



PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KURIR PAKET DALAM JUAL BELI ONLINE DENGAN METODE PEMBAYARAN CASH ON DELIVERY (COD)

Dani Lailatul Magviro

Danilaila66@gmail.com

Yasid Amali

Yasidamali23@gmail.com

Universitas Trunojoyo Madura

Alamat : JL. Raya Telang, Kec. Kamal, Kabupaten Bangkalan, Jawa Timur (69162)

Abstract. *The purpose of this research is to find out how the law protects couriers in online buying and selling activities, especially with the Cash On Delivery (COD) payment method. The method used in this research is normative by examining library materials, namely primary, secondary and tertiary, namely legislation, books and journals. Based on this method, the research was carried out using a case approach and a statutory approach. The results of the research show that the legal protection obtained from the courier in the Cash On Delivery (COD) system payment method is to guarantee that the courier is not responsible for errors or damage to goods that are not caused by the courier's negligence or error.*

Keywords: *Legal Protection, Package Courier, Online Buying and Selling, Payment Methods, Cash on Delivery (COD).*

Abstrak. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana hukum melindungi kurir dalam kegiatan jual beli secara online, terutama dengan metode pembayaran COD, metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah normatif dengan cara meneliti bahan-bahan pustaka yaitu primer, sekunder dan tersier, yaitu perundang-undangan, buku-buku, dan jurnal-jurnal. Berdasarkan metode tersebut, maka penelitian dilakukan dengan pendekatan kasus (case approach) dan pendekatan perundang-undangan (statute approach). Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum yang didapatkan dari kurir dalam metode pembayaran sistem Cash On Delivery (COD) adalah dengan menjamin kurir tidak bertanggung jawab atas kekeliruan atau kerusakan barang yang bukan disebabkan dari kelalaian dan kesalahan kurir.

Kata kunci: Perlindungan Hukum, Kurir Paket, Jual Beli Online, Metode Pembayaran, Cash on Delivery (COD).

PENDAHULUAN

Keberadaan Internet tidak dapat dipungkiri bahwa internet merupakan sarana penting untuk menyediakan informasi untuk dan/atau kepada masyarakat sekarang ini. Bahkan ada kemajuan dalam perkembangan zaman. Internet adalah sebuah lompatan teknologi, yang mengubah cara kita memandang Bisnis lokal dan global, dimana di era globalisasi ini, perusahaan bisnis menggunakan sistem dengan cara yang tidak memerlukan tatap muka

langsung , hanya dengan mengirimkan data melalui Internet.¹ Di samping itu, Internet dianggap bermanfaat baik di sektor komersial, dimana para Badan usaha dapat memasarkan produk jualannya lebih mudah, cepat dan nyaman. Dan konsumen bisa mendapatkan produk yang dia inginkan dengan mudah dan dengan harga yang cenderung lebih terjangkau melalui kegiatan berdagang atau berbelanja Online. Belanja online merupakan suatu kegiatan jual beli dengan proses yang sederhana, dimana penjual dan pembeli tidak bertemu langsung dan dapat dilakukan kapan saja.²

Pembelian Online dapat menggunakan dua metode pembayaran yaitu: pembayaran di muka saat memesan produk di marketplace dan pembayaran dilakukan ketika barang sudah sampai di lokasi pembeli. Pembayaran di tempat (cash on delivery atau biasanya disebut COD) dilakukan saat orderan atau pesanan sudah sampai ke pembeli. Penjual/pedagang mempunyai kewajiban menyerahkan barangnya dan pembeli/konsumen wajib membayar harga pembelian pada waktu dan tempat yang ditentukan atau yang biasanya disebut sistem cash on delivery (COD).³

Mengenai pembayaran secara cash on delivery (COD) atas produk yang dipesan pembeli di website akan dikirim melalui kurir ke alamat tujuan pengiriman barang melalui tahap-tahap tertentu yang dilakukan oleh penjual. Kurir menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah utusan yang menyampaikan dengan cepat. Secara umum, Kurir adalah suatu jasa pengiriman barang yang dilakukan secara langsung.⁴ Pekerjaan Kurir di mulai dari mengambil paket yang masuk ke kantor dan menyerahkannya kepada penerima. Satu hal lagi Kurir juga harus memastikan konsumen menerima produk pesannya tepat waktu, melakukan pengecekan dan kecocokan data dengan dokumen yang tersedia di dalam paket.

