediasi sering kali tidak memberikan hasil yang memuaskan bagi konsumen. Oleh karena itu, banyak konsumen yang merasa frustrasi dengan proses penyelesaian sengketa ini dan akhirnya memilih untuk tidak melanjutkan pengaduan mereka.

Pilihan terakhir yang dapat diambil oleh konsumen adalah jalur hukum, baik melalui kepolisian atau pengadilan. Namun, hanya sekitar 10% konsumen yang memilih untuk menempuh jalur hukum. Hal ini disebabkan oleh berbagai alasan, antara lain proses hukum yang panjang dan rumit, kurangnya bukti yang mendukung laporan, serta biaya yang harus dikeluarkan. Banyak konsumen merasa bahwa upaya untuk menuntut ganti rugi melalui jalur hukum tidak sebanding dengan hasil yang mungkin mereka peroleh, terutama jika pelaku usaha menggunakan identitas fiktif atau berpindah-pindah platform untuk menghindari tuntutan hukum.

C. Kendala dalam Perlindungan Konsumen pada Transaksi COD

Perlindungan hukum dalam transaksi e-commerce, khususnya yang menggunakan metode Cash on Delivery (COD), merupakan isu yang penting mengingat pesatnya perkembangan industri digital dan meningkatnya jumlah transaksi yang dilakukan secara daring. Beberapa penelitian menyoroti tantangan dan manfaat dari model bisnis ini. Sebagai contoh, menyoroti pentingnya keputusan yang terintegrasi dalam mengidentifikasi manfaat dan tantangan yang dihadapi industri e-commerce dalam menghadapi kompleksitas transaksi, termasuk COD. Mereka mengemukakan bahwa meskipun ada banyak keuntungan dalam hal efisiensi dan kenyamanan bagi konsumen, namun juga ada tantangan dalam hal perlindungan hukum yang efektif bagi konsumen dan pihak terkait.⁴

Sulubara, Basri, dan Fauzan (2023) mengulas aspek hukum yang terkait dengan perjanjian dalam platform e-commerce seperti Shopee, mengacu pada ketentuan dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (BW), serta bagaimana hal tersebut mempengaruhi perlindungan konsumen dalam transaksi COD. Mereka mengemukakan bahwa meskipun hukum sudah ada, namun penerapan yang tidak konsisten sering menyebabkan ketidakjelasan hak dan kewajiban pihak-pihak terkait dalam transaksi⁵. Selain itu, Herlambang et al. (2023) membahas urgensi perlindungan hukum bagi kurir dalam transaksi COD, yang seringkali terabaikan dalam regulasi yang ada, padahal mereka memainkan peran penting dalam memastikan keamanan barang yang diterima oleh konsumen⁶. Dari berbagai sudut pandang ini, jelas bahwa meskipun e-commerce dengan COD memberikan kemudahan, masih banyak aspek hukum yang perlu diperbaiki agar

⁴ Srikant Gupta et al., "Identification of Benefits, Challenges, and Pathways in E-Commerce Industries: An Integrated Two-Phase Decision-Making Model," *Sustainable Operations and Computers* 4 (2023): 200-218, <https://doi.org/10.1016/j.susoc.2023.08.005>.

⁵ Seri Mughni Sulubara, T. Saiful Basri, and Fauzan, "Legal Aspects of E-Commerce Agreements in Shopee Platform in The Civil Law Code (Burgerlijk Wetboek)," *International Journal of Research and Review* 10, no. 6 (2023): 690-99, <https://doi.org/10.52403/ijrr.20230683>.

⁶ Dian Herlambang et al., "The Urgency of Legal Protection for Couriers in COD (Cash on Delivery) Transactions," in *Proceedings of the International Conference on 'Changing of Law: Business Law, Local Wisdom and Tourism Industry* (Springer Nature, 2023), 400-414, https://doi.org/10.2991/978-2-38476-180-7_44.

konsumen, penjual, dan pihak pengiriman dapat terlindungi dengan baik dalam transaksi tersebut.

