ANALISIS YURIDIS TERHADAP PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN YANG MEMBATALKAN *COD (CASH ON DELIVERY)* DIKOTA PONTIANAK

Usulan Desain Penelitian Skripsi

Diajukan Oleh:

EVAN ROBERT HASUDUNGAN SIBARANI

NIM: A1011201108

KEMENTRIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

FAKULTAS HUKUM

PONTIANAK

2026

ANALISIS YURIDIS TERHADAP PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN YANG MEMBATALKAN *COD (CASH ON DELIVERY)* DIKOTA PONTIANAK

Usulan Desain Penelitian Skripsi

Diajukan Oleh:

EVAN ROBERT HASUDUNGAN SIBARANI

NIM: A1011201108

Telah Disetujui Oleh:

Pembimbing I	Pembimbing II
Dr. Siti Rohani, S.H., M.Hum	**Dina Karlina, S.H., M.Hum**
NIP.197509232000032001	**NIP.197308062000122001**

Disahkan Oleh:

Dekan

Dr. Hj. Sri Ismawati, S.H., M.Hum

NIP. 196610291992022001

Tanggal Lulus : 24 September 2026

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

FAKULTAS HUKUM

PONTIANAK

Tim Penguji

Jabatan	Nama dan NIP	Pangkat/Golongan	Tanda Tangan
Pembimbing I	**Dr. Siti Rohani, S.H., M.Hum** **NIP. 197509232000032001**	**Pembina Tingkat IV/a/LK**	
Pembimbing II	**Dina Karlina, S.H., M.Hum** **NIP. 19730806200001220001**	**Penata Tingkat III/d/L**	
Penguji I	**Devina Puspita Sari, SH.M.H.** **NIP. 198912152022032008**	**Pembina Pangkat III/b**	
Penguji II	**Hj. Ismawartati, S.H., M.H** **NIP.196107251990022001**	**Pembina Tingkat I IV/b/LK**	

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Hukum

Universitas Tanjungpura

Pontianak

Nomr : 3985//UN22.1/DT.00.10/2026

Tanggal : 18 September 2026

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan dibawah ini:

Nama : Evan Robert Hasudungan Sibarani
NIM : A1011201108
Bagian : Hukum Ekonomi
Program Studi : Ilmu Hukum
Judul Skripsi : Analisis Yuridis Terhadap Penyelesaian Sengketa Konsumen Yang Membatalkan *Cod (Cash On Delivery*) Dikota Pontianak

Menyatakan yang sebenarnya bahwa:

1. Bahwa dalam pelaksanaan otonomi keilmuan dan kebebasan akademik, mahasiswa wajib menjunjung tinggi nilai kejujuran dan etika akademik, terutama larangan untuk melakukan plagiat dalam menghasilkan karya ilmiah, sehingga kreativitas dalam bidang akademik dapat tumbuh dan berkembang.
2. Apabila di kemudian hari terbukti hasil penulisan skripsi ini ternyata merupakan hasil jiplakan atau pengambil-alihan tulisan atau buah pikiran milik orang lain (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Pontianak

Yang membuat pernyataan,

Evan Robert Hasudungan Sibarani
NIM. A1011201108

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa, oleh karena Kemurahan-Nya dan Anugerah-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi yang berjudul "**Analisis Yuridis Terhadap Penyelesaian Sengketa Konsumen Yang Membatalkan *(Cash On Delivery*) Dikota Pontianak"**. Dalam penyelesaian skripsi ini ada banyak pihak yang telah membantu, mendukung dan membimbing penulis dalam proses pengerjaan skripsi ini. Oleh karena itu, sebagai ucapan terima kasih dan kerendahan hati penulis sampaikan penghargaan yang tak terhingga kepada:

1. Tuhan yang Maha Esa atas limpahan anugerah dan penyertaan-Nya yang tak terhingga bagi penulis.
2. Bapak Prof. Dr. H Garuda Wiko, SH., M.Si FCB Arb, selaku Rektor Universitas Tanjungpura.
3. Ibu Dr. Hj. Sri Ismawati, SH., M.Hum., selaku Dekan Fakultas Hukum, Universitas Tanjungpura Pontianak.
4. Bapak Hamdani SH, M.Hum., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing perkuliahan penulis setiap semesternya.
5. Ibu Dr. Siti Rohani, S.H., M.Hum., selaku Dosen Pembimbing Skripsi I yang telah membimbing dan memberikan masukan kepada penulis dalam pengerjaan skripsi penulis.
6. Ibu Dina Karlina,S.H., M.Hum, selaku Dosen Pembimbing Skripsi II yang telah membimbing dan memberikan masukan kepada penulis dalam pengerjaan skripsi penulis.
7. Ibu Ismawartati, S.H., M.H., selaku Dosen Penguji I yang telah memberikan saran serta masukan untuk menyempurnakan skripsi penulis.
8. Ibu Devina Puspita Sari, S.H., M., selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan saran serta masukan untuk menyempurnakan skripsi penulis.

9. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Hukum, Universitas Tanjungpura yang telah memberikan ilmu dan pengajaran kepada penulis selama masa perkuliahan.

Akhir kata, semoga skripsi yang telah penulis buat ini dapat bermanfaat bagi para pembaca, khususnya untuk menambah wawasan bagi segenap mahasiswa Fakultas Hukum, Universitas Tanjungpura.

Pontianak, 12 Desember 2025

Evan Robert Hasudungan Sibarani
NIM. A1011201108

HALAMAN PERSEMBAHAN

Matius 6: 34

"Sebab itu janganlah kamu kuatir akan hari besok, karena hari besok mempunyai kesusahannya sendiri. Kesusahan sehari cukuplah untuk sehari."Yang Utama dari Segalanya, Saya ingin mengucapkan syukur dan terima kasih kepada Tuhan Yesus Kristus. Atas karuniaMu saya dapat menyelesaikan masa perkuliahanku dan skripsi ini dapat kuselesaikan. Kupersembahkan karya ini kepada orang yang paling berharga dalam hidup saya: Untuk Mamak yang Evan sayangi, mendukung, mengingatkan dan mendoakan Evan untuk dapat mencapai titik ini.Terima kasih atas motivasi dan semangat yang kalian berikan dalam hidup Evan. Semoga dengan selesainya tahap perkuliahanku ini evan harap mamak dapat diberikan Tuhan Yesus untuk panjang umur dan sehat selalu supaya mamak dapat melihat evan sukses, serta dapat membahagiakan mamak. Saya juga berterimakasih kepada Ibu dosen yang mengajar saya selama masa perkuliahan saya. Saya mengucapkan Terima kasih kepada adik adikku Jojo dan nadia serta kakakku kak nata. Saya juga ingin menunjukan kepada almahrum papa saya yang telah meninggal kan saya bahwa saya bisa berjuang sampai di titik ini. Saya juga berterimakasih kepada keluarga besar saya bou kak eya,bou kak tepi,amangboru,bang enly,kak eya,bang christ,aju rina,tulang gerald,kak tepi,oci,serta keponakan saya juga caca dan howie. semua bentuk support dan semangat yang kalian berikan kepadaku untuk dapat menyelesaikan proses perkuliahanku ini. Saya mengucapkan Terima kasih kepada Naposobulung HKBP Pontianak terlebih abang, kakak, dan teman temanku yang selalu mengingatkan dan memberikan support kepadaku pada saat proses pengerjaan skripsi ini. Tak lupa saya ingin mengucapkan terima kasih kepada diri saya sendiri karena diriku bukanlah salah satu dari banyaknya orang yang menyerah ketika sudah ditahap pengerjaan skripsi. Terima kasih ini semua hanyalah awal masih Panjang perjalanan hidup SEMANGAT!