Sistem pembayaran COD dilakukan apabila sudah ada kesepakatan antara penjual dan pembeli melalui situs belanja online, ini bisa dikatakan ada kesepakatan antara kedua pihak. Hal ini tidak dapat dihindari selama proses pengiriman barang mungkin saja terjadi hal-hal yang tidak diinginkan. Di dalam belanja online selain membawa manfaat, juga mengandung risiko yang mungkin akan terjadi. Untuk meminimalkan kemungkinan kerugian yang terjadi,

¹ Mabarroh Azizah, "PENERAPAN ETIKA BISNIS ISLAM DALAM TRANSAKSI JUAL BELI DARING DI TOKO ONLINE SHOPEE," *Humani (Hukum Dan Masyarakat Madani)* 10, no. 1 (May 22,2020): 83-96, <https://doi.org/10.22623/HUMANI.V10I1.1848>

² Ainul Yaqin, "Akibat Hukum Wanprestasi dalam Jual Beli Online menurut Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik," *Jurnal Dinamika* 25, no. 6 (2019):10

³ https://www.hukumonline.com/berita/baca/lt60b07121520b/yuk—pahami-sistem-codbelanja_online-yang-tepat/

⁴ <https://www.parselday.com/apa-itu-kurir?/>

beberapa orang cenderung lebih memilih belanja offline atau konvensional dibandingkan dengan belanja online. Dalam kegiatan jual-beli khususnya dengan belanja online membutuhkan kepercayaan dan itikad baik antara penjual dan pembeli. Beberapa kerugian yang mungkin terjadi selama masa pengiriman barang dalam belanja online adalah⁵:

1. Produk tidak sampai di tangan pembeli.
2. Produk cacat atau rusak pada saat diterima.
3. Pembeli menerima barang tidak sesuai dengan perjanjian sebelumnya dengan penjual.
4. Pembeli menerima barang yang berbeda dari deskripsi dalam daftar barang yang dicantumkan oleh penjual.

Berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian terhadap pengguna aplikasi Shopee dengan judul penelitian. Perlindungan Hukum Terhadap Kurir Paket Dalam Jual Beli Online Dengan Metode Pembayaran Cash On Delivery (COD).

TINJAUAN PUSTAKA

Menurut KBBI, metode adalah cara kerja yang sistematis untuk mencapai tujuan tertentu. Dan metode pembayaran adalah cara konsumen membayar produk atau layanan yang mereka beli dalam bertransaksi online khususnya dengan aplikasi shopee.

Berbagai metode pembayaran bermunculan untuk membudahkan proses transaksi antar pihak yaitu transfer melalui Bank, Shopeelater, Indomaret, Alfamidi, Alfamart, Shopeepay dan Cash On Delivery (COD).

Menurut Halaweh (2018) layanan Cash On Delivery (COD) adalah metode pembayaran tunai yang mempengaruhi perilaku pembelian konsumen karna menimbulkan rasa aman, jaminan privasi, dan kepercayaan sehingga layanan Cash Cn Delivery (COD) ini masuk kedalam faktor psikologis bagian keyakinan dan sikap.

Berdasarkan pengertian di atas maka dapat di pahami bahwa metode pembayaran Cash On Delivery (COD) adalah suatu metode pembayaran secara tunai, dimana pembayaran dilakukan pada saat pesanan sampai di alamat konsumen dan konsumen membayar kepada kurir yang telah mengantarkan pesanan, metode pembayaran Cash On Delivery (COD) juga

⁵ Atip Latifullhayat, *Perlindungan Data Pribadi Dalam Perdagangan Secara Elektronik (Ecommerce)*, Jurnal Hukum Bisnis Vol. 18, Maret 2002, hlm 24

merupakan metode pembayaran yang menghadirkan rasa aman, menjamin keamanan dan kepercayaan bagi konsumen.