Selain masalah terkait dengan kesadaran konsumen dan mekanisme penyelesaian sengketa, perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi COD juga menghadapi berbagai kendala lainnya yang harus segera diatasi. Salah satu kendala terbesar adalah kurangnya edukasi tentang hak-hak konsumen dalam transaksi e-commerce. Banyak konsumen yang tidak mengetahui bahwa mereka berhak untuk mendapatkan barang yang sesuai dengan deskripsi, mengajukan pengembalian dana jika barang yang diterima rusak, atau melaporkan pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab kepada pihak berwenang. Penyebab dari minimnya pengetahuan ini antara lain kurangnya informasi yang diberikan oleh platform e-commerce terkait prosedur pengaduan dan kebijakan pengembalian barang. Selain itu, banyak konsumen yang masih menganggap bahwa transaksi COD lebih berisiko dan tidak memiliki perlindungan hukum yang kuat, karena adanya keterlibatan pihak ketiga seperti kurir yang seringkali tidak dapat dihubungi untuk menyelesaikan masalah yang muncul.

Kendala lain yang dihadapi adalah belum adanya regulasi yang mengatur transaksi COD secara lebih rinci. Meskipun UU Perlindungan Konsumen dan UU ITE telah mengatur perlindungan konsumen dalam transaksi digital secara umum, tidak ada regulasi spesifik yang mengatur hak dan kewajiban masing-masing pihak dalam transaksi COD. Hal ini menyebabkan ketidakpastian hukum yang seringkali merugikan konsumen. Sebagai contoh, belum ada regulasi yang mengatur dengan jelas tanggung jawab antara platform e-commerce, penjual, dan jasa pengiriman apabila barang yang diterima konsumen tidak sesuai dengan pesanan atau mengalami kerusakan selama pengiriman. Ketidakjelasan ini sering kali membuat konsumen bingung harus mengajukan keluhan ke mana, dan siapa yang seharusnya bertanggung jawab untuk menyelesaikan masalah mereka.

Mekanisme pengaduan dan penyelesaian sengketa dalam transaksi COD masih sangat lemah. Banyak konsumen yang merasa kesulitan untuk menghubungi layanan pelanggan platform e-commerce, apalagi untuk transaksi COD yang tidak memiliki sistem refund otomatis seperti transaksi digital. Selain itu, sebagian besar platform e-commerce tidak menyediakan mekanisme yang jelas untuk mengembalikan barang yang diterima rusak atau tidak sesuai pesanan. Hal ini membuat konsumen merasa frustrasi dan akhirnya memilih untuk menerima kerugian tanpa tindakan lebih lanjut.

Kemudian kendala yang tidak kalah penting adalah kurangnya koordinasi antara lembaga-lembaga yang terkait dengan perlindungan konsumen. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM), kepolisian, platform e-commerce, dan jasa pengiriman seringkali tidak bekerja sama dengan baik, sehingga penyelesaian sengketa seringkali terhambat. Banyak konsumen yang merasa tidak ada pihak yang dapat mereka ajak bekerja sama untuk menyelesaikan masalah mereka, dan seringkali mereka merasa terjebak dalam ketidakjelasan tanggung jawab.

Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi e-commerce melalui metode pembayaran COD di Kota Samarinda masih menghadapi berbagai tantangan yang memerlukan perhatian serius dari pemerintah, platform e-commerce, serta lembaga perlindungan konsumen. Kendala utama yang ditemukan adalah kurangnya kesadaran konsumen terhadap hak-hak mereka, belum adanya regulasi yang spesifik mengatur transaksi COD, lemahnya mekanisme pengaduan dan penyelesaian sengketa, serta

kurangnya koordinasi antara lembaga terkait. Oleh karena itu, diperlukan upaya bersama untuk meningkatkan pemahaman konsumen, memperkuat regulasi yang ada, serta memperbaiki mekanisme penyelesaian sengketa agar hak-hak konsumen dalam transaksi COD dapat terlindungi dengan lebih baik.