ABSTRAK

Perkembangan perdagangan melalui sistem elektronik (e-commerce) memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi jual beli, salah satunya melalui metode pembayaran Cash On Delivery (COD). Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan pembatalan transaksi COD oleh konsumen yang dapat menimbulkan kerugian bagi pelaku usaha maupun pihak jasa pengiriman serta berpotensi menimbulkan sengketa. Kondisi tersebut menunjukkan adanya ketidakseimbangan pemahaman mengenai hak dan kewajiban konsumen, pelaku usaha serta mekanisme penyelesaian sengketa akibat pembatalan transaksi COD. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penyelesaian sengketa konsumen yang membatalkan Cash On Delivery (COD) atas pemesanan barang di Kota Pontianak serta kesesuaiannya dengan ketentuan hukum perlindungan konsumen. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum normatif dengan sifat normatif-analitis. Penelitian dilakukan melalui studi kepustakaan dan studi dokumen terhadap peraturan perundang-undangan, doktrin hukum, literatur sengketa, analisis data dilakukan secara kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pembatalan transaksi COD tanpa alasan yang sah setelah pelaku usaha memenuhi Kewajibannya pada prinsipnya dapat dikualifikasikan sebagai wanprestasi. Penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui negosiasi, pengaduan pada platform e-commerce, BPSK maupun pengadilan. Kesimpulan penelitian menunjukkan bahwa penyelesaian sengketa pembatalan COD perlu memperhatikan keseimbangan hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha melalui mekanisme penyelesaian secara bertahap.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Cash On Delivery (COD), Pembatalan Transaksi.

ABSTRACT

The growth of electronic commerce (e-commerce) has facilitated buying and selling transactions, notably through the Cash On Delivery (COD) payment method. However, in practice, instances of consumers cancelling COD transactions still occur, causing financial losses for business operators and delivery services, as well as potentially leading to disputes. This situation reveals an imbalance in the understanding of the rights and obligations of consumers and business operators, as well as the dispute resolution mechanisms applicable to COD transaction cancellations. This study aims to analyze the resolution of disputes arising from consumers cancelling COD orders in Pontianak City and to assess its alignment with consumer protection laws. The study employs a normative legal research method with a normative-analytical approach. Data was gathered through literature reviews and document analysis—examining legislation, legal doctrine, and literature on disputes—and analyzed qualitatively. The findings indicate that cancelling a COD transaction without a valid reason, after the business operator has fulfilled its obligations, can essentially be classified as a breach of contract. Dispute resolution can be pursued through negotiation, complaints filed with e-commerce platforms, the Consumer Dispute Resolution Agency (BPSK), or the courts. The study concludes that resolving disputes over COD cancellations requires balancing the rights and obligations of consumers and business operators through a tiered resolution mechanism.

Keywords: Consumer Protection, Cash On Delivery (COD), Transaction Cancellation.

DAFTAR ISI

COVER ..... **i**

SURAT PERNYATAAN ..... **iv**

KATA PENGANTAR ..... **v**

BAB 1 PENDAHULUAN **1**

A. Latar Belakang 1

B. Rumusan Masalah 4

C. Tujuan Penelitian 4

D. Manfaat Penelitian 5

E. Keaslian Penelitian 5

BAB II TINJAUAN PUSTAKA **8**

A. Kerangka Pemikiran 8

1. Tinjauan Umum Hak Konsumen 8

2. Tinjauan umum hak pelaku usaha 12

3. Hak hak konsumen dan pelaku usaha 14

4. Kewajiban kewajiban konsumen dan pelaku usaha 17

5. Asas asas perlindungan konsumen 19

B. Kerangka Konsep 22

BAB III METODE PENELITIAN **25**

A. Metode Penelitian 25

1. Jenis Penelitian 25

2. Sifat Penelitian 25

3. Data dan Sumber Data 27

4. Teknik dan Alat Pengumpul Data 28

5. Populasi 29

6. Analisis Data 30

BAB IV PEMBAHASAN 31

A. Mekanisme Transaksi *Cash on Delivery* (COD) oleh Konsumen 31

B. Bentuk-bentuk Pembatalan COD.....33

C. Akibat Hukum Pembatalan COD.....36

D. Penyelesaian Sengketa atas Pembatalan COD.....41

E. Analisis Hukum terhadap Perlindungan Konsumen dan Pelaku Usaha dalam Sengketa COD.....66

BAB V PENUTUP 89

A. Kesimpulan 89

B. Saran 90

DAFTAR PUSTAKA 89

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin pesat telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat, salah satunya dalam bidang perdagangan. Saat ini, aktivitas jual beli tidak lagi terbatas pada pertemuan langsung antara penjual dan pembeli, melainkan dapat dilakukan secara daring melalui platform perdagangan elektronik (*e-commerce*). Perkembangan ini memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memenuhi kebutuhan hidupnya secara cepat, praktis, dan efisien.[1]

Seiring dengan meningkatnya transaksi jual beli secara daring, berbagai metode pembayaran turut berkembang, salah satunya adalah sistem *Cash on Delivery* (COD). Sistem COD memberikan kemudahan bagi konsumen karena pembayaran dilakukan secara tunai pada saat barang diterima. Metode ini dianggap lebih aman bagi konsumen, khususnya bagi mereka yang belum sepenuhnya percaya terhadap transaksi daring atau khawatir terhadap risiko penipuan.[2]

---

[1] Budi Santoso dan Rina Wijaya, "Pengaruh Perkembangan E-Commerce terhadap Perilaku Belanja Daring Masyarakat," *Jurnal Teknologi dan Bisnis* 10, no. 2 (2023): 145.

Ahmad Fauzi dan Dewi Lestari, "Analisis Minat Konsumen terhadap Penggunaan Sistem Pembayaran Cash on Delivery (COD) pada E-Commerce," *Jurnal Hukum dan Transaksi Elektronik* 8, no. 1 (2024): 45.

Namun, dalam praktiknya, sistem COD tidak terlepas dari berbagai permasalahan hukum yang berpotensi menimbulkan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Salah satu permasalahan yang sering terjadi adalah pembatalan sepihak oleh konsumen terhadap pesanan COD, baik karena barang yang diterima tidak sesuai dengan pesanan, adanya perubahan kehendak konsumen, maupun alasan lain yang bersifat subjektif. Pembatalan tersebut sering kali dilakukan pada saat barang telah sampai di tangan konsumen atau bahkan ketika kurir telah tiba di lokasi pengantaran.

Pembatalan COD oleh konsumen ini menimbulkan kerugian bagi pelaku usaha maupun pihak perantara, seperti perusahaan jasa pengiriman.[3] Pelaku usaha dapat mengalami kerugian materiil berupa biaya pengiriman, pengemasan, dan risiko barang rusak atau tidak dapat dijual kembali. Di sisi lain, konsumen sering kali beranggapan bahwa pembatalan tersebut merupakan haknya, terutama apabila barang dianggap tidak sesuai dengan informasi yang ditampilkan dalam platform penjualan.

Kondisi tersebut menunjukkan adanya ketidakseimbangan pemahaman mengenai hak dan kewajiban antara konsumen dan pelaku usaha dalam transaksi jual beli dengan sistem COD.[4] Padahal, dalam hukum perlindungan konsumen, baik konsumen maupun pelaku usaha memiliki hak dan kewajiban yang harus dipenuhi secara proporsional. Undang-Undang Nomor 8 Tahun

[3] Rizky Pratama dan Maya Indriati, "Perlindungan Hukum bagi Pelaku Usaha atas Pembatalan Sepihak Transaksi E-Commerce Sistem Cash on Delivery," *Jurnal Perlindungan Konsumen dan Hukum Bisnis* 6, no. 2 (2023): 88.

[4] Hendra Saputra dan Fitriani, "Penerapan Prinsip Iktikad Baik Konsumen dalam Transaksi E-Commerce Berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999," *Jurnal Hukum Respublica* 12, no. 1 (2024): 112.

1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur bahwa konsumen berhak memperoleh kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa, serta berhak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur. Di sisi lain, konsumen juga memiliki kewajiban untuk beritikad baik dalam melakukan transaksi.

Dalam praktik di lapangan, khususnya di Kota Pontianak, masih ditemukan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha yang timbul akibat pembatalan COD.[5] Sengketa ini sering kali tidak diselesaikan melalui mekanisme hukum yang jelas, melainkan hanya melalui kebijakan sepihak dari platform e-commerce atau bahkan berakhir tanpa penyelesaian yang adil bagi para pihak. Hal ini menunjukkan adanya kebutuhan akan analisis yuridis terkait mekanisme penyelesaian sengketa konsumen akibat pembatalan COD.

Penyelesaian sengketa konsumen pada dasarnya dapat dilakukan melalui jalur litigasi maupun non-litigasi, seperti melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).[6] Namun, dalam konteks pembatalan COD, masih terdapat ketidakjelasan mengenai bentuk tanggung jawab konsumen, kedudukan hukum pelaku usaha, serta efektivitas mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia. Ketidakjelasan ini berpotensi menimbulkan ketidakpastian hukum dan merugikan salah satu pihak.

---

[5] Muhammad Arifin dan Novia Utami, "Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen akibat Pembatalan Pembayaran Cash on Delivery di Kota Pontianak," *Jurnal Hukum Untan* 11, no. 2 (2024): 205.

[6] Bambang Setyawan dan Dina Rahmawati, "Kepastian Hukum dan Efektivitas Peran BPSK dalam Penyelesaian Sengketa Transaksi E-Commerce Sistem COD," *Jurnal Hukum Lex Generalis* 5, no. 1 (2024): 63.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat diketahui bahwa permasalahan pembatalan COD oleh konsumen merupakan isu hukum yang relevan dan penting untuk dikaji, khususnya dalam perspektif perlindungan konsumen dan penyelesaian sengketa.[7] Oleh karena itu, penulis memandang perlu untuk melakukan penelitian guna menganalisis secara yuridis bagaimana penyelesaian sengketa konsumen yang membatalkan COD atas pemesanan barang di Kota Pontianak. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai hak dan kewajiban para pihak serta mekanisme penyelesaian sengketa yang sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang akan diajukan untuk penelitian berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, yaitu: Bagaimanakah penyelesaian sengketa konsumen yang membatalkan *Cash on Delivery* (COD) atas pemesanan barang di Kota Pontianak?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas yang telah dijabarkan diatas, penelitian ini bertujuan untuk:

[7] Fajar Pratama dan Anita Kusuma, "Urgensi Perlindungan Hukum dan Mekanisme Penyelesaian Sengketa Transaksi Electronic Commerce Sistem Cash on Delivery," *Jurnal Lex Suprema* 6, no. 1 (2024): 115.

1. Untuk menganalisis secara yuridis penyelesaian sengketa konsumen yang membatalkan *Cash on Delivery* (COD) atas pemesanan barang di Kota Pontianak.
2. Untuk menganalisis kesesuaian penyelesaian sengketa tersebut dengan ketentuan hukum perlindungan konsumen.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoretis

Secara teoretis, penelitian ini diharapkan dapat menambah dan mengembangkan khasanah ilmu pengetahuan di bidang hukum, khususnya hukum perlindungan konsumen, mengenai penyelesaian sengketa konsumen yang timbul akibat pembatalan *Cash on Delivery* (COD) dalam transaksi jual beli secara daring

2. Manfaat Praktis

Bagi Konsumen Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman mengenai hak dan kewajiban konsumen dalam transaksi jual beli dengan sistem COD, serta konsekuensi hukum dari pembatalan pesanan secara sepihak.

E. Keaslian Penelitian

Penelitian ini merupakan hasil karya penulis dan bukan merupakan plagiarisme sepanjang pengetahuan penulisan masih belum ada penelitian yang sama dengan penelitian penulis, adapun penelitian penulis berjudul

ANALISIS YURIDIS TERHADAP PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN YANG MEMBATALKAN *COD (CASH ON DELIVERY*) DI KOTA PONTIANAK

Namun terdapat beberapa penelitian terdahulu yang relevan terkait penelitian mengenai perlindungan konsumen Yang menjadi referensi bacaan penulis. Penelitian tersebut yaitu:

1. Nama : Indah Yulianty Langkedeng
2. Asal Fakultas : Universtas Samratulangi

Judul Skripsi : PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM PENYELESAIAN PERSELISIHAN TRANSAKSI CASH ON DELIVERY (COD) PADA JUAL BELI ONLINE.

Bagaimana pengaturan terkait kewajiban pelaku usaha rumah makan dalam pemberian informasi daftar menu dan harga yang memberikan informasi awal kepada konsumen?

a. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi *Cash On Delivery* (COD) pada praktik jual beli online?
b. Bagaimana mekanisme penyelesaian perselisihan dalam transaksi *Cash On Delivery* (COD) pada jual beli online?

Berdasarkan penelitian diatas terdapat pada fokus permasalahan yang dibahas. Pada penelitiannya, Indah Yulianty langkedeng berfokus pada Perlindungan hukum bagi konsumen COD berlandaskan pada Asas keseimbangan menghendaki adanya distribusi hak dan kewajiban yang

proporsional, sedangkan asas kepastian hukum menjamin hak konsumen dapat ditegakkan melalui aturan yang jelas.