Bagi konsumen yang baru pertama kali membeli secara online menggunakan pembayaran transfer bank, terkadang terasa sedikit meragukan karena harus menunggu beberapa saat sebelum barang pesanan sampai, karena pembayaran telah dilakukan di muka. Terkadang hal seperti itu menimbulkan rasa was-was di kalangan konsumen sehingga sebagian besar dari mereka memilih metode pembayaran tunai atau biasa disebut Cash on Delivery (COD).

Sistem pembayaran COD memberikan keuntungan besar bagi pembeli karena mereka dapat melakukan pengecekan barang pesanan pada saat kedatangan. Selanjutnya apabila terjadi ketidaksesuaian dengan barang yang dipesan, pembeli dapat meminta pengembalian kepada penjual. Namun, seperti metode pembayaran lainnya, COD juga dapat menimbulkan masalah. Banyak pembeli yang merasa produk yang dipesannya tidak sesuai dan menolak membayar produk yang dipesannya, bahkan meminta pengembalian dana langsung dari pihak kurir. Memang dalam hal ini pengangkut hanya bertindak sebagai perantara antara penjual dan pembeli dalam menyerahkan barang dan menerima pembayaran, dan tidak bertanggung jawab atas barang yang diterima yang desainnya tidak benar. Hal ini tentu melanggar ketentuan Pasal 1313 KUH Perdata, yang menyatakan bahwa pembeli dan penjual terikat pada akad jual beli. Oleh karena itu, keduanya harus melakukan prestasi yang telah disepakati, sedangkan dalam hal sistem pembayaran COD, pembeli wajib membayar barang yang dipesannya setelah diterima. Jika terjadi perbedaan akan barang, hal ini bukan menjadi tanggung jawab pihak kurir.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penulisan ini adalah metode penelitian normatif. Penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder.⁶ Menurut Peter Mahmud Marzuki, penelitian hukum normatif adalah suatu proses untuk menemukan suatu aturan hukum, prinsip-prinsip hukum, maupun doktrin-doktrin hukum guna menjawab isu hukum yang dihadapi.⁷ Pada penelitian hukum jenis ini, seringkali hukum dikonsepsikan sebagai apa yang tertulis dalam peraturan perundang-undangan atau hukum

⁶ Soerjono Soekanto & Sri Mamudji, 2003, *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, hlm. 13

⁷ Peter Mahmud Marzuki, 2010, *Penelitian Hukum*, Jakarta: Kencana Prenada, hlm. 35.

dikonsepkan sebagai kaidah atau norma yang merupakan patokan berperilaku manusia yang dianggap pantas.⁸ Norma yang dimaksud adalah mengenai asas-asas, norma, kaidah dari peraturan perundang-undangan serta doktrin. Dalam tulisan ini dipergunakan metode pendekatan yuridis, dengan meneliti kaidah atau aturan hukum sebagai suatu bangunan sistem yang terkait dengan suatu peristiwa hukum.⁹ Metode pengumpulan data dalam penulisan ini adalah penelitian *Bibliografi*, yaitu suatu metode pengumpulan data melalui penelitian kepustakaan mengenai bahan hukum (baik bahan hukum primer maupun bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier). Metode penelitian yang digunakan metode penelitian normatif merupakan suatu prosedur penelitian ilmiah untuk menemukan kebenaran berdasarkan logika ilmu hukum dari sudut pandang normatif dengan beberapa pendekatan yaitu pendekatan kasus (*case approach*), dan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*).

Jenis data yang digunakan penulis ialah yang pertama pengumpulan data primer yaitu data yang didapat dari sumber hukum yang terkait dengan permasalahan yang akan dibahas.¹⁰ Bahan-bahan hukum primer terdiri dari peraturan perundang-undangan. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Undang-Undang No. 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan
2. Undang-Undang No. 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja
3. Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
4. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata)

Yang kedua ialah data hukum sekunder yang merupakan semua publikasi tentang hukum yang merupakan bukan dokumen resmi. Publikasi tentang hukum meliputi buku-buku teks, kamus-kamus hukum, jurnal-jurnal hukum.

Dan yang terakhir ialah data hukum tersier yang merupakan bahan-bahan untuk menunjang bahan primer dan sekunder yaitu seperti Kamus Besar Bahasa Indonesia.