KESIMPULAN

Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi e-commerce, termasuk metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD), telah diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UU Nomor 8 Tahun 1999) dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). Kedua undang-undang ini memberikan dasar hukum yang jelas mengenai hak-hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha dalam transaksi online. Namun, dalam implementasinya, perlindungan hukum masih menghadapi kendala, terutama rendahnya kesadaran konsumen tentang hak-hak mereka serta kurangnya regulasi spesifik mengenai transaksi COD. Banyak konsumen yang belum memahami hak mereka untuk mendapatkan barang sesuai deskripsi, mengajukan komplain, atau meminta pengembalian dana jika terjadi kerugian. Akibatnya, banyak kasus di mana konsumen dirugikan tanpa mengetahui langkah hukum yang bisa diambil. Penyelesaian sengketa dalam transaksi COD melibatkan berbagai pihak, termasuk Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) Borneo, Kepolisian Kota Samarinda, serta jasa pengiriman SPX Express. LPKSM berperan dalam memberikan edukasi dan mediasi bagi konsumen, sementara kepolisian menangani kasus-kasus yang mengandung unsur penipuan atau pelanggaran hukum lainnya. Penelitian ini menemukan bahwa meskipun ada mekanisme pengaduan melalui platform *e-commerce*, banyak konsumen yang masih mengalami kesulitan dalam mendapatkan solusi yang memuaskan, terutama terkait barang yang tidak sesuai atau pengembalian dana. Hambatan lain dalam penyelesaian sengketa adalah kurangnya koordinasi antara platform *e-commerce*, penjual, dan jasa pengiriman, serta kesulitan dalam melacak pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab, terutama jika mereka menggunakan identitas palsu atau tidak memiliki alamat usaha yang jelas. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan koordinasi antara lembaga terkait serta regulasi yang lebih spesifik agar mekanisme penyelesaian sengketa dalam transaksi *e-commerce* dapat berjalan lebih efektif dan adil bagi konsumen.

REFERENSI

- Gulo, Setiawati. "Transaksi E-Commerce Dengan Sistem Cash On Delivery Dalam Perspektif Peraturan Perundang-Undangan Di Indonesia." Fakultas Hukum Universitas Jambi, 2021. <https://repository.unja.ac.id/24144/>.
- Gupta, Srikant, Pooja S Kushwaha, Usha Badhera, Prasenjit Chatterjee, and Ernesto D R Santibanez Gonzalez. "Identification of Benefits, Challenges, and Pathways in E-Commerce Industries: An Integrated Two-Phase Decision-Making Model." *Sustainable Operations and Computers* 4 (2023): 200–218. <https://doi.org/10.1016/j.susoc.2023.08.005>.
- Herlambang, Dian, Susi Indriyani, Renandi Eka Tama, and Rizani Putri. "The Urgency of Legal Protection for Couriers in COD (Cash on Delivery) Transactions." In *Proceedings of the International Conference on 'Changing of Law: Business Law, Local Wisdom and Tourism Industry*, 400–414. Springer Nature, 2023. https://doi.org/10.2991/978-2-38476-180-7_44.

- Khotimah, Cindy Aulia, and Jeumpa Crisan Chairunnisa. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual-Beli Online (E-Commerce)." *Business Law Review* 1, no. 1 (2016): 14-20.
- Nazar, Mohammad Rafki, Alessandro Timotius Oloando, Muthia Aisha Putri, Cakra Berri, and Maura Tazkia. "Pengaruh Perkembangan Teknologi Terhadap E-Commerce." *Jurnal Pendidikan Tambusai* 7, no. 1 (2023): 1817-23. <https://jptam.org/index.php/jptam/article/view/5492>.
- Sulubara, Seri Mughni, T. Saiful Basri, and Fauzan. "Legal Aspects of E-Commerce Agreements in Shopee Platform in The Civil Law Code (Burgerlijk Wetboek)." *International Journal of Research and Review* 10, no. 6 (2023): 690-99. <https://doi.org/10.52403/ijrr.20230683>.