PEMBAHASAN

Belakangan ini, kasus belanja online dengan sistem cash on delivery (COD) yang berujung pada pengembalian barang secara paksa marak terjadi. Pada akhir bulan 31 oktober

⁸ Amiruddin dan H. Zainal Asikin, 2006, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, hlm. 118.

⁹ Mukti Fajar dan Yulianto Achmad, 2010, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris*, Cetakan I, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, hlm. 36.

¹⁰ Marzuki, 1983, *Metodelogi Riset*. PT. Haindita: Jakarta. Hlm 56

2023 seorang konsumen di Pamekasan menolak bayar paket COD. Awal mula kurir sudah memberitahu kalau paket tidak sesuai jangan dibuka terlebih dahulu, akan tetapi konsumen menghiraukan perkataan kurir tersebut, setelah paket sudah di buka, konsumen enggan menerima paket dengan alasan tidak sesuai dengan pesanan lalu konsumen meminta paket tersebut di kembalikan dan menuduh kurir salah atas pemesanan paket tersebut, setelah keduanya terlibat adu mulut dikarenakan konsumen enggan menerima dan membayar barang meski sudah dibuka. Kasus serupa juga terjadi di Padang dan viral di media sosial, didalam video tersebut terlihat perempuan berbaju kuning memaki-maki kurir yang mengantarkan pesanan COD lantaran pesanan tidak sesuai. Dalam hal ini, peraturan yang diberikan Shopee terkait COD apabila barang telah sampai ke pembeli, dan barangnya telah dibuka, maka pihak Shopee menganggap pembeli telah menerima barang tersebut, dan tidak bisa dikembalikan lagi.

Dampak bagi kurir jika kasus di atas terjadi, sangatlah beragam mulai dari dampak terhadap target bulanan yang harus dipenuhi kurir dalam pengiriman untuk menjaga kinerja terbaiknya, hingga ancaman keselamatan di tempat kerja jika terjadi tindakan yang mengancam keselamatan kurir dan bisa juga dapat mengancam nyawa kurir. Secara khusus belum ada peraturan yang melindungi kurir, namun mengenai keselamatan kurir hal ini ditemukan dalam perjanjian kemitraan antara kurir dengan perusahaan yang bermitra dengannya.

Sama seperti aktivitas jual beli pada umumnya, pembeli mempunyai hak dan tanggung jawab dalam melakukan jual beli online. Pembeli mempunyai hak atas barang yang diperjanjikan setelah memenuhi kewajibannya untuk membayar barang tersebut dengan metode pembayaran yang telah ditentukan.¹¹

Jika pembeli menolak untuk membayar barang yang telah dipesan ke kurir dengan alasan tidak sesuai dan hal ini menimbulkan kerugian bagi kurir, dalam hal ini pembeli harus bertanggung jawab atas kerugian yang di alami oleh kurir.¹²

Jika pembeli menolak membayar maka akan terjadi wanprestasi dan bagi kurir mengalami keterlambatan dalam melakukan pengiriman barang, dan menyebabkan kerugian bagi penjual.

¹¹ Salomo Kevin Davian Simanjuntak, "Tinjauan Yuridis Terhadap Tanggung Jawab Penyelenggara Layanan E-Commerce Terhadap Konsumen Situs Lazada.Co.Id" (Universitas Sumatera Utara, 2019).

¹² Alfred Perlin Jaya Lomboe, "Perlindungan Hukum Bagi Driver Online Terhadap Pembatalan Orderan Makanan (Go-Food) Oleh Konsumen Dengan Pembayaran COD (Cash on Delivery) Dalam Transaksi E-Commerce (Studi Pada PT. Go-Jek Indonesia Kantor Operasional Medan)" (Universitas Sumatera Utara, 2020)

Berdasarkan pasal 1460 KUH Perdata, barang yang dijual menjadi tanggung jawab pembeli sejak dibuatnya akad atau penjualan, meskipun penyerahan barang tersebut belum dilakukan, maka penjual berhak menuntut biaya atas barang tersebut. Atas dasar itu, menurut pasal 1243 KUH Perdata, pembeli mempunyai kewajiban untuk mengganti kerugian yang timbul akibat tidak dipenuhinya perikatan kepada penjual.

Pasal 1476 KUH Perdata mengatur bahwa biaya pengangkutan ditanggung penjual, dan biaya penerimaan dan pengambilan barang ditanggung pembeli. Namun Pasal 1494 KUH Perdata mengatur bahwa penjual tetap bertanggung jawab atas segala sesuatu yang timbul akibat perbuatan penjual, dalam hal ini segala ketidaksesuaian atau kerusakan terhadap barang yang diterima dari pembeli. Selanjutnya pada Pasal 1708 KUH Perdata mengatur bahwa kurir pengantar barang tidak bertanggung jawab, apabila terjadi kerusakan atau ketidaksesuaian terhadap barang pesanan, kecuali kecerobohan dan kelalaian dari pihak kurir. Dan menurut pasal ini, kurir tidak harus bertanggung jawab jika barang rusak atau bahkan musnah saat sampai di tangan pembeli. Hal ini juga diatur dalam Pasal 1504 dan 1505 KUH Perdata, yang menurutnya tanggung jawab tidak berlaku apabila barang itu tersembunyi atau terlihat jelas dan kerusakannya sedemikian rupa sehingga pembeli enggan membayar maka Penjual yang harus bertanggung jawab bukan kurir.

Selain itu, dalam hal kurir menggantikan perusahaan dalam menjalankan kekuasaannya, menurut Pasal 1803 KUH Perdata, perusahaan bertanggung jawab terhadap kurir tersebut. Pasal 1809 juga menegaskan kembali bahwa penjual sebagai pemberi kuasa dalam hal ini harus mengganti kerugian yang timbul selama pelaksanaan kuasanya kepada kurir sebagai penerima kuasa pengganti.

Menurut Pasal 1450 KUH Perdata, seorang kurir yang merasa telah dilanggar haknya dalam menjalankan tugasnya, dapat menuntut pembatalan akad. Dalam hal ini, kurir dapat membatalkan kontrak menjalankan kuasa dari perusahaan.

PENUTUP

Berdasarkan pembahasan diatas, dapat disimpulkan bahwa kurir dalam sistem pembayaran COD belanja online berkedudukan sebagai pihak yang menggantikan kuasa dan dititipkan oleh perusahaan pengiriman barang untuk menjalankan tugasnya. Meskipun kurir merupakan pihak yang berhubungan langsung dengan pembeli, namun tidak terdapat hubungan hukum di antara keduanya. Oleh karena itu, kurir dalam sistem pembayaran COD belanja online sangat perlu untuk mendapatkan perlindungan hukum, terutama dalam hal penjaminan keselamatan dan khususnya pada sistem COD.

Dan dapat disimpulkan bahwa kurir dalam sistem pembayaran COD belanja online sering menghadapi beberapa permasalahan, seperti tidak adanya payung hukum dalam melakukan transaksi pelayanan COD, tidak adanya panduan yang jelas terhadap mekanisme COD, sering menjadi korban kemarahan pembeli terhadap permasalahan yang bukan menjadi tanggung jawabnya, sering tidak menerima uang pembayaran yang seharusnya diserahkan oleh konsumen saat barang diantar, dan sering tidak mendapatkan perlindungan hukum yang memadai, terutama dalam hal penjaminan keselamatan dan khususnya pada sistem COD. Oleh karena itu, kurir dalam sistem pembayaran COD belanja online sangat perlu untuk mendapatkan perlindungan hukum yang memadai.

DAFTAR PUSTAKA

Jurnal :

- Neozatel Azriel, Rani Apriani, Holyone Singadimedja, 2023, Upaya Perlindungan Hukum Bagi Kurir Paket Dalam Transaksi E-Commerce Menggunakan Sistem Cod (Cash On Delivery), Vol 10 No 11, hlm. 5266
- Muharram Wibisana, Jeane Neltje, Diana Fitriana, 2023, Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Terhadap Tindakan Pembatalan Pembayaran Oleh Konsumen E-Commerce Dalam Sistem Cash on Delivery (COD) Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Vol. 17, No. 2, hlm. 439
- Putri Riska Natagina, Dalimunthe Siti Nurul Intan Sari , 2021, Perlindungan Hukum Bagi Kurir dalam Sistem Cash on Delivery Belanja Online, Vol. 4 No. 2, hlm. 200-201

Perundang-undangan:

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata