

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KURIR SEBAGAI PIHAK
PENYEDIA JASA PENGIRIMAN BARANG DALAM SISTEM
PEMBAYARAN *CASH ON DELIVERY* PADA *MARKETPLACE* SHOPEE**

(Skripsi)

Oleh

M. Shafa Abighail Gurmilang

2012011170



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2024**

ABSTRAK

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KURIR SEBAGAI PIHAK PENYEDIA JASA PENGIRIMAN BARANG DALAM SISTEM PEMBAYARAN *CASH ON DELIVERY* PADA *MARKETPLACE* SHOPEE

Oleh:

M. Shafa Abighail Gurmilang

Perkembangan teknologi dalam dunia bisnis sangat berpengaruh mulai dari bisnis secara konvensional hingga berubah menjadi berbasis *online*. Pada dunia bisnis pembayaran adalah kegiatan yang krusial karena pembayaran merupakan perpindahan uang dari pembeli kepada penjual. Metode pembayaran pun telah mengalami perkembangan. Salah satu metode pembayaran yang digandrungi oleh masyarakat adalah *cash on delivery*, pembayaran *cash on delivery* sendiri sangat memudahkan pembeli dalam bertransaksi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan hukum antara shopee, penjual, pembeli, perusahaan jasa pengiriman, dan kurir dan perlindungan hukum terhadap kurir. Dimana hubungan di antara subjek dalam transaksi *online* tersebut berbeda-beda antar subjek. Perlindungan hukum yang diterima oleh kurir secara empiris tergambar ketika 95,2% responden mengetahui secara keseluruhan bagaimana tata cara dalam metode *cash on delivery*. Sedangkan secara normatif perlindungan hukum terhadap kurir mengacu pada KUHPerduta berdasarkan hubungan pemberian kuasa.

Kata Kunci : *Cash On Delivery*, Kurir, Perlindungan Hukum, Shopee.

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KURIR SEBAGAI PIHAK
PENYEDIA JASA PENGIRIMAN BARANG DALAM SISTEM
PEMBAYARAN *CASH ON DELIVERY* PADA *MARKETPLACE SHOPEE***

Oleh
M. Shafa Abighail Gurmilang

Skripsi

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar
SARJANA HUKUM**

Pada

**Bagian Hukum Keperdataan
Fakultas Hukum Universitas Lampung**



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2024**

Judul Skripsi : **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KURIR SEBAGAI PIHAK PENYEDIA JASA PENGIRIMAN BARANG DALAM SISTEM PEMBAYARAN CASH ON DELIVERY PADA MARKETPLACE SHOPEE**

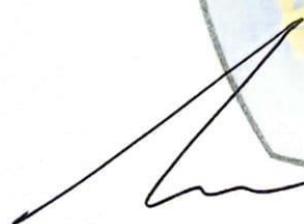
Nama Mahasiswa : **M. Shafa Abighail Gurmilang**

Nomor Induk Mahasiswa : **2012011170**

Bagian : **Hukum Perdata**

Fakultas : **Hukum**

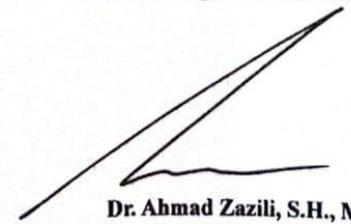


Dr. Ahmad Zazili, S.H., M.H.
NIP. 197404132005011001

Harsa Wahyu Ramadhan, S.H., M.H.
NIP. 231811920315101

2. Ketua Bagian Hukum Perdata



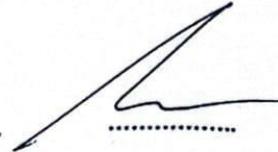
Dr. Ahmad Zazili, S.H., M.H.
NIP. 197404132005011001

PENGESAHAN

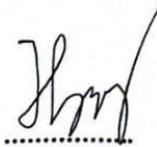
1. Tim Penguji

Ketua

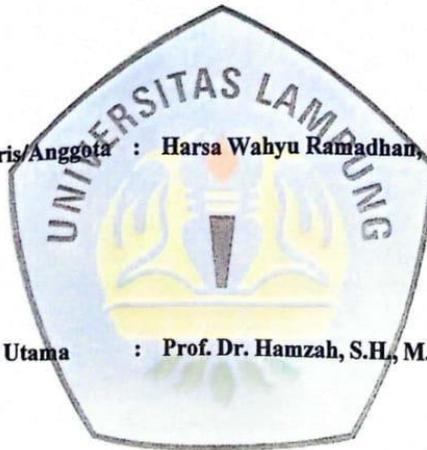
: Dr. Ahmad Zazili, S.H., M.H.



Sekretaris/Anggota : Harsa Wahyu Ramadhan, S.H., M.H.



Penguji Utama : Prof. Dr. Hamzah, S.H., M.H.



2. Dekan Fakultas Hukum



Dr. Muhammad Fakhri, S.H., M.S.
NIP. 1964121819188031002

Tanggal Lulus Ujian Skripsi: 25 Juni 2024

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : M. Shafa Abighail Gurmilang
NPM : 2012011170
Bagian : Hukum Perdata
Fakultas : Hukum

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul "**Perlindungan Hukum Terhadap Kurir Sebagai Pihak Penyedia Jasa Pengiriman Barang Dalam Sistem Pembayaran *Cash on Delivery* Pada *Marketplace Shopee***" benar-benar hasil karya bukan plagiat sebagaimana diatur dalam Pasal 39 ayat (2) Peraturan Akademik Universitas Lampung dengan Peraturan Rektor Universitas Lampung Nomor 19 tahun 2020.

Bandar Lampung, Juni 2024



M. Shafa Abighail Gurmilang
NPM. 2012011170

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama M. Shafa Abighail Gurmilang lahir di Bandar Lampung, tanggal 21 Juni 2002. Penulis lahir dan dibesarkan oleh pasangan suami isteri, Bapak Mohamad Fuad dan Ibu Oktaviani.

Penulis menyelesaikan pendidikan di Taman Kanak-kanak (TK) Nurini Haruni pada tahun 2007-2008, kemudian melanjutkan ke Sekolah Dasar (SD) Al-Muhajirin pada tahun 2008-2015, lalu melanjutkan ke jenjang yang lebih tinggi pada Sekolah Menengah Pertama (SMP) Islam Terpadu Ummul Quro Depok pada tahun 2015-2017, dan melanjutkan pada Madrasah Aliyah (MA) Negeri 13 Jakarta pada tahun 2017-2020. Penulis terdaftar sebagai mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Lampung melalui jalur penerimaan Seleksi Bersama Masuk Perguruan Tinggi Negeri (SBMPTN) pada tahun 2020 dan mengikuti Kuliah Kerja Nyata (KKN) selama 40 hari di Desa Labuhan, Kecamatan Pulau Pisang, Kabupaten Pesisir Barat.

Selama menempuh Pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Lampung, penulis bergabung pada Pusat Studi Bantuan Hukum (PSBH) periode 2021-2022 sebagai anggota Bidang Kajian, selain itu penulis juga bergabung pada Himpunan Mahasiswa Hukum Perdata periode 2023-2024 sebagai anggota Bidang Kajian Aksi dan Strategi.

MOTTO

“Barangsiapa yang membantu seorang muslim dalam suatu kesusahan di dunia maka Allah akan menolongnya dalam kesusahan pada hari kiamat. Dan barangsiapa meringankan beban seorang muslim yang sedang kesulitan maka Allah akan meringankan bebannya di dunia dan akhirat”

(HR Muslim)

“Ilmu ada tiga tahapan. Jika seseorang memasuki tahapan pertama, dia akan sombong. Jika dia memasuki tahapan kedua, maka dia akan rendah hati. Jika dia memasuki tahapan ketiga, maka dia akan merasa bahwa dirinya tidak ada apa-apanya”

(Umar bin Khattab)

“Jika ada yang datang kepadamu dan memberikan sebuah tanggung jawab maka selesaikan dan jagalah kepercayaannya”

(M. Shafa Abighail Gurmilang)

PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Atas ridho Allah SWT dengan penuh Syukur dan segala kerendahan hati saya persembahkan skripsi ini kepada :

Orang tua saya tercinta :

Mohamad Fuad dan Oktaviani

Yang telah membesarkanku, mendidikku, membimbingku, mendoakan, berkorban dan selalu mendukungku, terima kasih atas segala cinta dan kasih sayang yang luar biasa yang telah membantuku menjadi pribadi yang kuat dan tabah dengan cita-citaku.

Terima kasih kepada adik-adik tercinta :

M. Maheswara Acalapati A. dan M. Rakha Uwais A.

Yang telah memberikan semangat, doa, dan dukungannya

Terima kasih telah mengajarkan kepada saya nilai-nilai kehidupan, memberikan kasih sayang, dan melindungi saya dengan setulus hati. Terima kasih atas pengorbanan dan kerja keras yang diberikan hingga memberikan motivasi kepada saya untuk melangkah menuju keberhasilan hingga saat ini.

SANWACANA

Alhamdulillah rabbil'alamin, segala puji syukur atas rahmat, karunia, dan hidayah Allah SWT, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Perlindungan Hukum Terhadap Kurir Sebagai Pihak Penyedia Jasa Pengiriman Barang Dalam Sistem Pembayaran *Cash on Delivery* Pada *Marketplace Shopee*”** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Lampung.

Penyelesaian penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, bimbingan, dan saran dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Muhammad Fakhri, S.H., M.S., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Lampung;
2. Bapak Dr. Ahmad Zazili, S.H., M.H., selaku Ketua Bagian Hukum Keperdataan Fakultas Hukum Universitas Lampung;
3. Bapak Mohammad Wendy Trijaya, S.H., M.Hum., selaku Sekretaris Bagian Hukum Keperdataan Fakultas Hukum Universitas Lampung;
4. Bapak Dr. Ahmad Zazili, S.H., M.H., selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan masukan, arahan, dan motivasi hingga terselesaikannya skripsi ini;
5. Bapak Harsa Wahyu Ramadhan, S.H., M.H., selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing serta memberikan arahan hingga skripsi ini terselesaikan dengan baik;

6. Bapak Prof. Dr. Hamzah, S.H., M.H., selaku Dosen Pembahas I yang telah memberikan banyak masukan hingga skripsi ini terselesaikan dengan baik;
7. Ibu Diane Eka Rusmawati, S.H., M.H., selaku Dosen Pembahas II yang telah banyak memberikan saran hingga skripsi ini terselesaikan dengan baik;
8. Ibu Dewi Septiana, S.H. M.H., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan selama penulis menempuh pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Lampung;
9. Seluruh dosen dan karyawan/i Fakultas Hukum Universitas Lampung yang telah berdedikasi secara penuh dalam memberikan ilmu bagi penulis, serta bantuan secara teknis maupun administratif selama menyelesaikan studi;
10. Bapak Riki Renaldo selaku Tim Inti JNT cabang Way Kandis yang telah meluangkan waktunya untuk membantu penulis dengan memberikan informasi yang diperlukan dalam penelitian ini;
11. Orang tua tercinta, Mohamad Fuad dan Oktaviani, yang telah membesarkanku, mendidikku, membimbingku, mendoakan, berkorban dan selalu mendukungku, terima kasih atas segala cinta dan kasih sayang yang luar biasa yang telah membantuku menjadi pribadi yang kuat dan tabah dengan cita-citaku;
12. Adik-adik tersayang, M. Maheswara Acalapati Abhiseka dan M. Rakha Uwais Al-Ghaitan yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan untuk penulis;
13. Wanita hebat, Hafizah Nursabrina, S.Pd. yang selalu memberikan semangat, doa, dan setia untuk menemani penulis dalam menyelesaikan skripsi ini;

14. Untuk sahabat-sahabat gas banjit, Rifky Tri Novandra Indriadi, Farhan Alfarizi Al-Zastrow, Farhan Reza Gayo, Fadhlurrahman Fakhri Wafi, M. Nur Ramadhan, dan Satrio Paksi Wicaksono yang selalu membantu penulis;
15. Untuk kawan seperjuangan, Hafizh, Ali, Rama, Alta, Azril, Eurico, Faisal Sari, Rifki, Hendi, Khaddafi, Purnama, Raihan, Rizki Perdana, Sahril, Satrio Paksi, Sudrajat, Thoriq, dan Zidan yang selama menjalani kuliah selalu memberikan dukungan dalam diri penulis;
16. Untuk teman-teman SMA, Syaikh Al Habsyi, Syukri, Fahmi Hasbie, dan Raul yang terus memberikan dukungan dalam diri penulis dan mau untuk berdiskusi tentang apapun termasuk dengan fenomena yang sedang ditulis oleh penulis;
17. Almamater tercinta, Fakultas Hukum Universitas Lampung;
18. Pihak yang tidak disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan balasan atas jasa dan kebaikan yang telah diberikan kepada penulis. Penulis menyadari masih terdapat kekurangan dalam penulisan skripsi ini dan masih jauh dari kesempurnaan, akan tetapi penulis berharap semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi semua pihak khususnya bagi pengembangan ilmu hukum pada umumnya.

Bandar Lampung, Juni 2024

Penulis

M. Shafa Abighail Gurmilang

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	ii
PENGESAHAN	v
PERNYATAAN.....	vi
RIWAYAT HIDUP	vii
MOTTO	viii
PERSEMBAHAN.....	ix
SANWACANA	x
DAFTAR ISI.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Ruang Lingkup Penelitian	7
1.5 Kegunaan Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Tinjauan Umum tentang Jual Beli	9
2.2 Tinjauan Umum tentang Jasa Pengiriman	10
2.2.1 Pengertian Jasa Pengiriman.....	10
2.2.2 Jenis-Jenis Pelayanan Jasa Pengiriman	13
2.2.3 Cara Kerja Jasa Pengiriman	15
2.3 Tinjauan Umum tentang Sistem Pembayaran <i>Cash on Delivery</i>	17
2.3.1 Pengertian Sistem Pembayaran <i>Cash on Delivery</i>	17
2.3.2 Kelebihan dan Kekurangan Sistem Pembayaran <i>Cash on Delivery</i>	20
2.4 Hubungan Hukum.....	25
2.5 Kerangka Pikir	28

BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1 Jenis dan Tipe Penelitian	29
3.2 Pendekatan Masalah	29
3.3 Sumber Data	30
3.4 Metode Pengumpulan Data	32
3.5 Teknik Pengolahan Data.....	33
3.6 Analisis Data.....	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	35
4.1 Hubungan Hukum yang Timbul dari Transaksi <i>Cash on Delivery</i>	35
4.1.1 Hubungan Hukum antara Perusahaan Jasa Pengiriman dengan Kurir	35
4.1.2 Hubungan Hukum antara Penjual dengan Pembeli.....	38
4.1.3 Hubungan Hukum antara Penjual dengan Perusahaan Jasa Pengiriman.	40
4.1.4 Hubungan Hukum antara Pembeli dengan Perusahaan Jasa Pengiriman.	41
4.2 Perlindungan Hukum Kepada Kurir dalam Sistem COD	42
4.2.1 Perlindungan Hukum Secara Empiris	42
4.2.2 Perlindungan Hukum Secara Normatif	50
BAB V PENUTUP	63
5.1 Kesimpulan.....	63
5.2 Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN.....	69

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Perkembangan teknologi informasi di era globalisasi telah menyebabkan dunia menjadi bebas dan menyebabkan terjadinya berbagai dinamika sosial secara langsung, terus- menerus dan cepat, sehingga kehidupan yang dijalani oleh manusia terasa semakin mudah, serta kebebasan dalam menentukan pilihan di dalam kehidupan.¹ Adapun hal-hal yang mempermudah masyarakat dalam kehidupan sehari-hari, yaitu internet yang kerap digunakan oleh masyarakat untuk mencari informasi, berbelanja, berbisnis, hingga sektor pendidikan. Perkembangan internet merupakan tonggak penting dalam Sejarah teknologi informasi. Internet telah mengubah cara manusia berkomunikasi, mencari informasi, bahkan pada sektor bisnis. Pemanfaatan teknologi internet pada sektor bisnis, contohnya Bli-Bli.com, Tokopedia, Lazada, shopee, akulaku, OLX, Zalora, CarSome, Sociolla, Bukalapak, dan JD.ID. Jejaring social seperti *facebook*, *twitter*, dan *Instagram* memungkinkan kita terhubung secara instan dengan orang-orang di seluruh dunia, sementara seperti *google* dan *Wikipedia* memungkinkan akses terhadap pengetahuan.

Setelah adanya internet di kehidupan sehari-hari, aktivitas berbelanja dapat dilakukan secara *online*. Berbagai *marketplace* telah menyediakan tempat untuk masyarakat untuk membeli ataupun menjual berbagai macam barang yang diinginkan atau diminta oleh pasar. Mulai dari bahan makanan, alat-alat dapur, perlengkapan mandi, hingga menyentuh ke arah *fashion*.

Transaksi jual beli secara *online* dinilai lebih efektif dan efisien karena konsumen dengan penjual tidak diharuskan bertemu tatap muka atau secara

¹ Wibowo, Rosyta Zulfa; Munawar Kholil. Problematika Perjanjian Jual-Beli Online Melalui Media Sosial (Studi pada Pedagang Pakaian di Beteng Trade Center Surakarta). *Jurnal Privat Law*, 9.2: 388-399.

langsung.² Transaksi jual beli pun dapat dilakukan oleh konsumen hanya melalui *handphone/smartphone* atau perangkat apapun yang menunjang untuk melakukan transaksi secara *online*. Dalam bertransaksi jual beli ada yang dinamakan dengan sistem pembayaran, sistem pembayaran sendiri didefinisikan sebagai seperangkat ketentuan, lembaga, dan mekanisme yang digunakan dalam aktivitas pemindahan uang untuk memenuhi kewajiban dari kegiatan ekonomi.³

Dengan perkataan lain sistem pembayaran sendiri adalah kegiatan memindahkan uang yang diawasi dan juga dijaga peredarannya oleh sebuah lembaga yang telah diatur oleh sebuah peraturan yang berlaku. Keberhasilan sistem pembayaran dapat mendukung perkembangan sistem keuangan dan perbankan sedangkan risiko ketidaklancaran atau kegagalan sistem pembayaran akan memberikan dampak yang kurang baik pada kestabilan perekonomian.⁴ Tidak hanya sistem pembayaran yang mengalami perkembangan, metode pembayaran pun ikut mengalami perkembangan yang dahulu hanya secara tunai, namun sekarang masyarakat disuguhkan dalam berbagai pilihan metode pembayaran, yaitu pembayaran secara debit, kredit, pembayaran digerai-gerai minimarket yang telah bekerja sama dengan *marketplace*, hingga *cash on delivery* (COD) atau pembayaran tunai ketika barang tersebut sampai di alamat penerima barang.

Transaksi melalui *online* tidak hanya memiliki keunggulan tapi juga memiliki kelemahan yang merugikan konsumen. Transaksi *online* tidak mempertemukan antara pelaku usaha dan konsumen secara langsung dan konsumen tidak dapat melihat barang yang diinginkan secara nyata.⁵ Adapun beberapa kelemahan transaksi *online*, yaitu:

² Rofka, Afida Ainus, et al. Penyelesaian Sengketa Sistem Pembayaran Cash on Delivery (Cod) Pada Media E-Commerce. *Jurnal Bina Mulia Hukum*, 2022, 6.2: 161-173.

³ OCBC. Artikel. "Sistem Pembayaran: Prinsip, Komponen, Jenis, dan Contohnya" <https://www.ocbcnisp.com/id/article/2023/02/23/sistem-pembayaran-adalah>, diakses pada tanggal 16 Maret 2024 pukul 15:24

⁴ Dewi, Vera Intanie. Perkembangan Sistem Pembayaran di Indonesia. *Bina Ekonomi*, 2006, 10.2.

⁵ Putra, I Putu Erick Sanjaya; et al. Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Jual Beli Barang Melalui E-Commerce. *Jurnal Analogi Hukum*, 2019, 1.2: 239-243.

1. Keamanan

Transaksi *online* rentan terhadap risiko keamanan, seperti pencurian identitas dan serangan siber.

2. Ketidaknyaman pengembalian barang

Jika membeli sebuah produk secara *online* dan produk tersebut tidak sesuai dengan apa yang dipesan proses pengembalian produk tersebut akan menjadi rumit. Mulai dari proses administrasi yang harus dilewati, pengemasan produk kembali hingga mengirimkan kembali barang tersebut kepada penjual. Hal tersebut akan memakan waktu yang sangat lama dibandingkan membeli produk langsung ke toko fisik.

3. Keterbatasan geografis

Beberapa penjual *online* tidak mengirimkan barang ke wilayah tertentu. Hal ini akan menjadi kendala jika konsumen berada pada wilayah yang terpencil atau diluar jangkauan wilayah pengiriman selain itu, biaya pengiriman akan mahal dan waktu pengiriman akan lama.

Salah satu metode pembayaran yang sering digunakan dalam transaksi *online* adalah pembayaran COD, yakni pembayaran yang dilakukan secara tunai saat barang sudah sampai dirumah.⁶ Metode pembayaran COD ini sangat membantu di kalangan masyarakat Indonesia karena masyarakat berpikir dengan pembayaran secara COD dapat meminimalisasi tindak penipuan oleh pihak penjual. Dengan adanya sistem pembayaran COD juga dapat membantu seseorang yang tidak mempunyai rekening bank.

Kurir dalam metode pembayaran COD diwajibkan bertemu langsung dengan konsumen untuk melakukan transaksi dengan menerima pembayaran, namun pada kenyataannya tidak selalu berjalan dengan baik.⁷ Dalam praktiknya permasalahan yang terjadi pada pembayaran COD ini adalah konsumen menolak

⁶ Indra Kirana; Rahmi Ayunda. Sistem Belanja Cash On Delivery (COD) Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen dan Transaksi Elektronik. *Jurnal Surya Kencana Satu: Dinamika Masalah Hukum dan Keadilan*, 2022, 13.1: 69-80.

⁷ Wiyawan, I. Wayan Gede. Urgensi Perlindungan Kurir Dalam Transaksi E-Commerce Dengan Sistem COD (Cash On Delivery). *Jurnal Analisis Hukum*, 2021, 4.2: 187-202.

untuk membayar kepada kurir karena merasa barang yang tiba tidak sesuai dengan yang dipesan oleh konsumen.

Terdapat sebagian masyarakat yang belum memahami dari metode pembayaran secara COD tersebut. Masyarakat menganggap bahwa barang tersebut dapat dibuka dan dicoba sebelum membayarnya kepada kurir.⁸ Padahal hal tersebut tidak boleh dilakukan sebelum konsumen menyerahkan sejumlah uang tunai yang harus dibayarkan kepada kurir sebelum membuka isi paket tersebut. Tidak semua *platform* jual beli *online* menyediakan fitur “coba dulu baru bayar”, contoh *platform* jual beli *online* yang menyediakan hal tersebut adalah *Sale Stock*.⁹

Pengetahuan konsumen terhadap informasi yang diberikan oleh penjual juga menjadi permasalahan. Beberapa konsumen sering mengabaikan informasi yang diberikan oleh penjual, seperti ukuran dan perbedaan warna dikarenakan cahaya pada saat pengambilan foto produk. Hal tersebut yang menjadikan konsumen menolak dan menimbulkan ketidakpuasan konsumen kepada barang yang dibelinya.¹⁰

Terdapat beberapa kasus sengketa konsumen dan penjual mengenai metode pembayaran COD.¹¹ Pada pertengahan Mei 2021 terdapat sebuah video yang diunggah oleh akun X (dahulu: twitter) @bukuakik pada hari sabtu tanggal 15 Mei 2021 yang memperlihatkan seorang ibu melontarkan makian kepada kurir yang mengantarkan barang ke rumahnya. Pada video tersebut sang kurir sudah berusaha untuk menjelaskan bagaimana prosedur yang harus dilakukan jika berbelanja menggunakan sistem COD. Akan tetapi, ibu tersebut tidak

⁸ Indra Kirana; Rahmi Ayunda. Sistem Belanja Cash On Delivery (COD) Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen dan Transaksi Elektronik. *Jurnal Surya Kencana Satu: Dinamika Masalah Hukum dan Keadilan*, 2022, 13.1: 69-80.

⁹Saviq Bachdar. “Di Balik Promosi Sale Stock Coba Dulu Baru Bayar”. <https://www.marketeers.com/di-balik-promosi-sale-stock-coba-dulu-baru-bayar/> diakses pada 13 Maret 2024 pukul 14:00.

¹⁰ Perwira, Rarai Ayu Singgat; Abraham Ferry, Rosando. Perlindungan Hukum Bagi Kurir Saat Pembeli Tidak Melakukan Pembayaran Pada Sistem COD (Cash On Delivery Order). *SOSIALITA*, 2022, 1.1: 22-37.

¹¹ Conney Stephanie; Reza Wahyudi “Rentetan Kasus COD, Mengancam Kurir hingga Paket Tak Bertuan” <https://tekno.kompas.com/read/2021/06/07/09550027/rentetan-kasus-cod-mengancam-kurir-hingga-paket-tak-bertuan?page=all> diakses pada 13 Maret 2024 pukul 12:50.

menghiraukan perkataan kurir dan tetap mengeluarkan makian tersebut kepada kurir sebagai bentuk kekesalannya.

Pada kasus lain yang juga merugikan kurir terjadi, mengutip dari *website viva.co.id* yang dipublikasi pada tanggal 22 Juni tahun 2022 jam 00.00 WIB.¹² Dalam kasus ini paket gagal dikirim karena ketidaktahuan sistem COD oleh pihak konsumen, pada berita tersebut penerima paket memaksa kurir untuk membawa kembali paket yang telah diterima dan sudah dibukanya tersebut. Kurir sudah memberitahu bahwasannya paket tersebut tidak dapat dibawa kembali dan uang yang sudah diberikan oleh konsumen tidak dapat dikembalikan kepadanya. Kurir menawarkan kepada penerima paket untuk menyelesaikan masalah tersebut di kantor polisi, akan tetapi penerima paket tetap bersikeras untuk menyelesaikan ditempat dan memaksa kurir untuk mengembalikan uang yang telah diberikan.

Kurir selain dirugikan secara finansial dan psikis, nyawa mereka juga bahkan dapat terancam. Pada kasus lain yang terjadi di Banyuasin Sumatera Selatan kurir pengantar ditusuk oleh penerima paket dikarenakan penerima paket merasa dicurangi oleh pihak kurir yaitu, barang yang dipesan dengan barang yang diterimanya berbeda. Hal itu menyulut amarah dari penerima paket dan langsung menusuk kurir yang mengantarkan paket tersebut.¹³

Konsumen cenderung memilih metode pembayaran COD karena meminimalkan risiko penipuan. Namun, kurir dapat dirugikan jika para konsumen tidak mengetahui dan memahami bagaimana cara kerja sistem COD. Melihat dari kasus yang telah dijelaskan diatas, kurir mendapatkan perlakuan yang tidak baik, bahkan hingga menyebabkan luka yang serius. Jika dilihat kembali kurir

¹² May. "Viral Bapak-bapak Tidak Mau Bayar Paket COD yang Sudah Dibuka" *Viva.co.id*. <https://www.viva.co.id/trending/1487979-viral-bapak-bapak-tidak-mau-bayar-paket-cod-yang-sudah-dibuka> diakses pada 13 Maret 2024 pukul 13:00.

¹³ Alkana Reksa, "Konsumen Tak Mau Bayar, Kurir Paket COD Malah Ditusuk, Netizen: Hapus Saja Sistem Ini" <https://metro.suara.com/read/2023/01/30/065735/konsumen-tak-mau-bayar-kurir-paket-cod-malah-ditusuk-netizen-hapus-saja-sistem-ini> diakses pada 13 Maret 2024 pukul 13:05.

hanyalah sebagai pihak ketiga yang tidak mempunyai tanggung jawab terkait dengan kondisi barang pemesanan.¹⁴

Penelitian mengenai perlindungan hukum terhadap kurir dalam pembayaran COD belum pernah dilakukan. Terdapat penelitian sebelumnya dengan tema yang sama yang berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Dalam Jual Beli *Online* Dengan Metode Pembayaran *Cash On Delivery* (COD) di PT. Shopee Indonesia” disusun oleh saudara Nafa Sofiyana Reza, jurusan ilmu hukum, Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Walisongo. Pada penelitian tersebut, yang menjadi *focus of interest* adalah adakah perlindungan hukum yang diberikan kepada pelaku usaha ketika melakukan sebuah transaksi di *marketplace* shopee dengan menggunakan metode pembayaran *cash on delivery*, sedangkan penulis lebih berfokus kepada perlindungan hukum terhadap kurir yang melakukan pengiriman barang dan bagaimana penyelesaian sengketanya. Maka dari hal tersebut penulis tertarik untuk menulis skripsi dengan judul “Perlindungan Hukum Terhadap Kurir JNT Sebagai Pihak Penyedia Jasa Pengiriman Barang Dalam Sistem Pembayaran *Cash On Delivery* Pada *Marketplace* Shopee”.

¹⁴ Sanjaya, Febronia Juniati; Krisnadi Nasution. Upaya Perlindungan Hukum Bagi Kurir Mitra Kerja Dalam Proses Layanan Cash On Delivery (COD). *Bureaucracy Journal: Indonesia Journal of Law and Social-Political Governance*, 2023, 3.1: 452-467.

1.2 Rumusan Masalah

Dalam penelitian ini penulis menitik beratkan pada rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana hubungan hukum antara pihak shopee, kurir, dan pembeli?
2. Bagaimana perlindungan hukum yang diberikan kepada kurir dalam sistem COD pada *marketplace* shopee?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Tujuan Umum

Penelitian ini diajukan untuk melengkapi persyaratan akademis dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Lampung.

2. Tujuan Khusus

Berkaitan dengan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan khusus yang ingin dicapai dalam penelitian ini, sebagai berikut:

- 1) Mengidentifikasi hubungan hukum antara pihak shopee, kurir, dan pembeli.
- 2) Mengidentifikasi dan menganalisis bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada kurir dalam sistem *cash on delivery* pada platform *marketplace* shopee.

1.4 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup dari penelitian ini terdiri dari ruang lingkup keilmuan dan ruang lingkup objek kajian. Ruang lingkup bidang ilmu dalam penelitian ini adalah hukum keperdataan khususnya mengenai Perlindungan hukum terhadap kurir, sedangkan ruang lingkup objek kajian penelitian ini meliputi implementasi Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

1.5 Kegunaan Penelitian

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan secara teoritis dan praktis yaitu:

1. Kegunaan Teoritis

Secara teoritis hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dalam pengembangan ilmu pengetahuan terutama di bidang ilmu hukum keperdataan berkenaan dengan perlindungan hukum terhadap kurir.

2. Kegunaan Praktis

Secara praktis hasil dari penelitian ini diharapkan:

- a. Bagi masyarakat, penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan kepada masyarakat terhadap informasi baru mengenai proses hukum yang bisa dilalui jika adanya kekerasan yang diterima kurir pada saat pengantaran barang kepada pelanggan lebih khususnya pada sistem *cash on delivery*;
- b. Bagi kurir, diharapkan dapat memberikan wawasan tentang perlindungan hukum yang dapat dijadikan acuan apabila terjadi tindakan yang merugikan dalam pengantaran barang kepada pelanggan lebih khususnya pada sistem *cash on delivery*;
- c. Bagi penulis, upaya pengembangan kemampuan dan pengetahuan hukum bagi penulis dalam lingkup hukum keperdataan khususnya mengenai Perlindungan hukum terhadap kurir;
- d. Bagi mahasiswa sebagai bahan Informasi dan literatur bagi pihak-pihak khususnya bagi mahasiswa bagian Hukum Keperdataan Fakultas Hukum Universitas Lampung yang membutuhkan referensi sehingga dapat digunakan sebagai bahan penelitian lanjutan yang berkaitan dengan permasalahan hukum tentang Perlindungan Hukum Terhadap Kurir di Indonesia.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Umum tentang Jual Beli

Menurut Pasal 1457 KUHPerdara Jual beli adalah suatu persetujuan dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu barang, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang dijanjikan. Menurut Hasby Ash-Shidiqy, pengertian jual beli adalah pertukaran suatu barang dengan barang yang lain, baik dengan cara meninggalkan barang tersebut atau dengan mengalihkan kepemilikan kepada penggantinya, dengan cara yang dapat diterima.¹⁵

Jual beli merupakan salah satu kegiatan ekonomi yang paling mendasar dan penting dalam kehidupan manusia. Kegiatan ini melibatkan proses pertukaran barang atau jasa dengan imbalan yang disepakati, biasanya dalam bentuk uang. Sebagai salah satu penopang perekonomian, jual beli memegang peranan sentral dalam menggerakkan roda perekonomian, baik pada tingkat individu, korporasi, maupun nasional. Jual beli adalah perbuatan menukarkan suatu barang dengan barang lain menurut tata cara tertentu. Hal ini mencakup jasa serta penggunaan alat tukar seperti uang. Jual belinya sendiri adalah sebagai berikut. Pertukaran barang dengan barang dan uang dengan cara mengalihkan hak milik antara kedua belah pihak berdasarkan kesepakatan bersama.¹⁶

Unsur pokok suatu akad jual beli adalah barang dan harga, dimana penjual dan pembeli harus menyepakati untuk harga dan obyek dari jual beli tersebut.¹⁷ Hal tersebut tercantum pada Pasal 1465 KUHPerdara yang berbunyi “Harga beli harus ditetapkan oleh kedua belah pihak. Namun

¹⁵ Hasby Ash-Shidiki. *Fiqh Muamalah*. Jakarta: CV Bumi Aksara. 2006. hlm 97.

¹⁶ Fitria, Tira Nur. Bisnis jual beli online (online shop) dalam Hukum Islam dan Hukum Negara. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 3.01. 2017. 52-62.

¹⁷ Abdulkadir Muhammad. *Hukum Perjanjian*. Bandung: Alumni. 2010. hlm. 243.

penaksirannya dapat diserahkan kepada pihak ketiga. Jika pihak ketiga itu tidak suka atau tidak mampu membuat taksiran maka tidaklah terjadi suatu pembelian”. Akad jual beli yang sah timbul apabila kedua belah pihak mempunyai kesepakatan mengenai harga dan barang, maka akad jual beli itu akan ada bilamana terdapat “kesepakatan” mengenai barang dan harga. Hal tersebut ditegaskan pada Pasal 1458 KUHPerdara yang berbunyi “Jual beli dianggap telah terjadi antara kedua belah pihak, segera setelah orang-orang itu mencapai kesepakatan tentang barang tersebut beserta harganya, meskipun barang tersebut belum diserahkan dan harganya belum dibayar”.

Perkembangan jual beli pada saat ini yang dipengaruhi dengan adanya perkembangan teknologi menjadikan transaksi jual beli dapat dilakukan secara *online* yaitu melalui *e-commerce* dan *marketplace*. Adanya *e-commerce* dan *marketplace* memungkinkan penjual dan pembeli bertransaksi tanpa batasan geografis. Akses yang mudah, pilihan produk yang luas dan sistem pembayaran yang fleksibel menjadi daya tarik utama belanja *online*. Adapun karakteristik dari bisnis *online*, yaitu:¹⁸

1. Adanya transaksi antara dua belah pihak;
2. Adanya pertukaran barang, jasa, atau informasi;
3. Internet merupakan media utama dalam proses akad tersebut.

Ciri-ciri di atas menunjukkan bahwa perbedaan antara aktivitas jual beli *online* dan aktivitas *offline* terletak pada proses transaksi (kontrak) dan sarana komunikasi utama dari proses tersebut.

2.2 Tinjauan Umum tentang Jasa Pengiriman

2.2.1 Pengertian Jasa Pengiriman

Definisi jasa adalah pemberian suatu aktivitas atau tindakan yang tidak berwujud dari satu pihak ke pihak lain, umumnya, jasa diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan, dimana interaksi antara penyedia jasa

¹⁸ Fitria, Tira Nur. Bisnis jual beli online (online shop) dalam Hukum Islam dan Hukum Negara. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 3.01. 2017. 52-62.

dan penerima jasa mempengaruhi hasil jasa.¹⁹ Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Definisi lain diungkapkan jasa dalam buku Tjiptono mendefinisikan bahwasannya jasa adalah proses yang terdiri atas serangkaian aktifitas *intangible* (tidak berwujud fisik) yang biasanya terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan jasa dan sumber daya fisik barang atau sistem penyedia jasa yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan dan tidak memiliki kepemilikan siapapun.²⁰

Adapun definisi menurut Djaslim Saladin mengungkapkan bahwasannya jasa adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak ke pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.²¹

Dari beberapa pengertian diatas diambil kesimpulan bahwasannya jasa adalah suatu bentuk kegiatan ekonomi yang tidak menghasilkan produk fisik akan tetapi memberikan nilai atau keuntungan bagi konsumen atau pelanggan. Jasa sendiri dapat berupa pekerjaan atau layanan yang dilakukan oleh seseorang atau suatu Perusahaan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

Adapun karakteristik jasa menurut Kotler dan Keller sebagai berikut:²²

1. *Intagibility* (tidak berwujud)

Berbeda dengan produk fisik, jasa tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, didengar, atau bahkan dicium sebelum dibeli.

¹⁹ Didin Fatihudin; Anang Firmansyah. *Pemasaran Jasa (strategi, mengukur kepuasan dan loyalitas pelanggan)*. Surabaya: Deepublish. 2019 hlm 7.

²⁰ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa, indikator kepuasan pelanggan*. Malang: Bayumedia Publishing. 2005. hlm 16.

²¹ Saladin Djaslim. *Manajemen strategi dan kebijakan perusahaan*. Bandung: Linda. 2004. hlm 134.

²² Nasution, M.Nur. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia. 2015. hlm 5.

2. *Inseparability* (tidak terpisahkan)

Jasa dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan, hal tersebut tidak berlaku bagi barang-barang fisik yang diproduksi dan didistribusikan melalui banyak penjual dan dikonsumsi kemudian. Jika seseorang memberikan jasa tersebut, penyediannya adalah bagian dari jasa itu sendiri karena klien juga hadir saat jasa itu dihasilkan dan interaksi penyediaan klien merupakan ciri khusus pemasaran jasa.

3. *Variability* (bervariasi)

Jasa sangat bervariasi dikarenakan bergantung pada siapa saja yang membutuhkan serta kapan hingga dimana dibutuhkan.

4. *Persihability* (tidak tahan lama)

Jasa tidak dapat disimpan. Sifat jasa yang tidak tahan lama tidak akan menjadi hambatan jika permintaan dari klien tetap berjalan lancar.

Jasa pengiriman barang merupakan suatu badan yang memberikan jasa pelayanan yang menunjang terlaksananya kegiatan pengiriman, penjemputan, dan penerimaan suatu barang²³ baik menggunakan moda transportasi darat, laut, ataupun udara.

Jasa pengiriman yang populer dikalangan masyarakat Indonesia sangat beragam dan salah satunya adalah jasa pengiriman J&T Exprees atau biasa dikenal sebagai JNT. JNT sendiri merupakan Perusahaan pengiriman barang yang tergabung pada J&T Group yang didirikan pada agustus 2015 yang berbasis pada teknologi pertama di asia Tenggara dengan *Marketplace*.²⁴

Perusahaan JNT memulai operasinya di pasar ekspres di Indonesia dan berkomitmen untuk memperluas jaringan bisnisnya ke negara-negara

²³Aprilia, Gina Cissy; et al. Analisis Manajemen Risiko terhadap Jasa Pengiriman Barang JNE Cabang Tasikmalaya. *Jurnal Bina Manajemen*, 2023, 11.2: 93-105.

²⁴JNT, Company Introduction. <https://www.jtcargo.id/aboutus/companyIntroduction>, diakses pada tanggal 12 November 2023, 08:45.

Asia Tenggara lainnya dengan prinsip pengiriman yang mudah dan cepat serta penyelesaian klaim yang mudah dan cepat. Perusahaan sendiri berkomitmen untuk memanfaatkan kecanggihan sistem teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan ekspedisi secara ekspres kepada pelanggan.

2.2.2 Jenis-Jenis Pelayanan Jasa Pengiriman

Perkembangan bisnis yang dinamis seiring dengan semakin meningkatnya permintaan masyarakat terhadap produk dan jasa agar dapat memaksimalkan segala apa yang dibutuhkan sehari-hari.²⁵ Demi menjaga arus bisnis yang lancar, sebuah perusahaan jasa pengiriman harus melihat apa yang sedang dibutuhkan oleh masyarakat terhadap mobilitas pengiriman sebuah barang. Terkadang masyarakat membutuhkan waktu pengiriman yang singkat dengan harga yang terjangkau. Harga sering kali digunakan sebagai indikator nilai jika harga tersebut dihubungkan dengan manfaat yang dirasakan atas suatu barang atau jasa.²⁶ Baik atau buruknya sebuah kualitas pelayanan yang diberikan dapat dilihat pada kemampuan produsen itu sendiri dalam memenuhi harapan atau ekspektasi dari pelanggan. Kesuksesan atau keberhasilan sebuah Perusahaan bergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan karena kepuasan pelanggan sendiri berhubungan langsung pada keberhasilan sebuah perusahaan.

Pada jasa pengiriman mempunyai pilihan layanan pengiriman barang yang disesuaikan oleh kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat. PT Global Jet Express atau lebih dikenal sebagai JNT Express merupakan salah satu dari sekian banyak perusahaan yang menjalani jasa pengiriman barang di Indonesia. JNT sendiri mempunyai beberapa

²⁵ Nunu Kustian. Penentuan Dalam Pemilihan Jasa Pengiriman Barang Transaksi E-Commerce Online. *JABE (Journal of Applied Business and Economic)*, 2016, 2.4: 308-314.

²⁶Setiawan, Bayu Putra; Agus Frianto. Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Perusahaan Jasa Ekspedisi Krian). *BIMA: Journal of Business and Innovation Management*, 2021, 3.3: 352-366.

layanan pengiriman barang dengan harga yang bervariasi, sebagai berikut:

1. JNT Super (Cepat)

Layanan JNT Super adalah layanan yang dimiliki oleh JNT Express yang menawarkan waktu pengiriman yang cepat dengan estimasi, yaitu 1 hingga 2 hari. Jika pelanggan menginginkan barang yang dikirim tetapi tidak ingin menunggu dengan waktu yang cukup lama, JNT Super bisa menjadi pilihan akan tetapi waktu pengiriman yang cepat berbanding lurus pada harga yang dibayarkan oleh pelanggan. JNT Super ini mempunyai kekurangan yaitu tidak menjangkau seluruh wilayah di Indonesia. Daerah yang dijangkau hanya mencakup wilayah Jawa, Bali, Sumatera, Kalimantan, Batam, dan Sulawesi.

2. JNT EZ (Reguler)

Layanan JNT EZ adalah layanan yang dimiliki oleh JNT Express yang menawarkan layanan reguler dengan estimasi waktu 2 hingga 5 hari sejak barang diterima oleh JNT Express. Layanan JNT EZ ini adalah layanan yang dapat dipilih jika pelanggan tidak mempertimbangkan waktu yang cepat dan harga yang cukup murah dibandingkan dengan JNT Super yang memakan cukup banyak uang yang harus dibayarkan. Jika pelanggan berada pada wilayah yang jauh, bisa menggunakan layanan JNT EZ. Karena layanan tersebut sudah mencakup seluruh wilayah yang ada di Indonesia berbeda dengan layanan JNT Super yang hanya mencakup beberapa wilayah tertentu.

3. JNT ECO (Ekonomi)

Layanan JNT ECO adalah layanan yang dimiliki oleh JNT Express yang menawarkan harga yang tergolong murah. Dikarenakan harga yang dipatok kepada pelanggan murah pengiriman melalui layanan ini memakan waktu yang lama, yaitu 7 hingga 17 hari. Kekurangan

layanan ekonomi ini adalah cangkupan layanannya hanya berpusat di pulau jawa saja.

2.2.3 Cara Kerja Jasa Pengiriman

Jasa pengiriman adalah sebuah layanan yang memungkinkan untuk melakukan sebuah pengiriman barang atau pengiriman dokumen yang mana pengiriman tersebut dari lokasi ke lokasi lainnya. Operasional layanan pengiriman dapat bervariasi tergantung pada jenis layanan pengiriman yang diinginkan. Pengiriman barang atau pengiriman dokumen melalui tahapan-tahapan yang umumnya termasuk penerimaan, pengemasan, pengiriman, dan pengantaran. Berikut adalah penjelasan secara umum bagaimana cara kerja dari jasa pengiriman:

1. Pemesanan, Penerimaan, dan Pengemasan

Pelanggan membuat pesanan pengiriman melalui saluran seperti *website* resmi dari sebuah jasa pengiriman, dapat melalui sebuah aplikasi, dan dapat pula mengunjungi langsung kantor dari jasa pengiriman tersebut.

Pada proses pengemasan, akan dilakukan oleh pelanggan yang mengirim sebuah barang atau dokumen dengan tersusun rapih dan tidak mudah untuk dibongkar oleh seseorang sebelum menyerahkan kepada jasa pengiriman.

2. Proses Pembayaran

Pembayaran akan diproses setelah pelanggan membuat pemesanan ataupun datang langsung ke kantor atau gerai sebuah jasa pengiriman, jasa pengiriman akan memproses berdasarkan tarif yang telah ditentukan sebelumnya. Akan tetapi dalam pembayaran ini adapula fitur yang akan ditawarkan oleh jasa pengiriman, yaitu pembayaran ketika barang sudah ditangan penerima barang.

3. Pejemputan Barang

Pada pejemputan barang umumnya disediakan oleh para jasa pengiriman barang sebuah layanan yang akan menjemput barang ke

alamat pengirim yang dapat dilakukan dengan menggunakan armada kendaraan pengiriman atau dapat melalui mitra logistik.

4. Pengumpulan dan Pengelompokan

Dalam proses pengumpulan dan pengelompokan ini barang-barang dan dokumen yang telah dijemput dari berbagai pelanggan akan dijadikan satu terlebih dahulu di sebuah Gudang atau pusat dari pendistribusian pengiriman lalu setelah dari kegiatan tersebut akan disortir atau dipilah sesuai dengan kota ataupun provinsi dengan sebuah kode yang tertera pada label pengiriman.

5. Pengiriman

Pada proses pengiriman, barang-barang yang telah dikumpulkan dan telah disortir kemudian akan dikirimkan melalui sarana transportasi yang sesuai, umumnya akan memakai sebuah truk, pesawat, kapal, atau kombinasi (pengangkutan multimoda) paling sedikit 2 moda pengangkutan. pengangkutan secara multimoda ini adalah kebutuhan yang sangat penting dan strategis untuk negara Indonesia.²⁷

6. Pelacakan dan Informasi Pelanggan

Jasa pengiriman menyediakan sistem dari pelacakan barang yang akan memberikan informasi secara *real-time* perjalanan dari barang yang dikirimkan kepada pelanggan tentang posisi serta status dari pengiriman barang. Informasi tersebut dapat diakses melalui situs *website* resmi dari jasa pengiriman tersebut, aplikasi, ataupun melalui situs-situs *website* yang menyediakan untuk melacak sebuah barang pengiriman.

²⁷Abdulkadir Muhammad. *Hukum Pengangkutan Niaga*. Bandung: Citra Aditya Bakti. 2013 hlm 272.

7. Penerimaan dan Konfirmasi

Pada penerimaan dan konfirmasi, setelah barang sampai di tujuan, sang penerima barang akan dimintakan untuk mengkonfirmasi bahwasannya barang yang dikirim telah diterima dengan baik, hal ini akan ditemui jika seseorang membeli sebuah produk di sebuah *marketplace* yang ada di Indonesia. Adapun sang penerima barang akan dimintakan tanda tangan atau akan dimintakan untuk diambil sebuah foto sebagai tanda oleh si kurir bahwasannya barang telah diterima oleh penerima yang dituju dengan baik.

8. Pengelolaan Keluhan Masalah

Pada proses pengelolaan keluhan, umumnya dilakukan oleh penerima barang jika ada masalah dari pengiriman tersebut, baik itu barang tersebut rusak pada saat pengiriman, pecah pada saat pengiriman, tertukar, hingga barang tersebut tidak sampai kepada penerima barang, pihak jasa pengiriman akan menanggapi dan memproses keluhan yang disampaikan oleh penerima barang dan memberikan solusi terbaik kepada penerima barang sesuai dengan kebijakan yang ada pada jasa pengiriman tersebut.

2.3 Tinjauan Umum tentang Sistem Pembayaran *Cash on Delivery*

2.3.1 Pengertian Sistem Pembayaran *Cash on Delivery*

Perkembangan teknologi yang semakin pesat menyebabkan terjadinya digitalisasi di berbagai aspek kehidupan, sehingga mengakibatkan perubahan gaya hidup yang menjadi cara hidup atau gaya hidup baru yang menjadikan perangkat elektronik menjadi suatu kebutuhan yang terdepan, bahkan dalam bidang perekonomian yang merupakan bidang kehidupan yang paling dinamis. Pentingnya teknologi bagi kehidupan manusia menyebabkan perkembangan teknologi informasi terjadi secara linear seiring dengan perkembangan kehidupan manusia dan juga seiring dengan kemajuan manusia itu sendiri.

Pada sisi yang lain *marketplace* memiliki tantangan nyata yang semakin kompleks karena dipengaruhi pesatnya perkembangan teknologi yang membawa dampak pada setiap sisi kehidupan manusia. Pesatnya perkembangan *marketplace* tidak dapat dilepaskan dari eksistensi perusahaan jasa pengiriman barang yang menjadi pendukung utama karena sebagai penghubung antara penjual dan pembeli.²⁸

Marketplace adalah salah satu dari sekian banyak platform yang aktifitasnya bergerak dalam bidang ekonomi digital yang memanfaatkan bantuan dari sebuah teknologi informasi dan komunikasi. Salah satu pengembangan dari *marketplace* adalah adanya fitur pembayaran COD (*cash on delivery*) atau biasa dikenal sebagai pembayaran ditempat. *Cash on delivery* merupakan sistem pembayaran dalam belanja *online* dimana pembeli dapat membayar barang yang dipesannya secara tunai ketika barang tersebut tiba di tujuan.²⁹

Awal mula adanya *cash on delivery* ini adalah ketika penjual dan pembeli sepakat untuk bertemu disuatu tempat dan waktu yang telah disepakati dan disanalah terjadi transaksi jual beli sebuah barang. Waktu demi waktu seiring perubahan teknologi sistem pembayaran *cash on delivery* mengalami perubahan dan diterapkan dalam jual beli *online*. Dalam sistem pembayaran *cash on delivery* (COD), pembeli membayar secara tunai saat menerima barang yang dipesan, biasanya dari penjual melalui kurir yang mengantarkannya. Proses ini dimulai dengan pembeli memesan barang secara *online*, dan setelah prosesnya pembayaran barang selesai, barang akan dikirim oleh penjual melalui jasa pengiriman ke alamat yang ditentukan oleh pembeli.

Ketika barang tiba di alamat tujuan, kurir mengantarkan barang tersebut kepada pembeli. Saat ini, pembeli diberikan kesempatan untuk

²⁸ Wiryawan, I. Wayan Gede. Urgensi Perlindungan Kurir Dalam Transaksi E-Commerce Dengan Sistem COD (Cash On Delivery). *Jurnal Analisis Hukum*, 2021, 4.2: 187-202.

²⁹ Putri, Riska Natagina; Sari Dalimunthe, Siti Nurul Intan. Perlindungan Hukum Bagi Kurir dalam Sistem Cash on Delivery Belanja Online. *Volksgeist: Jurnal Ilmu Hukum Dan Konstitusi*, 2021, 193-203.

memeriksa barang tersebut untuk memastikan bahwa pesanan mereka sesuai dengan yang diinginkan dan dalam kondisi yang baik. Setelah barang diterima, pembeli membayar jumlah yang tertera pada tagihan secara tunai kepada kurir. Kebiasaan yang dilakukan oleh masyarakat itulah yang dilihat oleh beberapa perusahaan jasa pengiriman yang di Indonesia. Sistem pembayaran *cash on delivery* adalah pilihan yang populer diberbagai pasar, terutama di negara-negara dimana infrastruktur perbankan belum sepenuhnya berkembang atau dimana preferensi pembayaran konsumen cenderung lebih tradisional. Meskipun memiliki tantangan tersendiri, dengan manajemen yang baik, sistem pembayaran *cash on delivery* dapat menjadi salah satu metode yang efektif dalam menjalankan bisnis *e-commerce*. Hasil riset Badan Pusat Statistik yang di publish oleh katadata.id sebanyak 73,04% pembayaran melalui *e-commerce* dilakukan oleh pembeli dengan layanan *cash on delivery* pada tahun 2019.³⁰

Keuntungan utama dari sistem pembayaran *cash on delivery* adalah memberi pembeli kepercayaan dan keamanan karena mereka tidak perlu membayar sebelum melihat barang yang dipesan dan dapat memastikan bahwa pesanan mereka sesuai sebelum melakukan pembayaran, yang mengurangi risiko penipuan dan meningkatkan kepuasan pembeli. Bagi penjual, sistem pembayaran *cash on delivery* juga menguntungkan karena memungkinkan konsumen yang tidak biasa atau tidak suka menggunakan metode pembayaran elektronik seperti kartu kredit atau transfer bank. Selain itu, karena pembayaran dilakukan setelah barang diterima, *cash on delivery* dapat membantu mengurangi tingkat pembatalan pesanan.

Selain keuntungan yang akan didapatkan oleh penjual, adapun masalah yang akan diterima oleh penjual dari sistem pembayaran *cash on delivery*. Salah satunya adalah kemungkinan pembayaran yang gagal,

³⁰Nanda, Marshelia Gloria. Persepsi Pengguna E-Commerce Terhadap Kualitas Informasi Pembelian Barang Dengan Metode Pembayaran Cash On Delivery (COD) Berdampak Pada Terjadinya Pengancaman Kepada Kurir Jasa Expedisi. *Kinesik*, 2021, 8.2: 176-188.

di mana pembeli mungkin tidak memiliki cukup uang saat barang tiba atau membatalkan pesanan setelah barang dikirim tanpa pembayaran. Banyak bisnis tetap menggunakan sistem pembayaran *cash on delivery* meskipun ada beberapa masalah yang terkait dengannya. Hal ini disebabkan bahwasannya pembayaran menggunakan sistem *cash on delivery* menawarkan kemudahan untuk konsumen yang tidak memiliki akses atau preferensi untuk menggunakan pembayaran elektronik.

Setelah membaca konsep penitipan dalam Pasal 1694 KUH Perdata, ternyata tidak tepat diterapkan dalam perjanjian pengiriman barang karena unsur dalam perjanjian penitipan adalah barang hanya disimpan kemudian wajib dikembalikan dalam keadaan yang sama ke pemilik barang. Jadi tidak tepat.

2.3.2 Kelebihan dan Kekurangan Sistem Pembayaran *Cash on Delivery*

Dalam konteks jual beli dengan metode *cash on delivery* (COD) melalui *marketplace*, setidaknya ada 5 pihak yang terlibat, yaitu penyelenggara *marketplace*, penjual, penyedia jasa ekspedisi, kurir, dan pembeli.

Adapun keterangan dari keterlibatan para pihak adalah sebagai berikut:³¹

1. Penjual memasarkan produk yang diperjualbelikan di pasar (dalam hal ini adalah *marketplace*).
2. Pembeli membeli barang dari penjual di *marketplace* setelah menyepakati barang, jumlah barang, harga barang, ongkos kirim, jasa pengiriman, dan cara pembayaran (dalam hal ini pembayaran melalui *cash on delivery*).

³¹ Oktavira, Bernadetha Aurelia, "Bolehkah Pembeli Membatalkan Transaksi COD di Tempat – Klinik HukumOnline" <https://www.hukumonline.com/klinik/a/bolehkah-pembeli-membatalkan-transaksi-cod-di-tempat-lt60a78e8f5f1ca/>, diakses pada 14 November 2023, Pukul 00:18

3. Penjual menyiapkan dan mengemas barang pesanan yang di pesan oleh pembeli dan mengantarkannya melalui jasa pengiriman yang telah dipilih oleh pembeli.
4. Kemudian, barang diantarkan ke alamat pembeli oleh kurir ekspedisi.
5. Ketika barang telah diantar ke alamat pembeli dan telah diterima oleh pembeli, pembeli akan memberikan sejumlah uang dengan jumlah yang telah disepakati dengan penjual.

Berkembangnya sistem pembayaran *cash on delivery* (COD) diadakan bukanlah tidak mempunyai tujuan. Tujuan dengan adanya pembayaran *cash on delivery* ini adalah mempermudah pembeli dalam hal membayar jika tidak mempunyai rekening bank ataupun tidak sedang memiliki saldo di rekening banknya. Akan tetapi sistem pembayaran ini tidak bisa dipisahkan antara kelebihan dan kekurangan. Harga barang yang memiliki pecahan sulit dikarenakan adanya promosi yang diberikan di beberapa *marketplace* membuat pembayaran sulit untuk dilakukan dan terpaksa untuk membulatkannya.³²

Adapun kelebihan dari sistem pembayaran *cash on delivery*, sebagai berikut:

1. Kenyamanan pembeli

Dalam hal ini memudahkan pembeli, karena tidak perlu lagi membayarkan sejumlah uang dimuka, akan tetapi pembayaran dapat dilakukan oleh pembeli setelah barang diterima dengan baik.

2. Kepercayaan Pembeli

Penting bagi meningkatkan sebuah kepercayaan seorang pembeli ketika mereka bertransaksi melalui *online*, terutama bagi mereka

³²Nadhif, M. Afnan; et al. *Analisis Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Pembulatan Pembayaran Pada Jual Beli Online Shopee Cash On Delivery (COD)*. *Al-Rasyad*, 2022, 1.2: 15-27.

yang belum percaya sepenuhnya dengan bertransaksi melalui internet ataupun *marketplace*.

3. Pemeriksaan Barang Langsung

Memberi pembeli kesempatan untuk memeriksa barang yang diterima secara langsung sebelum memberikan sejumlah uang, sehingga mengurangi resiko dari penipuan ataupun menerima produk yang kurang baik kondisinya dan tidak memenuhi harapan pembeli. Akan tetapi hal itu jarang terjadi jika transaksi *cash on delivery* dilakukan melewati *marketplace*, karena jika melewati *marketplace* barang yang diterima oleh pembeli tidak dapat dibuka sebelum pembeli menyerahkan sejumlah uang kepada kurir.

4. Aksesibilitas Tanpa Kartu pembayaran

Sistem pembayaran secara *cash on delivery* memberikan sebuah jalan keluar bagi mereka yang ingin melakukan pembayaran akan tetapi tidak memiliki atau tidak ingin menggunakan kartu kredit ataupun kartu debit (dalam hal ini melakukan pembayaran melalui *marketplace*).

5. Meningkatkan Kepercayaan Kepada Penjual

Bagi para penjual tingkat kepercayaan pembeli adalah sebuah prestasi. Maka dari situlah meningkatkan kepercayaan pembeli terhadap penjual *online* sangatlah penting, terutama di kalangan pembeli atau pelanggan yang masih tergolong baru yang mungkin saja adanya keraguan didalam diri untuk bertransaksi yang melakukan pembayaran di muka.

6. Pembayaran yang Fleksibel

Penjual menawarkan kepada pembeli pilihan pembayaran yang lebih fleksibel dan efisien, terutama bagi pembeli yang lebih condong memilih melakukan pembayaran menggunakan uang tunai.

Adapun kekurangan dari sistem pembayaran *cash on delivery*, sebagai berikut:

1. Terdapat kesalahpahaman dikalangan pembeli mengenai sistem *cash on delivery*.

Pembeli selalu mengira metode pembayaran *cash on delivery* adalah metode “tatap muka”, yang dapat disimpulkan pembeli dapat membuka dan melihat barang ketika barang sudah sampai dan membayarnya kepada kurir jika barang tersebut sesuai apa yang dipesan oleh pembeli dan pembeli tidak perlu untuk melakukan pembayaran meskipun kemasan dari barang tersebut telah dibuka oleh pembeli. Padahal *marketplace* telah menyediakan mekanisme tersendiri untuk pengembalian barang yang tidak sesuai maupun rusak.³³ Dalam hal ini sebuah kebijakan dari marketplace atau *e-commecer* Pembeli tetap berkewajiban membayarkan barang yang telah dibuka terlebih dahulu kepada kurir³⁴ jika pembeli membuka dan tidak ingin membayar paket yang dikirimkan kurir yang mengantarkanlah yang akan bertanggung jawab untuk membayar paket tersebut. Hal yang ditimbulkan dari hal tersebut adalah kerugian dari pihak kurir karna harus membayarkan sejumlah uang yang tertera pada label pengiriman paket tersebut.

2. Ketidaksesuaian informasi terkait barang dengan keadaan yang sebenarnya.

Permasalahan yang sering muncul ketika pembeli menggunakan sistem *cash on delivery* dalam bertransaksi Sebagian besar disebabkan karena barang yang diterima tidak sesuai dengan yang ditawarkan untuk dijual di pasar atau karena adanya ketidaksesuaian antara ekspektasi dari pembeli dengan barang yang diterima. Penjual seringkali menampilkan atau memberikan informasi tentang barang

³³ Maghfiroh Rochati. Perlindungan Hukum terhadap Barang Kiriman Konsumen Pengguna Jasa Go-Send Instant Courier Melalui Tokopedia. *Jurnal Lex Renaissance* No.1 Volume 5 tahun 2020, Hal 235-249.

³⁴ Aqil, Nabil Abduh; et al. Evaluasi Sistem Cash On Delivery: Demi Meningkatkan Kepastian Hukum Dalam Perkembangan Transaksi Elektronik DI Indonesia Evaluation Of Cash On Delivery System For Improvung Legal Certainty In The Development Of The Electronic Transactions In Indonesia. *IPMHI Law Journal*, 2 (2), 251–264.

yang cenderung lebih-lebihkan kualitas produk yang dijualnya dan tidak mencantumkan informasi produk yang sebenarnya. Dari sisi pembeli sering kali kurangnya membaca dan memperhatikan informasi mengenai produk yang ingin dibelinya dan cenderung tertarik hanya dengan melihat gambar produk yang ditampilkan oleh penjual sehingga menimbulkan ketidakpuasan saat membeli barang tersebut.

3. Layanan *cash on delivery* terbatas hanya pada area tertentu.

Di beberapa area, layanan *cash on delivery* (COD) menjadi terbatas karena beberapa alasan. Salah satunya adalah tingkat risiko keamanan yang lebih tinggi di area tersebut, yang membuat penjual enggan menerima pembayaran tunai saat barang diterima. Selain itu, faktor logistik juga bisa menjadi pertimbangan, terutama jika area tersebut sulit dijangkau atau memiliki aksesibilitas yang terbatas. Kendati demikian, pembatasan *cash on delivery* (COD) di area tertentu tidak selamanya bersifat permanen, dan bisa saja diperbarui sesuai dengan evaluasi risiko dan kondisi yang berkembang dari waktu ke waktu.

4. Konsumen tidak mau mengakui pesanan.

Konsumen yang tidak mau mengakui pesanan dapat merugikan kurir dan penjual dalam transaksi *cash on delivery* (COD). Konsumen yang tidak mau mengakui pesanan dapat mengakibatkan kurir yang tidak dapat menghubungi pembeli, mengharuskan penjual untuk mengirim barang kembali ke penjual, atau mengakibatkan penjual yang tidak dapat mengirim barang ke pembeli. Untuk mengatasi konsumen yang tidak mau mengakui pesanan, penjual dan kurir harus melakukan transaksi *cash on delivery* dengan konsumen yang telah terdaftar dan terverifikasi. Penjual juga harus mengecek kondisi barang sebelum melakukan pembayaran, serta melakukan transaksi di tempat umum yang cenderung ramai. Dalam jangka waktu tertentu setelah barang yang dikirimkan telah dinyatakan

sampai, pada metode *cash on delivery* shopee pembeli dapat mengajukan komplain jika barang yang datang tidak sesuai dengan apa yang dipesan.

2.4 Hubungan Hukum

Dalam ilmu hukum, hubungan hukum mengacu pada hubungan atau interaksi antar individu, kelompok, atau badan hukum yang dapat diatur dengan norma hukum. Istilah tersebut mencakup berbagai jenis hubungan yang timbul di bawah naungan hukum, seperti hubungan antara individu dengan individu, individu dengan pemerintah, dunia usaha dengan konsumen, dan lain-lain. Definisi lain hubungan hukum adalah hubungan antara suatu subjek hukum dengan subjek hukum lainnya atau hubungan antara suatu subjek hukum dengan subjek hukumnya diatur oleh norma hukum sepanjang timbul akibat hukum.³⁵ Menurut Soeroso hubungan hukum ialah hubungan antara dua atau lebih subjek hukum dimana hak dan kewajiban masing-masing pihak bertentangan satu sama lain.³⁶

Hubungan hukum adalah konsep penting dalam ilmu hukum, yang mengatur hubungan antara subjek hukum. Berdasarkan pemahaman tentang hubungan hukum menurut para ahli, hubungan hukum adalah hubungan yang diatur oleh hukum, tidak dikelola oleh hukum tidak dinilai sebagai hubungan hukum.³⁷

Ilmu hukum mempunyai ciri yang berbeda dengan beberapa ilmu humaniora, walaupun sama-sama mempelajari manusia dan seluruh produknya.³⁸ Hubungan hukum dapat dikategorikan ke dalam ilmu sosial, humaniora, atau kemanusiaan tergantung pada metode penemuan hukum yang digunakan.

³⁵ Yati Nurhayati. *BUKU AJAR Pengantar Ilmu Hukum*. Bandung: Nusa Media. 2020. hlm 41.

³⁶ Soeroso R. *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika. 2011. Hlm. 269

³⁷ Tim Hukumonline, "Hubungan Hukum: Pengertian, Ciri-Ciri, Syarat, dan Jenisnya" <https://www.hukumonline.com/berita/a/hubungan-hukum-lt62f600f4ceb89/>, diakses pada 12 Maret 2024, pukul 13:36

³⁸ Hosnah, Asmak Ul. et al. *Karakteristik Ilmu Hukum dan Metode Penelitian Hukum Normatif*. Depok: Rajawali Pers. 2021. hlm 190

Sangat penting untuk memahami hubungan hukum untuk melindungi keadilan dan ketertiban serta melindungi hak dan kewajiban setiap orang atau entitas hukum. Dalam konteks ini, hubungan hukum dapat mencakup berbagai situasi, seperti kontrak bisnis, perkawinan, perceraian, pertanggungjawaban pidana, dan hubungan kerja antara majikan dan karyawan.

Setiap hubungan hukum memiliki karakteristik, aturan, serta prinsip-prinsip yang berlaku sesuai dengan jenis hubungan hukumnya. Contohnya dalam sebuah kontrak terdapat prinsip-prinsip harus dipatuhi dan dijalani oleh kedua belah pihak, seperti kesepakatan yang sah, kebebasan berkontrak, dan kepastian hukum.

Dalam dunia hukum, "hubungan hukum" mengacu pada hak, kewajiban, dan tanggung jawab yang dimiliki oleh pihak-pihak yang terlibat dalam hubungan tersebut. Hubungan ini melibatkan penerapan berbagai prinsip hukum dan aturan yang mengatur cara mereka berinteraksi satu sama lain dan berinteraksi satu sama lain.

Beberapa contoh hubungan hukum meliputi:

1. Kontrak

Hubungan hukum antara dua pihak yang terjadi ketika mereka sepakat untuk melakukan pertukaran barang, jasa, atau hak tertentu dengan syarat-syarat tertentu.

2. Hubungan Kerja

Hubungan hukum antara majikan dan karyawan, di mana majikan memiliki kewajiban untuk memberikan upah dan lingkungan kerja yang aman, sedangkan karyawan memiliki kewajiban untuk melakukan pekerjaan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan.

3. Hubungan Konsumen

Hubungan hukum antara penjual dan pembeli, di mana penjual memiliki kewajiban untuk menyediakan barang atau jasa yang berkualitas dan

sesuai dengan persyaratan yang dijanjikan kepada pembeli, sementara pembeli memiliki hak untuk memperoleh barang atau jasa tersebut sesuai dengan kesepakatan.

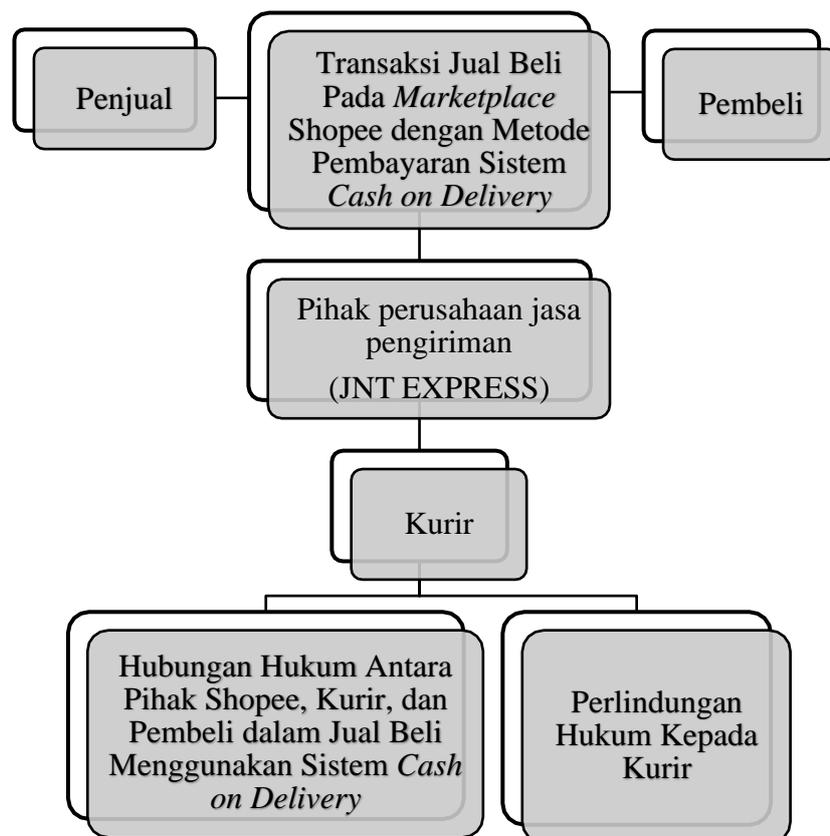
4. Hubungan Keperdataan

Hubungan hukum antara individu atau entitas hukum yang berkaitan dengan hak-hak dan kewajiban pribadi, seperti kepemilikan, warisan, dan ganti rugi atas kerugian yang disebabkan oleh tindakan melanggar hukum.

5. Hubungan Publik

Hubungan hukum antara individu atau entitas hukum dengan pemerintah, seperti dalam hal perpajakan, perizinan, dan peraturan lingkungan.

2.5 Kerangka Pikir



Keterangan:

Terjadinya transaksi jual beli yang dilakukan oleh penjual dan pembeli pada *marketplace* shopee, dimana pembeli memilih untuk menggunakan metode pembayaran *cash on delivery* untuk memudahkan dan mencegah terjadinya aksi penipuan yang dilakukan oleh pihak penjual. Pihak kurir sebagai pengantar barang hanya bertanggung jawab untuk mengantarkan barang dalam keadaan barang tersebut tersegel dengan rapih dan berhak menerima sejumlah uang tunai sesuai nominal yang dibebankan kepada pembeli. Akan tetapi jika barang tersebut tidak sesuai dengan keinginan, pembeli cenderung membebankan tanggung jawab untuk mengganti kerugian kepada kurir yang mana hal tersebut akan merugikan dari pihak kurir. Berdasarkan hal tersebut dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana pola hubungan hukum antara pihak shopee, kurir, dan pembeli serta ingin mengidentifikasi bentuk dari perlindungan hukum itu sendiri yang akan didapatkan oleh kurir jika ada hal tersebut terjadi.

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Tipe Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian hukum normatif-empiris yang mengkaji pelaksanaan atau penerapan ketentuan-ketentuan hukum positif (perundang-undangan) dan kontrak-kontrak hukum positif dalam setiap peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam masyarakat untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Metode penelitian ini dapat digunakan untuk memperoleh pemahaman yang lebih lengkap tentang hukum dan penerapannya dalam kehidupan sehari-hari.³⁹

Sifat penelitian ini adalah deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk memberikan gambaran utuh mengenai suatu fenomena hukum, dengan mengkarakterisasi fakta-fakta yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.⁴⁰ Analisis data tidak melampaui ruang lingkup sampel bersifat deduktif, didasarkan pada teori yang kemudian diterapkan untuk menjelaskan sekumpulan data atau menunjukkan perbandingan atau hubungan antara data dengan data lainnya.⁴¹

3.2 Pendekatan Masalah

Dalam penelitian ini metode pendekatan masalah yang penulis gunakan adalah pendekatan undang-undang atau bisa disebut dengan *statute approach*.

Statute approach adalah pendekatan yang melibatkan pertimbangan dari seluruh peraturan perundang-undangan yang relevan dengan permasalahan hukum yang sedang dipertimbangkan. Pada umumnya penelitian normatif sering juga disebut dengan penelitian doktrinal, yang artinya penelitian yang

³⁹ Sonata, Depri Liber. Metode penelitian hukum normatif dan empiris: karakteristik khas dari metode meneliti hukum. *Fiat Justisia Jurnal Ilmu Hukum*, 2014, 8.1: 15-35.

⁴⁰ Abdulkadir Muhammad. *Hukum dan Penelitian Hukum*. Bandung: Citra Aditya Bakti. 2004. hlm 53.

⁴¹ Zainuddin Ali. *Metode penelitian hukum*. Jakarta: Sinar Grafika. 2019. hlm 11.

objek kajiannya menggunakan dokumen-dokumen hukum, peraturan-peraturan yang ada, serta dokumen-dokumen kepustakaan.⁴² Dalam penelitian ini juga digunakan pendekatan non-doktrinal yang mengkaji hukum secara empiris berdasarkan data lapangan.⁴³

3.3 Sumber Data

Sumber data merupakan sesuatu yang sangat penting dalam penelitian. Sumber data dalam penelitian mengacu kepada topik darimana data-data tersebut diambil.⁴⁴ Di dalam penelitian, sering kali dibedakan antara data yang diperoleh langsung dari masyarakat dan data yang berasal dari perpustakaan atau kepustakaan. Data yang diperoleh langsung dari masyarakat disebut dengan data primer, sedangkan data sekunder adalah data-data yang diperoleh dari bahan pustaka. Dalam penelitian ini penulis menggunakan data primer dan sekunder, yaitu:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan langsung dari sumber pertama terkait permasalahan yang akan dibahas dengan melakukan wawancara terstruktur kepada orang yang berkepentingan yang berasal dari PT JNT EXPRESS Kota Bandar Lampung dan melakukan pengambilan data melalui kuesioner kepada masyarakat di Bandar Lampung dengan rentang usia 15 tahun hingga 40 tahun berjumlah 62 responden.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang dikumpulkan oleh peneliti untuk mendukung dari sumber data primer. Data sekunder ini umumnya diperoleh dengan melakukan penelusuran kepustakaan terhadap dokumen-dokumen penelitian yang digunakan, antara lain adalah bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier.

⁴² Nurul Qamar; Farah Syah Rezah. *Metode Penelitian Hukum: Doktrinal dan Non-Doktrinal*. CV. Social Politic Genius. 2020. hlm 47.

⁴³ *ibid.* hlm 50.

⁴⁴ Abdulkadir Muhammad. *Hukum dan Penelitian Hukum*. Bandung: Citra Aditya Bakti. 2004. hlm 60.

1) Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer adalah bahan-bahan hukum yang mengikat seperti Undang-Undang Dasar 1945, Undang-Undang, ataupun dokumen-dokumen resmi lainnya, dalam penulisan skripsi ini penulis memakai bahan hukum primer, yaitu :

- a. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- b. Kitab Undang-Undang Hukum Dagang
- c. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- d. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- e. PP Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.
- f. PP Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

2) Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder adalah bahan hukum yang mencakup buku yang ditulis oleh para ahli hukum, jurnal hukum, pendapat para sarjana hukum, kasus-kasus hukum, dan hasil konferensi terkini yang berkaitan dengan suatu topik penelitian.⁴⁵ Bahan hukum sekunder yang dilampirkan dimaksudkan untuk memberikan dokumen pendukung untuk mendukung, memahami, menganalisis, menjelaskan bahan hukum primer.

3) Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier adalah bahan hukum yang digunakan untuk menjelaskan lebih mendalam, memberikan pedoman dan penjelasan kepada bahan hukum primer dan juga kepada bahan hukum sekunder, dalam hal ini bahan hukum tersier adalah Kamus Besar Bahasa

⁴⁵ Soerjono Soekanto; Sri Mamudji. *Penelitian Hukum Normatif*. Jakarta: Grafindo Media Pratama. 2010. hlm 98.

Indonesia, artikel ilmiah, dan juga bahan bacaan lainnya yang berkaitan dengan masalah yang sedang diteliti.⁴⁶

3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah salah satu proses penelitian yang bertujuan untuk memperoleh gambaran dan informasi mengenai subjek yang akan diteliti. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan atau tinjauan kepustakaan dilakukan untuk mengumpulkan data sekunder dan informasi terkait yang bervariasi tergantung pada objek penelitian. Studi kepustakaan diperoleh melalui penelitian kepustakaan dari peraturan perundang-undangan, buku, dokumen resmi, publikasi, dan hasil penelitian.

2. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mengumpulkan data yang melibatkan pemberian serangkaian pertanyaan atau jawaban tertulis kepada responden. Dalam penelitian ini, penulis menyebarkan kuesioner kepada orang-orang di kota Bandar Lampung, terutama mereka yang menggunakan aplikasi shopee. Hasil dari pengisian kuesioner penulis berharap mendapatkan gambaran apakah pembeli yang bertransaksi melalui shopee sudah memahami apa itu pembayaran *cash on delivery* dan apakah pembeli sudah mengetahui apa yang harus dilakukan jika mendapati barang yang datang tidak sesuai dengan apa yang dipesan. Penulis membatasi responden dengan kriteria usia direntang 15 hingga 40 tahun dan pengguna aplikasi dari shopee.

3. Wawancara.

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang melibatkan tanya jawab langsung dengan narasumber. Wawancara dapat dilakukan secara terstruktur, yaitu dengan menyiapkan terlebih dahulu apa saja pertanyaan yang ingin diajukan kepada narasumber ataupun dilakukan secara

⁴⁶ Abdulkadir Muhammad. *Hukum dan Penelitian Hukum*. Bandung: Citra Aditya Bakti. 2004. hlm 112

spontanitas, yaitu pertanyaan yang dilontarkan kepada narasumber tanpa adanya persiapan sebelumnya. Seiring perkembangannya zaman teknik wawancara pun mulai berubah. Wawancara tidak hanya dilakukan secara tatap muka secara langsung akan tetapi dapat melalui berbagai aplikasi media sosial seperti *whatsapp*, *Instagram*, *twitter*, dan aplikasi media sosial lainnya. Pada penelitian ini yang akan diwawancarai adalah orang yang berkepentingan pada JNT EXPRESS Kota Bandar Lampung

3.5 Teknik Pengolahan Data

Dalam jenis penelitian ini, pengolahan data tidak serta merta harus dilakukan setelah data yang diperoleh terkumpul atau pengolahan data tersebut telah selesai. Dalam hal ini data sementara dikumpulkan, data yang sudah didapatkan dapat diolah dan dianalisis secara bersamaan. Saat menganalisis data, penulis dapat kembali ke tempat kejadian atau turun ke lapangan kembali untuk mencari data tambahan yang dianggap perlu dan memprosesnya kembali. Pengolahan data dalam penelitian kualitatif dilakukan dengan cara mengklasifikasikan atau mengkategorikan data ke dalam beberapa topik tergantung mau kemana arah penelitian yang diteliti.

Tahap-tahap pengolahan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pemeriksaan data adalah data yang diperoleh akan diperiksa kembali untuk melihat apakah terdapat kekurangan, kesenjangan, dan apakah relevan dengan permasalahan penelitian yang sedang diteliti.
2. Menstruktukan kembali data adalah menata ulang data secara rapih, teratur, dan logis sehingga dapat mudah dipahami.
3. Mensistematisasikan data adalah mengorganisasikan dan menempatkan data pada setiap topik secara sistematis untuk memudahkan pembahasan.

3.6 Analisis Data

Analisis data adalah suatu proses pengorganisasian dan penggunaan data ke dalam kategori-kategori dasar dan satuan-satuan deskriptif sehingga dapat ditemukan tema-tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja yang diajukan oleh data.⁴⁷ Analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah metode deskriptif analitik. Deskriptif analitik adalah suatu metode yang berfungsi untuk menggambarkan mengenai pokok bahasan yang sedang diteliti melalui data-data atau sampel-sampel yang telah dikumpulkan tanpa melewati tahapan analisis atau menarik kesimpulan yang berlaku bagi masyarakat umum.⁴⁸ Metode deskriptif analitik melibatkan mendeskripsikan data yang dikumpulkan dalam bentuk kata-kata dan gambar, bukan dalam bentuk angka.

Hasil data yang diperoleh selanjutnya akan dilakukan penafsiran data dalam bentuk kalimat yang teratur, logis, tidak tumpang tindih, dan efektif, sehingga memudahkan dalam menafsirkan data dan memahami hasil analisis, sehingga dapat menarik kesimpulan yang di dalamnya terdapat gambaran yang jelas dan mendapatkan jawaban atas permasalahan yang muncul.

⁴⁷ Edy Ikhsan; Mahmul Siregar. *Metode Penelitian dan Penulisan Hukum Sebagai Bahan Ajar*. Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara, Medan. 2009. hlm 28.

⁴⁸ Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta. 2013. hlm 206.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hubungan Hukum yang Timbul dari Transaksi *Cash on Delivery*.

Hubungan hukum adalah hubungan antara suatu subjek hukum dengan subjek hukum lainnya atau hubungan antara suatu subjek hukum dengan subjek hukumnya diatur oleh norma hukum sepanjang timbul akibat hukum.⁴⁹ Para pihak dalam hubungan hukum ini memiliki hak dan kewajiban yang harus dipenuhi. Jika ditinjau dari transaksi jual beli *online* para pihak yang terkait yaitu :

1. Pembeli (konsumen);
2. Penjual (*merchant*);
3. Bank atau *fintech* (shopee pay);
4. Kurir;
5. Perusahaan pengiriman/jasa pengiriman;
6. *Marketplace* tempat transaksi itu terjadi.

Pada penulisan ini penulis hanya berfokus kepada pembeli, penjual, kurir, perusahaan pengiriman/jasa pengiriman, dan *marketplace* tempat terjadinya transaksi dalam penelitian diambil pada *marketplace* shopee.

4.1.1 Hubungan Hukum antara Perusahaan Jasa Pengiriman dengan Kurir.

Perusahaan jasa pengiriman dan kurir memiliki hubungan hukum yang kompleks dan sangat erat. Kurir berkedudukan sebagai pihak pengganti perusahaan dalam menjalankan kewajiban dan tanggung jawabnya dalam pengiriman barang. Kurir memiliki hak untuk menjalankan tugas dan tanggung jawab yang dimilikinya, serta perlindungan hukum yang harus diberikan oleh perusahaan jasa pengiriman.

⁴⁹ Yati Nurhayati. *BUKU AJAR Pengantar Ilmu Hukum*. Bandung: Nusa Media. 2020. hlm 41.

Perusahaan jasa pengiriman memiliki kewajiban untuk memberikan jaminan keamanan dan kecepatan pengiriman. Mereka harus memastikan bahwa kurir yang mereka gunakan memiliki kualitas layanan yang baik dan dapat memenuhi standar yang telah disepakati. Jika terjadi keterlambatan atau hilangnya barang, perusahaan jasa pengiriman harus bertanggung jawab atas kerugian yang diterima oleh konsumen. Mereka harus mengetahui penyebab terjadinya kehilangan barang dan memberikan informasi yang jelas kepada konsumen tentang keterlambatan pengiriman.

Kurir juga memiliki kewajiban untuk mengirimkan barang sesuai dengan ketentuan yang telah disepakati dengan perusahaan jasa pengiriman. Mereka harus memastikan bahwa barang yang dikirim tiba tepat waktu dan dalam keadaan baik. Jika terjadi keterlambatan, kurir harus memberikan informasi yang jelas kepada perusahaan jasa pengiriman dan penerima paket. Mereka harus mengambil tindakan yang tepat untuk mengatasi keterlambatan tersebut.

Hubungan hukum antara perusahaan jasa pengiriman dan kurir dalam hal pengiriman barang adalah pemberian kuasa. Pemberian kuasa ini dilakukan oleh perusahaan jasa pengiriman sebagai pemberi kuasa dan kurir sebagai penerima kuasa. Perusahaan jasa pengiriman melalui kurir memastikan keamanan dan kecepatan pengiriman barang. Perusahaan jasa pengiriman harus memberikan perlindungan hukum kepada kurir jika kurir tersebut mendapatkan perlakuan kurang baik dari konsumen atau kesalahan konsumen yang menyebabkan kurir harus bertanggung jawab atas kerugian terhadap konsumen.

Kurir berkedudukan sebagai pihak pengganti perusahaan dalam menjalankan kewajiban dan tanggung jawabnya dalam pengiriman barang. Kurir memiliki hak untuk menjalankan tugas dan tanggung jawab yang dimilikinya, serta perlindungan hukum yang harus diberikan oleh perusahaan jasa pengiriman.

Tanggung jawab diantara kurir dengan perusahaan jasa pengiriman dapat dikatakan sebagai tanggung jawab kontrak. Menurut Wahyu Sasongko, bahwasannya hubungan tersebut berupa janji-jani di antara pihak terkait untuk tujuan tertentu dan adanya hubungan yang menimbulkan ikatan.⁵⁰ Perjanjian tersebut dapat menimbulkan kewajiban bagi pihak-pihak yang membuat janji. Dapat dikatakan bahwa perjanjian atau kontrak merupakan ukuran interaksi antar pihak. Dengan kata lain, jika tidak ada kontrak maka tidak ada hubungan hukum.

Dalam beberapa kasus, keterlambatan pengiriman barang dapat menyebabkan kerugian bagi konsumen. Perusahaan jasa pengiriman harus melakukan mediasi dengan konsumen untuk menyelesaikan masalah yang dialami dan memberikan ganti rugi akibat kerugian. Mereka harus menghimbau kurir untuk selalu menghubungi pihak penerima barang dan melakukan pelaporan tentang barang yang dikirimkan.

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, perlindungan konsumen dijamin dengan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen. Perusahaan jasa pengiriman harus memastikan bahwa kurir yang mereka gunakan memenuhi standar yang telah disepakati dan memberikan perlindungan hukum kepada kurir jika terjadi kesalahan.

Dalam beberapa kasus, perusahaan jasa pengiriman tidak teliti dalam melakukan perjanjian pengiriman barang, sehingga menyebabkan hilangnya barang konsumen. Mereka harus memastikan bahwa kurir yang mereka gunakan memberikan kualitas layanan yang baik dan dapat memenuhi standar yang telah disepakati.

⁵⁰ Wahyu Sasongko. *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandar Lampung. UNILA. 2007. hlm 108

4.1.2 Hubungan Hukum antara Penjual dengan Pembeli.

Hubungan hukum antara penjual dan pembeli dalam jual beli adalah suatu perikatan yang terjadi antara dua pihak yang berbeda status dan karakteristiknya. Perjanjian jual beli ini dibuat melalui perjanjian yang menimbulkan akibat hukum yaitu hak dan kewajiban penjual dan juga hak dan kewajiban pembeli. Dalam jual beli konvensional, pembeli harus melakukan pembayaran sesuai dengan nilai jual yang disepakati, sementara penjual harus menyerahkan barang jualannya kepada pembeli.

Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan beberapa kewajiban konsumen dalam jual beli, seperti membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang, dan mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan kewajiban pelaku usaha, seperti beritikad baik dalam menjalankan kegiatan usaha, memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan, memperlakukan konsumen secara benar, jujur, dan tidak diskriminatif, menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diperdagangkan, memberikan jaminan atau garansi atas barang yang diperdagangkan, dan memberikan kompensasi atas kerugian akibat pemanfaatan barang yang diperdagangkan dan dan apabila barang yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian.

Hubungan hukum antara penjual dan pembeli dalam jual beli *online* adalah suatu perikatan yang ditimbulkan oleh perjanjian atau

kesepakatan yang dibuat melalui *platform* elektronik.⁵¹ Penjual dan pembeli dalam jual beli *online* memiliki hubungan hukum yang berupa perikatan, yang dapat disimpulkan bahwa tidak ditemukan sifat dasar dari kontrak elektronik pada jual beli *online* yang melanggar syarat sahnya perjanjian.

Hubungan hukum antara penjual dan pembeli dalam jual beli *online* dapat dilihat dari perspektif tanggungjawab *e-commerce*, seperti shopee dalam kasus pengiriman barang yang tidak sampai ke konsumen. Platform *E-commerce* memiliki tanggungjawab untuk menjamin kenyamanan dan keamanan transaksi bagi konsumen, serta mengatur dan mengaturasi hubungan antara penjual dan pembeli.

Hubungan hukum antara penjual dan pembeli dalam jual beli *online* juga melibatkan perlindungan hukum terhadap pembeli atas rusaknya barang yang dibeli dan bentuk tanggung jawab pihak penjual atas kerusakan tersembunyi yang terjadi atas barang yang dibeli oleh pembeli.

Dalam jual beli melalui *e-commerce*, konsumen dalam hal ini adalah sebagai pembeli, dan produsen dapat diartikan sebagai pelaku usaha yang menghasilkan barang dan jasa. Produsen dapat diartikan secara luas, termasuk pembuat, grosir, leveransir (penyedia bahan-bahan keperluan, dapat berupa bahan makanan, bangunan, dan lain sebagainya), dan pengecer profesional.

Hubungan hukum antara para pihak dalam jual beli *online* metode pembayaran *cash on delivery* (COD) merupakan perlindungan hukum terhadap pembeli dan penjual dalam melakukan transaksi jual beli melalui *e-commerce*. Pihak penjual dan pembeli dalam jual beli *online* juga harus mengikuti peraturan dan perundang-undangan yang berlaku, seperti perundang-undangan tentang perlindungan konsumen,

⁵¹ Hartono, Laksamana Vareline Zeustan, Paramita, Prananingtyas. Aspek Hukum Perjanjian Dalam Transaksi Jual Beli Secara Online. *Notarius* 16.3: 1361-1375.

perundang-undangan tentang informasi dan transaksi elektronik, dan perundang-undangan tentang perlindungan hukum elektronik.

4.1.3 Hubungan Hukum antara Penjual dengan Perusahaan Jasa Pengiriman.

Hubungan hukum antara penjual dan jasa pengiriman dapat diterangkan melalui beberapa perspektif. Dari sisi penjual, jasa pengiriman merupakan suatu jasa yang menawarkan kemudahan dalam proses mengirim barang dari satu kota ke kota lainnya dengan aman dan dapat dipertanggungjawabkan oleh penyedia jasa pengiriman barang tersebut. Penyedia jasa pengiriman harus bertanggung jawab atas kerugian yang diterima oleh konsumen, sehingga jika terjadi kehilangan barang atau keterlambatan pengiriman, pihak penjual dapat memperoleh perlindungan hukum.

Dari sisi jasa pengiriman, hubungan hukum antara penjual dan jasa pengiriman terjadi melalui perjanjian pengangkutan. Perjanjian ini didefinisikan sebagai hubungan dimana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya satu sama lain, dan hasil dan berpengaruh pada peristiwa hubungan tersebut, maka lahir sebuah hubungan hukum antara keduanya dan menimbulkan suatu perikatan yang mana timbul hak dan kewajiban.⁵²

Dalam transaksi *e-commerce*, hubungan hukum antara penjual dan jasa pengiriman juga dapat ditemukan melalui kerjasama antara *platform e-commerce* dan jasa pengiriman. Misalnya, dalam situs aplikasi Shopee, jasa pengiriman mempunyai hubungan hukum perjanjian pengangkutan dengan pihak penjual yang dihubungkan melalui kerjasama antara shopee dengan jasa pengiriman.

⁵² Pemasela, Yehuda Yavila; et. al. Kedudukan Hukum Kurir Jasa Pengiriman Barang Terhadap Konsumen Menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. *LEX PRIVATUM*, 12(1).

Selain itu, hubungan hukum antara penjual dan jasa pengiriman juga dapat diterangkan melalui konstruksi hukum dalam perjanjian jual beli online platform. Misalnya, jasa pengiriman mempunyai hubungan hukum perjanjian pengangkutan dengan pihak penjual yang dihubungkan melalui kerjasama antara Shopee dengan jasa pengiriman.

Dengan adanya hubungan hukum, penjual dapat memperoleh perlindungan hukum jika terjadi kerugian atau kehilangan barang akibat keterlambatan atau kesalahan dari pihak jasa pengiriman.

4.1.4 Hubungan Hukum antara Pembeli dengan Perusahaan Jasa Pengiriman.

Hubungan hukum antara pembeli dan jasa pengiriman adalah hubungan yang mengatur interaksi antara kedua pihak. Pihak pengiriman, sebagai perusahaan jasa pengiriman, memiliki tanggung jawab untuk menyediakan layanan pengiriman yang aman, cepat, dan dapat dipertanggungjawabkan. Pembeli, sebagai konsumen, memiliki hak untuk menerima layanan yang sesuai dengan yang telah dibayar, dan memiliki kewajiban untuk melakukan pembayaran yang sesuai.

Namun, hubungan hukum ini tidak selalu berjalan mulus. Terdapat potensi konflik antara pembeli dan jasa pengiriman terkait dengan kerusakan barang selama pengiriman, keterlambatan pengiriman, atau ketidaksesuaian antara barang yang diterima dengan pesanan awal.

Jika terjadi keterlambatan dalam pengiriman barang, pihak pengiriman harus menyediakan ganti ruginya atau kompensasi kepada pembeli. Hal ini diterangkan dalam Pasal 1312 KUHperdata. Dalam hal ganti kerugian ini pihak jasa pengirimnya yang memberikan kompensasi terhadap konsumen bukan kurir yang dibebankan untuk mengganti kompensasi karena kurir hanya melakukan tugas yang dikuasakan padanya.

Pihak jasa pengiriman juga harus memperhatikan keamanan dan hak privasi dari konsumen tersebut, serta tidak melakukan kesalahan yang

tidak disengaja dilakukan oleh kurir atau pegawai dari perusahaan jasa pengiriman. Pembeli juga mempunyai hubungan hukum terhadap jasa pengiriman, karena dalam proses pembelian barang di shopee pembeli yang memilih dan menunjuk salah satu jasa pengiriman yang tersedia untuk mengantar barang sampai ke domisili pembeli.

4.2 Perlindungan Hukum Kepada Kurir dalam Sistem COD.

4.2.1 Perlindungan Hukum Secara Empiris

Menurut Sajipto Rahardjo, perlindungan hukum merupakan perlindungan hak asasi manusia yang dilanggar oleh orang lain dan melindungi masyarakat agar dapat menikmati hak-hak yang diberikan oleh undang-undang.⁵³ Perlindungan hukum adalah perlindungan yang diberikan kepada subjek hukum menurut ketentuan peraturan perundang-undangan, baik yang bersifat preventif maupun represif, tertulis maupun tidak tertulis, dalam rangka penerapan ketentuan undang-undang tersebut.⁵⁴ Perlindungan hukum preventif sebagai pencegahan dimana perlindungan hukum preventif adalah tindakan pemerintah dalam upaya memberikan perlindungan didasarkan dengan peraturan perundang-undangan dengan tujuan memberikan batasan-batasan dalam melakukan suatu tindakan. Perlindungan hukum represif berfungsi untuk menyelesaikan perselisihan yang timbul akibat pelanggaran dimana perlindungan ini merupakan pembelaan akhir berupa sanksi atas pelanggaran yang telah terjadi.

Perlindungan hukum pada subjek hukum yang melakukan jual beli secara *online*, yaitu penjual, pembeli, pihak *e-commerce* dalam hal ini shopee sebagai pihak *e-commerce*, pihak kurir, dan pihak jasa pengiriman barang. Dalam praktiknya, jual beli *online* memungkinkan para pihak untuk melakukan wanprestasi terhadap apa yang sudah ditentukan, seperti penjual yang dengan sengaja ataupun lalai dalam mengirimkan barang yang tidak sesuai dengan apa yang dipesan oleh

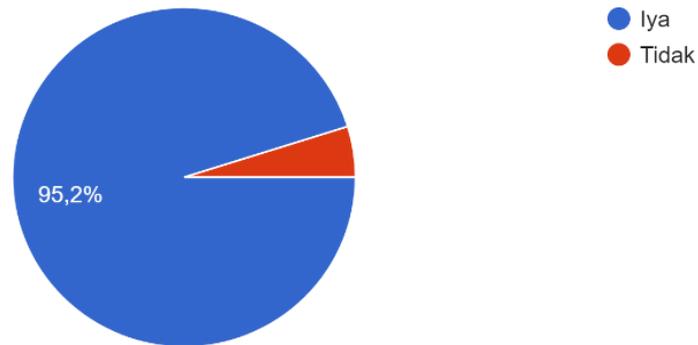
⁵³ Sajipto Rahardjo. *Ilmu Hukum*. Bandung: Citra Bakti Bandung. 2000. hlm 54

⁵⁴ Muhammad Qustulani, *Modul Mata Kuliah Perlindungan Hukum & Konsumen*. Tangerang: PSP Nusantara Tangerang. 2018 hlm 20.

pembeli ataupun pembeli yang dengan sengaja memalsukan data dirinya ataupun pembeli yang tidak berkenan membayarkan sejumlah uang pada sistem *cash on delivery*, sehingga terjadi wanprestasi yang mengakibatkan sengketa.

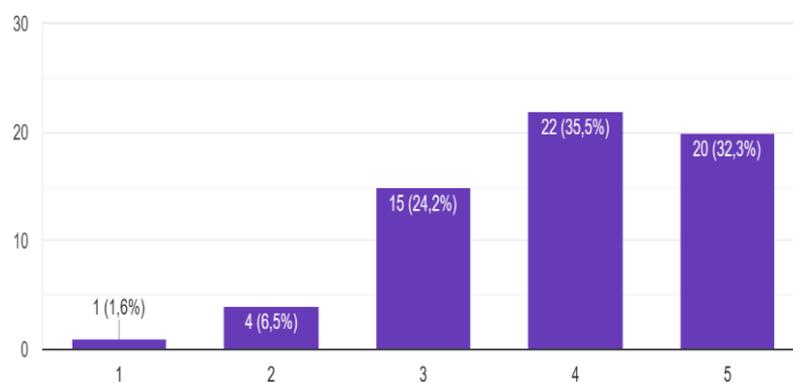
Jual beli secara *online* telah melahirkan kontrak elektronik jual beli berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Elektronik, serta Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik,

Meskipun terdapat kerangka hukum yang mengatur kontrak jual beli melalui secara elektronik, perlindungan hukum terhadap kurir juga sebaiknya ditinjau secara empiris untuk menelaah apakah sistem COD telah benar-benar memberikan dilaksanakan secara efektif. Dalam hal ini, penulis telah mengambil responden melalui pengisian kuesioner dengan menggunakan *google form* untuk dapat menjangkau secara luas. Penulis melakukan pengambilan data menggunakan kuesioner terhadap 62 responden untuk mengetahui apakah dari sudut pandang pembeli sudah memahami atau tidak tentang bagaimana tata cara transaksi dengan menggunakan metode pembayaran *cash on delivery*. Adapun pengambilan data tersebut bertujuan untuk mendeskripsikan asumsi penelitian bahwa semakin besar pembeli memahami tata cara pembayaran melalui *cash on delivery* semakin besar pula perlindungan hukum yang akan diterima oleh kurir. Variabel yang ditanyakan terlebih dahulu adalah “Apakah anda sering menggunakan aplikasi shopee?”. Adapun hasil jawaban dapat dilihat pada diagram berikut :



Gambar 1.1 Sumber data: Hasil Kuesioner Pada Tanggal 01-02 Mei 2024

Berdasarkan diagram tersebut terlihat bahwa responden dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan aplikasi shopee untuk melakukan transaksi belanja online yang saat ini sedang banyak digemari masyarakat karena memungkinkan masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya dengan lebih mudah dan praktis dan efisiensi. Berikutnya penulis memberikan pertanyaan “Seberapa besar intensitas anda menggunakan aplikasi tersebut?” adapun jawaban yang diberikan oleh responden yang dibuat dalam bentuk skala 1 (jarang menggunakan) hingga 5 (sangat sering menggunakan) sebagai berikut :



Gambar 1.2 Sumber data: Hasil Kuesioner Pada Tanggal 01-02 Mei 2024

Berdasarkan jawaban responden dalam bentuk skala tersebut, responden cenderung menggunakan aplikasi shopee untuk berbelanja keperluan seperti baju, alat-alat rumah tangga, ataupun benda lain yang

diperlukan sehari-hari yang dinilai lebih praktis dalam memenuhi kebutuhan dalam kehidupan sehari-hari.

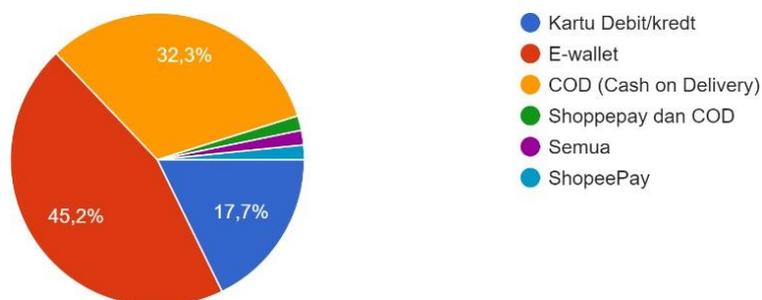
Dalam transaksi jual beli yang dilakukan secara *online*, para pihak yang terlibat memiliki hak dan kewajiban setelah kedua pihak, yaitu penjual yang mengiklankan produknya dengan memberikan penjelasan mengenai produk atau jasa yang dijualnya secara jelas dan terperinci dan pembeli yang telah terverifikasi oleh shopee yang mana keduanya akan memenuhi apa yang tertera pada perjanjian. Pada tahap awal, para pengguna melakukan transaksi pada aplikasi shopee, pembeli akan memilih produk yang diajakan oleh penjual pada aplikasi shopee, kemudian pembeli menentukan jenis transaksi apa yang ingin digunakan seperti, pembayaran menggunakan bank, yaitu sistem transfer, pembayaran menggunakan sistem *virtual account bank*, menggunakan sistem pembayaran *e-wallet*, ataupun menggunakan sistem pembayaran *cash on delivery*. Kemudian penjual mengkonfirmasi dan memproses transaksi yang telah dibayarkan oleh pembeli dan pada umumnya penjual akan mengirimkan barang melalui jasa pengiriman yang sesuai pembeli pilih dan biaya yang sudah dibebankan kepada pembeli atau yang sudah ditentukan oleh *marketplace shopee* sendiri.

Sistem pembayaran pembelian *online* dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung seperti melalui internet, namun selalu mengandalkan sistem keuangan nasional. Klasifikasi pembayaran untuk pembelian online adalah:

1. Transaksi ATM merupakan transaksi yang hanya melibatkan lembaga keuangan dan pemegang rekening akan menarik atau menyetor uang dari rekeningnya masing-masing;
2. Pembayaran antara dua belah pihak yang dilakukan langsung antara kedua belah pihak tanpa memerlukan perantara yang menggunakan mata uang nasional;

3. Pembayaran dilakukan melalui pihak ketiga dan biasanya proses pembayarannya melibatkan debit, kredit atau cek masuk, metode yang digunakan antara lain sistem pembayaran kartu kredit online dan pembayaran cek online.⁵⁵

Dalam aplikasi shopee ada berbagai macam pilihan metode pembayaran, lebih lanjut penulis memberikan pertanyaan kepada responden “Metode pembayaran apa yang sering digunakan saat bertransaksi lewat shopee?” adapun jawaban yang diberikan akan ditampilkan dengan diagram sebagai berikut :



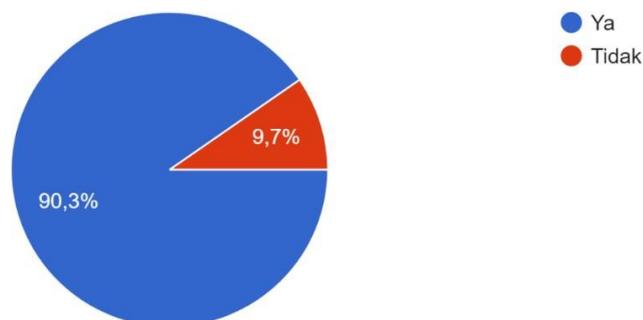
Gambar 1.3 Sumber data: Hasil Kuesioner Pada Tanggal 01-02 Mei 2024

Pada diagram diatas responden merespon berbagai opsi pembayaran, tampak bahwa sebesar 32,2% responden sering menggunakan metode pembayaran *cash on delivery* atau COD, hal ini menunjukkan *cash on delivery* merupakan opsi alternatif yang dominan setelah penggunaan *e-wallet*.

Transaksi jual beli secara online dengan sistem pembayaran *cash on delivery* pada *marketplace* shopee tidak memberikan hak kepada pembeli untuk membuka atau memeriksa barang yang dikirimkan kepadanya sebelum pembeli tersebut memberikan sejumlah uang yang sesuai dengan nominal harga yang tertera pada saat pengiriman.

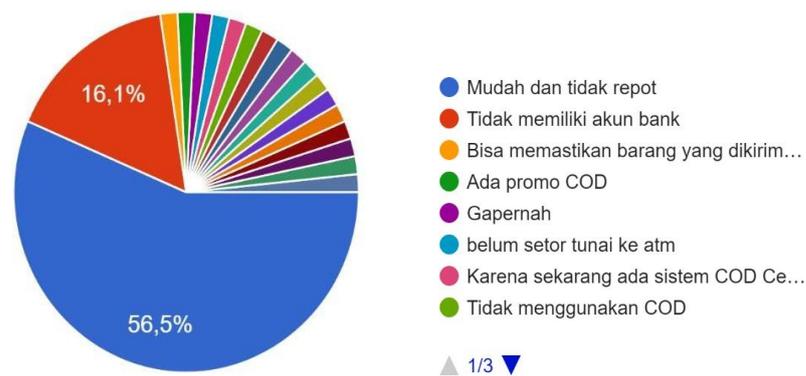
⁵⁵ Ni Nyoman Ernita, Ratnadewi. Pelaksanaan Transaksi E-Commerce Berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 (*The Practice of E-Commerce is Regulated Under Law Number 11 Year 2008*). *Jurnal IUS*, 2.

Cash on delivery atau COD adalah metode pembayaran yang dilakukan oleh pembeli saat menerima barang yang dibelinya, tetapi pada awalnya sistem *cash on delivery* ini dilakukan antara penjual dengan pembeli, dimana penjual telah menyepakati untuk melakukan pembayaran yang telah diajukan oleh pembeli lalu penjual dan pembeli menentukan lokasi yang akan menjadi tempat untuk bertransaksi, shopee bekerja sama dengan jasa pengiriman yang mana pembayaran *cash on delivery* ini pembeli tidak membayarkannya secara langsung kepada penjual, akan tetapi uang tersebut akan dititipkan melalui perantara kurir sebagai perwakilan perusahaan jasa pengiriman tersebut. Penulis dalam kuesioner memberikan pertanyaan kepada responden “Apakah pernah melakukan pembayaran menggunakan pembayaran COD pada *marketplace* shopee?”, jawaban responden akan ditampilkan dengan diagram sebagai berikut :



Gambar 1.4 Sumber data: Hasil Kuesioner Pada Tanggal 01-02 Mei 2024

Berdasarkan diagram diatas 56 responden atau 90,3% dari total keseluruhan yaitu 62 responden dalam penelitian ini memilih untuk melakukan transaksi menggunakan sistem *cash on delivery*, akan tetapi adapun penulis menanyakan kepada responden alasan para responden menggunakan sistem pembayaran *cash on delivery* ini, berikutnya penulis akan tampilkan dengan diagram dibawah ini :



Gambar 1.5 Sumber data: Hasil Kuesioner Pada Tanggal 01-02 Mei 2024

Pada diagram diatas 35 responden atau 56,5% memilih metode pembayaran *cash on delivery* dikarenakan mudah dan tidak repot untuk dilakukan sedangkan 10 responden atau 16,1% memilih metode pembayaran *cash on delivery* ini karena tidak memiliki akun bank yang aktif. Sedangkan 17 responden lainnya memiliki jawaban sendiri yang telah diberikan “opsi lain” pada saat pengisian kuesioner yang penulis berikan.

Sistem *cash on delivery* atau COD merupakan salah satu cara bisnis dimana pihak penjual akan mengirimkan barang kepada pembeli dan pembayaran akan dilakukan pada saat barang sudah diantar secara fisik ke pelanggan sebelum pembayaran dan cara kerjanya sangat sederhana dan mudah tidak merepotkan dan membantu ketika seseorang tidak memiliki rekening bank, sehingga menciptakan jaminan keamanan terhadap penipuan, sisi negatifnya adalah pembeli dapat menolak pembayaran sebagai bentuk keluhan dari pembeli yang membeli barang tersebut karena tidak sesuai dengan apa yang dipesan.

Berdasarkan uraian di atas maka dapat diketahui dalam pelaksanaan transaksi jual beli *online* pada *e-commerce* dengan metode pembayaran *cash on delivery* atau COD melalui *marketplace* shopee adalah setiap masyarakat Indonesia dapat menjadi pengguna layanan yang diberikan oleh shopee dengan syarat dan ketentuan yang telah sesuai menurut

kebijakan yang berlaku dari shopee. Pengguna shopee dapat melakukan aktivitas jual beli secara *online* atau daring secara bebas tetapi tetap memperhatikan syarat dan ketentuan yang telah dibuat oleh shopee itu sendiri dan pihak penjual pada *marketplace* shopee harus memberikan informasi tentang produk yang dijualnya secara jelas dan rinci kepada calon pembeli pada lama shopee dan pembeli dapat memilih metode pembayaran yang diinginkan ataupun memilih metode pembayaran menggunakan sistem *cash on delivery*, akan tetapi di satu sisi ketika menggunakan sistem *cash on delivery* pembeli tidak diperkenankan untuk membuka sebelum membayarkan sejumlah uang kepada kurir. Apabila pembeli merasa tidak sesuai dengan apa yang dipesan, pembeli dapat membuat keluhan dan mengadu kepada pihak penjual atau toko dengan memberikan bukti-bukti yang valid guna memperlancar proses pengembalian barang.

Dalam transaksi jual beli dengan metode pembayaran *cash on delivery* sering kali pembeli tidak memahami atau tidak membaca terlebih dahulu syarat dan ketentuan dari sistem yang ada di dalam aplikasi tersebut. Pertanyaan yang penulis berikan kepada responden untuk mengetahui seberapa jauh konsumen atau pembeli mengerti jika pesanan tidak sesuai dengan memberikan pertanyaan “Jika mendapati pesanan tidak sesuai dengan yang dipesan dalam pembayaran COD, apa yang anda lakukan?”. Pertanyaan ini penulis dengan sengaja tidak memberikan pilihan jawaban dikarenakan untuk melihat dengan subjektif apakah para konsumen atau pembeli yang menggunakan sistem *cash on delivery* memahami prosedur yang harus dijalani. Dari 62 responden, sebesar 59 responden sudah mengetahui apa yang harus dilakukan jika barang tersebut tidak sesuai dengan mengajukan komplain terhadap penjual melalui aplikasi shopee dengan menunjukkan bukti berupa video *unboxing* (video pada saat membuka paket). Adapun respon dari responden yang tidak memperdulikan hingga membiarkan jika harga barang tersebut dibawah nominal Rp 50.000,00. Hanya ada

satu jawaban responden yang memberikan rating rendah dan tidak menjelaskan mengapa responden melakukan hal tersebut.

4.2.2 Perlindungan Hukum Secara Normatif

Tanggung jawab profesional mengacu pada bidang atau industri jasa yang didasarkan pada pelayanan publik atau keahlian.⁵⁶ Mengingat ciri-ciri khusus para profesional dalam melaksanakan pekerjaannya, maka hubungan kerja profesional dapat dibedakan menjadi dua jenis sifat hubungan, yaitu:⁵⁷

1. Kontak internal dilakukan dengan kolega profesional untuk meningkatkan spesialisasi keterampilan dan sebagai bagian dari pemantauan perilaku para profesional yang terlibat dalam melaksanakan pekerjaan mereka;
2. Hubungan eksternal dengan pelanggan atau klien, termasuk pihak berkepentingan lainnya.

Tanggung jawab profesional lazimnya diterapkan untuk usaha jasa. Adapun jasa diatur pada Pasal 1601 KUHPerdara, yaitu “Selain persetujuan untuk menyelenggarakan beberapa jasa yang diatur oleh ketentuan-ketentuan khusus untuk itu dan oleh syarat yang diperjanjikan, dan bila ketentuan-ketentuan yang syarat-syarat ini tidak ada, persetujuan yang diatur menurut kebiasaan, ada dua macam persetujuan, dengan mana pihak kesatu mengikatkan diri untuk mengerjakan suatu pekerjaan bagi pihak lain dengan menerima upah, yakni: perjanjian kerja dan perjanjian pemborongan kerja”. Berdasarkan ketentuan ini, perjanjian jasa merupakan perjanjian yang diatur menurut kebiasaan di luar perjanjian kerja dan perjanjian pemborongan kerja.

Pengiriman barang merupakan jasa yang memungkinkan seseorang untuk mengirimkan barang dari satu kota ke kota lain dengan aman dan

⁵⁶ Wahyu Sasongko. *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandar Lampung, UNILA. 2007. hlm 105

⁵⁷ *ibid* hlm 106

dapat dipertanggung jawabkan oleh penyedia jasa pengiriman secara profesional. Barang yang akan dikirim dapat mencakup dokumen, logistik, barang elektronik, dan lain-lain yang sesuai dengan ketentuan pihak penyedia jasa pengiriman. Pihak penyedia jasa pengiriman dalam menentukan metode transportasi yang akan digunakan untuk mengangkut barang kiriman tersebut adalah jarak sebagai penentu dalam menentukan transportasi apa yang akan digunakan untuk mengantarkan barang tersebut kepada konsumennya, seperti melalui jalur darat, jalur laut, hingga jalur udara. Adanya kemajuan dari teknologi informasi, masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan informasi tentang hal-hal tertentu dalam kehidupan keseharian mereka hal ini termasuk ketika masyarakat menggunakan jasa pengiriman barang untuk melacak status pengiriman barang.

JNT merupakan salah satu perusahaan jasa pengiriman dengan cakupan seluruh Indonesia. JNT merupakan perusahaan pengiriman berbasis teknologi yang menyediakan layanan pengiriman barang dan dokumen ke setiap wilayah dalam jangkauan JNT. Konsumen dalam hal ini pembeli barang di shopee wajib membayar sejumlah uang tertentu kepada JNT sebagai biaya pengiriman barang ke alamat yang ditentukan. Namun, selain kemudahan yang diberikan oleh penyedia jasa pengiriman, tidak dapat dipungkiri bahwa masih terdapat kendala dalam proses pengangkutan barang yang dapat mengakibatkan kerugian bagi konsumen.

Pasal 468 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang menjelaskan bahwa “Perjanjian pengangkutan menjanjikan pengangkut untuk menjaga keselamatan barang yang harus diangkut dari saat penerimaan sampai saat penyerahannya. Pengangkut harus mengganti kerugian karena tidak menyerahkan seluruh atau sebagian barangnya atau karena ada kerusakan, kecuali bila Ia membuktikan bahwa tidak diserahkannya barang itu seluruhnya atau sebagian atau kerusakannya itu adalah akibat suatu kejadian yang selayaknya tidak dapat dicegah atau dihindarinya,

akibat sifatnya, keadaannya atau suatu cacat barangnya sendiri atau akibat kesalahan pengirim. Ia bertanggung jawab atas tindakan orang yang dipekerjakannya, dan terhadap benda yang digunakannya dalam pengangkutan itu". Pengangkut dalam hal ini adalah perusahaan jasa pengiriman wajib menjaga keamanan barang konsumen agar tetap utuh, sejak barang diserahkan sampai tiba di tempat tujuan. Tidak dapat disangkal bahwa hal ini dapat mengakibatkan kerusakan, keterlambatan pengiriman, bahkan kehilangan barang konsumen. Perusahaan jasa pengiriman bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen. Adapun tiga prinsip tanggung jawab, yaitu:⁵⁸

1. Tanggung Jawab karena Kesalahan

Pengangkut yang melakukan kesalahan dalam melaksanakan pengangkutan harus mengganti segala kerugian yang diakibatkan oleh kesalahannya. Beban pembuktian ada pada pihak yang dirugikan dan bukan pada pengangkut.

2. Praduga untuk Bertanggungjawab

Pengangkut selalu dianggap bertanggung jawab atas segala kerugian akibat pengangkutan yang dilakukannya. Namun jika pengangkut membuktikan tidak bersalah, maka pengangkut dibebaskan dari kewajiban ganti rugi. Beban pembuktian ada pada pengangkut dan bukan pada pihak yang dirugikan. Cukuplah bagi pihak yang dirugikan untuk menunjukkan bahwa dirinya menderita kerugian.

3. Tanggung Jawab Mutlak

Pengangkut bertanggung jawab atas segala kerusakan yang terjadi selama pengangkutan yang diaturnya tanpa harus membuktikan apakah pengangkut bersalah atau tidak. Prinsip ini tidak mengenal beban pembuktian, dan unsur kesalahan tidak perlu dipertanyakan.

⁵⁸ Abdulkadir Muhammad. *Hukum Pengangkutan Niaga*. Citra Aditya Bakti, Bandung. 2013. hlm 43

Pengangkut tidak dapat dibebaskan dari tanggung jawab atas segala penyebab kerugian.

Adapun bentuk pertanggungjawaban oleh perusahaan jasa pengiriman adalah tanggung jawa profesional yang dapat berbentuk tanggung jawab berdasarkan kesalahan, praduga untuk bertanggungjawab, dan tanggung jawab mutlak. Implementasi pertanggungjawaban yang berikan oleh pihak JNT adalah dengan pengembalian dana sebesar 10x biaya kirim atau sebesar nilai kiriman, yang mana yang paling rendah dengan ganti rugi maksimal sebesar Rp 1.000.000,- (satu juta rupiah) jika konsumen tidak mengansuransikan barang kirimannya. Sebagai contoh jika besaran biaya pengiriman sebesar Rp 21.000,- (dua puluh satu ribu rupiah) maka besaran dana pengembalian jika ada kerugian pihak JNT akan menggantikannya sebesar Rp 210.000,- (dua ratus sepuluh ribu rupiah) bukan sebesar Rp 1.000.000,- (satu juta rupiah). Berikut tabel ketentuannya :

Tabel 1.1

JENIS KIRIMAN	PERLINDUNGAN TAMBAHAN	KETENTUAN GANTI RUGI	KETERANGAN
Selain Dokumen	Tidak	sebesar 10x (sepuluh kali) biaya kirim atau sebesar nilai Kiriman, yang mana yang paling rendah, dengan ganti rugi maksimal sebesar Rp1.000.000,- (satu juta Rupiah).	(*)
Dokumen	Tidak	sesuai dengan nilai pembuatan ulang dokumen berdasarkan perhitungan J&T dengan nilai maksimal adalah sebesar Rp100.000,- (seratus ribu Rupiah).	Apabila terdapat lebih dari 1 (satu) dokumen dalam 1 (satu) Kiriman, maka yang diganti hanya 1 (satu) dokumen dengan nilai tertinggi.

Sumber: JNT, Syarat dan Ketentuan.

<https://jet.co.id/information/terms/protect>

Ada penawaran yang ditawarkan oleh pihak JNT, yaitu asuransi jika konsumen membeli asuransi atas barang yang ditawarkan oleh pihak JNT. Apabila konsumen menggunakan perlindungan tambahan, pengiriman akan dikenakan biaya perlindungan tambahan sebagaimana ditentukan oleh JNT, penjelasan biaya tambahan dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 1.2

Layanan	Jenis Kiriman	Biaya Perlindungan Tambahan
J&T ECO	Selain Dokumen	0,2% x nilai Kiriman
J&T EZ	Dokumen	0,2% x nilai pembuatan ulang dokumen sebagaimana tercantum dalam Daftar Dokumen & Nilai Ganti Rugi di bawah ini.

Sumber: JNT, Syarat dan Ketentuan.

<https://jet.co.id/information/terms/protect>

Biaya perlindungan yang ditawarkan sangat kecil besaran nominalnya hanya 0,2%. Dengan perhitungan jika nominal atau nilai kiriman sebesar Rp 1.000.000,- (satu juta rupiah) maka biaya kiriman yang akan dibebankan kepada konsumen hanya sebesar Rp 2.000,- (dua ribu rupiah).

Tabel 1.3

<p> Nilai Kiriman = Rp1.000.000,- Biaya Perlindungan Tambahan = 0,2% x nilai kiriman Biaya Perlindungan Tambahan = 0,2% x Rp1.000.000,- Biaya Perlindungan Tambahan = Rp2.000,- </p>

Hal lain jika konsumen sudah membeli asuransi maka nilai ganti rugi akan berbeda dengan yang tidak menggunakan asuransi. JNT akan mengembalikan atau membayarkan ganti kerugian sebesar nilai kiriman dengan maksimal sebesar Rp 20.000.000,- (dua puluh juta rupiah) untuk layanan JNT ECO dan JNT EZ dan jenis kiriman berupa selain dokumen.

Tabel 1.4

Layanan	Jenis Kiriman	Ganti Rugi
J&T ECO	Selain Dokumen	Sebesar nilai Kiriman dengan nilai maksimal sebesar Rp20.000.000,- (dua puluh juta Rupiah).
J&T EZ	Dokumen	Sebesar nilai yang tercantum dalam Daftar Dokumen & Nilai Ganti Rugi di bawah ini.

Sumber: JNT, Syarat dan Ketentuan.

<https://jet.co.id/information/terms/protect>

Jika barang kiriman tersebut adalah dokumen akan diganti sebesar nilai yang tercantum pada daftar dokumen dan nilai ganti rugi sebagai berikut:

Tabel 1.5

DAFTAR DOKUMEN DAN NILAI GANTI RUGI		
No.	Jenis Dokumen	Nilai Ganti Rugi
1.	Akta Kelahiran	Rp 300.000
2.	Kartu Tanda Penduduk (KTP)	Rp 200.000
3.	Kartu Keluarga	Rp 200.000
4.	Passport	Rp 1.000.000
5.	Visa Eropa	Rp 2.000.000
6.	Visa Amerika/Kanada	Rp 3.000.000
7.	Visa Asia	Rp 1.000.000
8.	Dokumen Perbankan (Letter of Credit / Bank Garansi)	Rp 1.000.000
9.	BPKB Mobil	Rp 4.000.000
10.	BPKB Motor	Rp 3.000.000
11.	STNK Mobi	Rp 2.500.000
12.	STNK Moto	Rp 1.500.000
13.	Mutasi kendaraan (mobil/motor)	Rp 1.000.000
14.	Kir kendaraan	Rp 1.000.000
15.	SIM A	Rp 650.000
16.	SIM B/B1/B2	Rp 1.200.000
17.	SIM C	Rp 600.000
18.	SIM Internasional	Rp 650.000
19.	Sertifikat training/seminar/workshop yang dikeluarkan oleh instansi pemerintah atau instansi pelatihan khusus	Rp 1.000.000
20.	Sertifikat training/seminar/workshop (non-pemerintahan, non-instansi)	Rp 250.000
21.	Sertifikat training/seminar/workshop (yang dikeluarkan oleh Lembaga Pendidikan formal non-formal/organisasi resmi dibawah naungan Lembaga Pendidikan)	Rp 250.000
22.	Surat Keputusan/SKEP/SK (pengangkatan/penetapan jabatan/pemindahan tugas/putusan pensiun)	Rp 500.000
23.	Akta (Perjanjian) Jual beli (tanah, bangunan, rumah, apartemen, ruko, motor, mobil dll.)	Rp 1.500.000
24.	Sertifikat tanah	Rp 2.000.000
25.	Dokumen tender	Rp 2.000.000
26.	Ijazah	Rp 500.000
27.	Rapor Pendidikan	Rp 250.000
28.	Sertifikat produk/sertifikat resmi/lisensi/ISO yang dikeluarkan oleh instansi resmi	Rp 2.000.000
29.	Surat keterangan pernah bekerja/paklaring	Rp 100.000
30.	NPWP	Rp 200.000
31.	Surat keterangan domisili	Rp 500.000
32.	Akta/Surat Keterangan Kematian	Rp 150.000
33.	Buku pelaut / <i>Seaman</i>	Rp 650.000
34.	Dokumen perusahaan (Akta pendirian / NIB)	Rp 2.000.000
35.	Dokumen Notaris (dokumen yang pengurusannya membutuhkan notaris)	Rp 2.000.000

Sumber: JNT, Syarat dan Ketentuan.

<https://jet.co.id/information/terms/protect>

Hal ini menunjukkan bahwa JNT bertanggung jawab sebatas pada nilai ganti rugi yang ditentukan sepihak baik dengan asuransi ataupun tanpa asuransi, bukan pada nilai ganti rugi aktual sesuai nilai barang yang dikirimkan. Berkenaan dengan perlindungan hukum terhadap kurir, maka kurir JNT selaku penerima kuasa dari JNT terlindungi dari pergantian ganti rugi kepada konsumen sebesar nilai ganti rugi yang telah ditentukan oleh JNT. Kurir juga dilindungi secara hukum sepanjang ia mengirimkan barang tanpa kelalaian yang menyebabkan barang cacat dan risiko barang cacat akan ditanggung oleh Shopee apabila pembeli tidak mau membayar dengan cara COD. Risiko barang

cacat akan beralih kepada penjual apabila pembeli mau membayar COD kepada kurir. Oleh karena itu kurir dalam kedudukannya terlindungi secara hukum.

Kurir juga seharusnya mendapatkan perlindungan hukum dari pihak JNT jika kurir mengalami hal yang merugikan dirinya secara fisik dan psikis. Pada wawancara yang penulis lakukan kepada pihak JNT yang diwakili oleh bapak Riki Renaldo. Beberapa pertanyaan yang penulis berikan kepada narasumber adalah terkait regulasi dan prosedur dari JNT cabang Way Kandis itu sendiri.

Prosedur dalam hal jasa pengiriman adalah serangkaian tindakan, tindakan atau operasi tertentu yang harus dilakukan atau dilaksanakan dengan cara yang baku agar selalu mencapai hasil yang sama dalam keadaan yang sama. Selama pengangkutan barang, prosedur ini penting untuk menjamin keselamatan dan efisiensi pengangkutan serta untuk mencegah kerusakan atau kehilangan barang. Pada JNT cabang Way Kandis narasumber tidak memberikan informasi secara detail terkait prosedur yang dijalankan terkait kerjasama antara JNT dengan shopee maupun dengan penjual yang terafiliasi dengan shopee itu sendiri dan kantor cabang hanya menjalankan prosedur yang sudah diatur oleh pusat.⁵⁹

Kurir sepenuhnya bertanggung jawab atas kesalahan yang diperbuatnya, baik yang dilakukannya dengan sengaja ataupun kelalaian-kelalaian yang diluar kendali dari kurir itu sendiri sebagaimana yang diatur pada Pasal 1801 KUHPperdata “Penerima kuasa tidak hanya bertanggung jawab atas perbuatan-perbuatan yang dilakukan dengan sengaja melainkan juga atas kelalaian-kelalaian yang dilakukan dalam menjalankan kuasanya. Akan tetapi tanggung jawab atas kelalaian-kelalaian orang yang dengan cuma-cuma menerima kuasa, tidaklah seberat tanggung jawab yang diminta dari orang yang menerima kuasa dengan mendapatkan upah”. Dalam hal pengiriman

⁵⁹ Hasil wawancara narasumber pada tanggal 2 Mei 2024 pukul 10:00 WIB

melalui kurir, secara tidak langsung dapat juga dikatakan bahwa kurir adalah orang yang melakukan pengiriman barang atas nama perusahaan jasa pengiriman.

Kegiatan jual beli *online* serta penyerahan barang yang dibeli sebagai objek jual beli merupakan kewajiban penjual dan pembeli wajib membayar barang tersebut dengan harga yang disepakati. Untuk memenuhi kewajiban penjual menyerahkan barang yang dijual kepada pembeli, dalam hal ini penjual dapat meminta bantuan jasa kurir atau jasa pengiriman. Hal ini tercantum pada Pasal 63 ayat (2) PP RI Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, yaitu “Pengiriman Barang dan/atau Jasa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan dengan menggunakan jasa kurir atau dengan menggunakan mekanisme pengiriman Barang dan/atau Jasa lainnya sesuai dengan standar pengiriman Barang dan/atau Jasa sebagaimana diatur oleh ketentuan peraturan perundangundangan.” Pada pasal selanjutnya, yaitu Pasal 64 ayat (1) dan ayat (2) PP RI Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Pada Pasal 64 ayat (1) yang berbunyi “Dalam setiap pengiriman Barang dan/atau Jasa yang menggunakan jasa kurir atau mekanisme pengiriman lainnya, Pelaku Usaha harus memastikan: a. keamanan Barang dan/atau Jasa; b. kelayakan kondisi Barang dan/Jasa; c. kerahasiaan Barang dan/atau Jasa; d. kesesuaian Barang dan/atau Jasa yang dikirim; dan e. ketepatan waktu pengiriman Barang dan/atau Jasa, sesuai kesepakatan transaksi Perdagangan Barang dan/atau Jasa melalui Sistem Elektronik.” Pada Pasal 64 ayat (2) menjelaskan tentang pelaku usaha diwajibkan untuk menyampaikan informasi mengenai barang yang telah dikirim,

Situasinya sedikit berbeda ketika pengiriman dilakukan melalui sistem pembayaran *cash on delivery* sebagaimana diatur dalam Pasal 1385 KUHPerdata, yaitu “Pembayaran harus dilakukan kepada kreditur atau kepada orang yang dikuasakan olehnya, atau juga kepada orang yang dikuasakan oleh hakim atau oleh Undang-undang untuk menerima

pembayaran bagi kreditur. Pembayaran yang dilakukan kepada seseorang yang tidak mempunyai kuasa menerima bagi kreditur, sah sejauh hal itu disetujui kreditur atau nyata-nyata bermanfaat baginya.”

Dalam sistem *cash on delivery*, kurir juga berperan sebagai penerima kuasa dari penjual untuk menerima pembayaran dari pembeli kemudian menyerahkan uang pembayaran tersebut kepada perusahaan jasa pengiriman hingga diteruskan sampai ke penjual. Sebab pada saat kegiatan transaksi jual beli *online* penjual dan pembeli tidak bertatap muka sehingga tidak bisa langsung membayar secara tunai. Hal tersebut menyatakan pembayaran wajib dilakukan kepada kreditur yang mana dalam hal ini adalah penjual atau melalui seseorang yang dikuaskannya dalam hal ini adalah kurir. Penjual melalui kurir tidak wajib menyerahkan barang jika konsumen belum menyerahkan sejumlah uang yang wajib dibayarkan pada saat barang tersebut tiba, hal ini tercantum pada Pasal 1478 KUHPerdara “Penjual tidak wajib menyerahkan barang yang bersangkutan, jika pembeli belum membayar harganya sedangkan penjual tidak mengizinkan penundaan pembayaran kepadanya.” Oleh karena itu kurir terlindungi secara hukum karena tidak wajib menyerahkan barang tersebut apabila pembeli tidak mau membayar.

Pengiriman barang *cash on delivery* tidak selamanya berjalan dengan lancar. Adakalanya pengiriman barang tersebut terjadi paket gagal kirim dengan alasan yang berbeda-beda. Jika paket *cash on delivery* memasuki status gagal kirim, hal ini dapat mengurangi dan penundaan pembayaran komisi bagi kurir.⁶⁰ Kesalahan alamat, baik kesalahan penulisan maupun alamat yang tidak jelas, seringkali menjadi penyebab utama kesalahan pengiriman. Selain itu, kerusakan paket pada saat pengiriman juga sering menjadi permasalahan, terutama akibat penanganan yang kasar atau kelalaian dalam menangani barang. Permasalahan logistik seperti cuaca buruk atau gangguan pengiriman

⁶⁰ Hasil wawancara narasumber pada tanggal 02 Mei 2024 pukul 10:00 WIB

juga dapat menunda pengiriman. Hal pertama yang akan dilakukan oleh JNT cabang Way Kandis adalah melakukan pengiriman ulang pada keesokan harinya jika pada saat sampai di kediaman pembeli, pembeli tersebut tidak berada di kediamannya, akan tetapi jika paket gagal kirim dikarenakan konsumen enggan membayar dengan alasan apapun pihak JNT langsung mengambil tindakan dengan mengembalikan langsung kepada penjual.⁶¹

Dalam sistem pembayaran *cash on delivery*, jika barang yang dipesan konsumen tidak sesuai dengan yang telah disepakati sebelumnya dengan penjual, maka pihak kurir tidak wajib bertanggung jawab karena hal tersebut bukan merupakan kewajiban kurir, dikarenakan kurir hanya melaksanakan kewajibannya bergantung pada apa yang telah dikuasakan padanya. Hal tersebut telah tercantum pada Pasal 1797 KUHPerdara “Penerima kuasa tidak boleh melakukan apapun yang melampaui kuasanya, kekuasaannya yang diberikan untuk menyelesaikan suatu perkara secara damai, tidak mengandung hak untuk menguntungkan penyelesaian perkara pada keputusan wasit.” Terdapat kata “...tidak boleh melakukan apapun melampaui kuasanya...” Dalam hal ini apabila kurir melampaui kekuasaannya maka ia bertanggung jawab jika terjadi ketidaksesuaian barang yang dipesan oleh konsumen dikarenakan kurir telah menerima paket tersebut dalam keadaan terbungkus rapih dan hanya menjalankan tugasnya, yaitu mengirimkan barang tersebut dari penjual ke pembeli.

Penolakan pembayaran dengan sistem *cash on delivery* dapat menimbulkan kerugian bagi kurir. Salah satu kelemahan utama adalah membuang-buang waktu kurir harus menghabiskan waktu dan tenaga untuk mengirimkan paket hanya untuk ditolak pembayarannya ketika paket tiba. Selain itu, biaya operasional yang berkaitan dengan pengiriman, seperti biaya bahan bakar dan kendaraan, tetap dikeluarkan meskipun transaksi pada akhirnya tidak berhasil. Penolakan membayar

⁶¹ Hasil wawancara narasumber pada tanggal 02 Mei 2024 pukul 10:00 WIB

dengan sistem *cash on delivery* juga dapat berdampak pada produktivitas kurir, karena mereka harus menghabiskan lebih banyak waktu untuk memproses pengembalian paket atau mengatur pengiriman ulang.

Dalam beberapa kasus, kurir menjadi sasaran pelampiasan amaranan konsumen yang menolak membayar yang dapat membahayakan keselamatan kurir. Beberapa kebijakan di beberapa perusahaan pengiriman ketika paket *cash on delivery* gagal dikirimkan yaitu kurir yang akan menanggung untuk membayar paket tersebut. Jika tidak dibayarkan, maka kurir tersebut tidak dapat bekerja.⁶² Pada dasarnya prosedur *cash on delivery* konsumen tidak diperkenankan untuk membuka paket sebelum konsumen tersebut membayarkan sejumlah uang yang telah tertera pada paket tersebut kepada kurir.

Berkenaan dengan hal di atas Pasal 17 ayat (2) Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik mengatur para pihak yang melakukan jual beli secara *online* wajib beritikad baik dalam melakukan transaksi jual beli *online* dengan pembayaran transfer bank maupun *cash on delivery*. Itikad baik yang dimaksudkan dalam hal ini adalah penjual yang menjual dan mengirimkan barang yang sesuai dengan apa yang diiklankan pada aplikasi shopee sedangkan pembeli beritikad baik untuk membayarkan sejumlah uang kepada kurir sebelum membuka bungkus dari paket tersebut (dalam hal ini jika menggunakan metode pembayaran *cash on delivery*).

Itikad baik dijelaskan juga pada Pasal 1338 KUHPerdara “Semua persetujuan yang dibuat dengan Undang-Undang berlaku sebagai Undang-Undang bagi mereka yang membuatnya. Persetujuan itu tidak dapat ditarik kembali selain dengan kesepakatan kedua belah pihak,

⁶² Ramdan Febrian. “Sialnya Jadi Kurir Pengiriman Paket: Tanggung Jawab Besar tapi Perlindungan Hukum Minim” <https://voi.id/bernas/52100/sialnya-jadi-kurir-pengiriman-paket-tanggung-jawab-besar-tapi-perlindungan-hukum-minim> diakses pada 14 Mei 2024 pukul 00:57

atau karena alasan-alasan yang ditentukan oleh Undang-Undang. Persetujuan harus dilaksanakan dengan itikad baik.” Jika itikad baik ini dilaksanakan dengan baik oleh kedua belah pihak antara penjual dan pembeli, maka hal-hal terburuk seperti permasalahan yang mungkin saja terjadi dapat dicegah.

Transaksi *cash on delivery* dianggap belum selesai ketika pembeli belum menyerahkan sejumlah uang kepada kurir dan ketika pembeli membuka paket tersebut sudah membuka bungkus dari paket tersebut dan menolak membayar dengan alasan barang yang dikirim tidak sesuai dengan apa yang dipesannya tindakan yang dilakukan oleh pembeli merupakan tindakan wanprestasi. Sebagaimana dijelaskan pada Pasal 1243 KUHPerdara, yaitu “Penggantian biaya, kerugian dan Bunga karena tak dipenuhinya suatu perikatan mulai diwajibkan, bila debitur, walaupun telah dinyatakan lalai, tetap lalai untuk memenuhi perikatan itu, atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dilakukannya hanya dapat diberikan atau dilakukannya dalam waktu yang melampaui waktu yang telah ditentukan.” Pada Pasal 1243 KUHPerdara terdapat unsur-unsur wanprestasi, yaitu adanya kelalaian dari debitur yang dalam hal jual beli *online* pembeli dan adanya pihak yang ingkar janji dalam hal ini jika pembeli menolak untuk membayarkan sejumlah uang pada kurir.

Selain itu, dalam hal kurir menggantikan perusahaan jasa pengiriman dalam menjalankan kekuasaannya, menurut Pasal 1803 KUHPerdara, perusahaan jasa pengiriman bertanggung jawab terhadap kurir tersebut. Pada Pasal 1809 KUHPerdara perusahaan jasa pengiriman diwajibkan untuk memberikan ganti rugi kepada kurir, dikarenakan kurir sebagai penerima kuasa untuk menghantarkan barang kepada pembeli. Sebagaimana diatur dalam Pasal 1809 KUHPerdara, yaitu “Begitu pula pemberi kuasa harus memberikan ganti rugi kepada penerima kuasa atas kerugian-kerugian yang dideritanya sewaktu menjalankan

kuasanya asal dalam hal itu penerima kuasa tidak bertindak kurang hati-hati.”

Kurir dalam melaksanakan pekerjaannya jika merasakan hak-haknya dirugikan dalam menjalankan pekerjaannya dapat menuntut pembatalan perikatan yang telah dibuat dan disepakati oleh perusahaan jasa pengiriman dengan kurir sesuai dengan Pasal 1450 KUHPerdara, yaitu “Dengan alasan dirugikan, orang-orang dewasa, dan juga anak-anak yang belum dewasa bila mereka dianggap sebagai orang dewasa, hanyalah dapat menuntut pembatalan pengikatan yang telah mereka buat dalam hal-hal khusus yang ditetapkan Undang-Undang.”

JNT yang merupakan perusahaan jasa pengiriman wajib membayarkan upah kepada kurir jika kurir tersebut telah melaksanakan tugasnya dengan baik dan tidak terjadi kelalaian dari kurir tersebut sebagaimana penjelasan pada Pasal 1808 KUHPerdara, yaitu “Pemberi kuasa wajib mengembalikan persekot dan biaya yang telah dikeluarkan oleh penerima kuasa untuk melaksanakan kuasanya, begitu pula membayar upahnya bila tentang hal ini telah diadakan perjanjian. Jika penerima kuasa tidak melakukan sesuatu kelalaian, maka pemberi kuasa tidak dapat menghindari diri dari kewajiban mengembalikan persekot dan biaya serta membayar upah tersebut di atas, sekalipun penerima kuasa tidak berhasil dalam urusannya itu.”

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian tentang Perlindungan Hukum Terhadap Kurir Sebagai Pihak Penyedia Jasa Pengiriman Barang dalam Sistem Pembayaran *Cash on Delivery* pada *Marketplace* Shopee diketahui sebagai berikut:

1. Hubungan hukum antara perusahaan jasa pengiriman dengan kurir adalah hubungan hukum kemitraan. Hubungan hukum antara penjual dengan pembeli adalah hubungan hukum perjanjian jual beli. Hubungan hukum antara penjual dengan jasa pengiriman hubungan hukum perjanjian pengangkutan. Hubungan hukum antara pembeli dengan jasa pengiriman adalah hubungan hukum pengguna jasa.
2. Secara empiris kurir akan mendapatkan perlindungan hukum secara maksimal ketika pembeli mengetahui bagaimana tata cara dalam metode pembayaran *cash on delivery*. sedangkan secara normatif hanya hanya mengacu pada Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dikarenakan perjanjian antara kurir dengan perusahaan jasa pengiriman tidak cukup untuk menjadi acuan untuk perlindungan hukum yang akan diberikan kepada kurir.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil dari penelitian maka penulis menyampaikan saran yang mungkin dapat dilakukan oleh pihak-pihak terkait dengan transaksi jual beli *online* dengan metode pembayaran *cash on delivery* sebagai berikut:

1. Kepada kurir, prioritas utama adalah menjaga keselamatan pribadi. Kurir harus dilatih untuk menghindari konflik dan tetap tenang dalam situasi yang berpotensi menimbulkan ketegangan. Jika terjadi konflik perlu untuk mendokumentasikan kejadian tersebut dan memberikan laporan yang akurat akan membantu pihak-pihak yang terkena dampak menangani situasi tersebut dengan tepat dan mencegah terulangnya kembali kejadian tersebut di masa mendatang.
2. Kepada JNT, dapat memberikan sebuah pelatihan yang dapat diberikan kepada kurir mengenai prosedur keselamatan dan tindakan pencegahan yang harus diambil selama pengiriman *cash on delivery*. Melalui langkah-langkah tersebut, JNT dapat memastikan bahwa para mitra kurir merasa terlindungi dan didukung ketika melakukan pekerjaannya, sehingga meningkatkan kualitas layanan dan reputasi perusahaan secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

Jurnal:

- Aprilia, Gina Cissy; et al. Analisis Manajemen Risiko terhadap Jasa Pengiriman Barang JNE Cabang Tasikmalaya. *Jurnal Bina Manajemen*, 2023, 11.2: 93-105.
- Aqil, Nabil Abduh; Chelsea Mutiara Putri; Dinda Yunisa. Evaluasi Sistem Cash On Delivery: Demi Meningkatkan Kepastian Hukum Dalam Perkembangan Transaksi Elektronik DI Indonesia Evaluation Of Cash On Delivery System For Improvung Legal Certainty In The Development Of The Electronic Transactions In Indonesia. *IPMHI Law Journal*, 2 (2), 251–264.
- Dewi, Vera Intanie. Perkembangan Sistem Pembayaran di Indonesia. *Bina Ekonomi*, 2006, 10.2.
- Hartono, Laksamana Varelino Zeustan, Paramita, Prananingtyas. Aspek Hukum Perjanjian Dalam Transaksi Jual Beli Secara Online. *Notarius* 16.3: 1361-1375.
- Fitria, Tira Nur. Bisnis jual beli online (online shop) dalam Hukum Islam dan Hukum Negara. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 3.01. 2017. 52-62.
- Indra Kirana; Rahmi Ayunda. Sistem Belanja Cash On Delivery (COD) Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen dan Transaksi Elektronik. *Jurnal Surya Kencana Satu: Dinamika Masalah Hukum dan Keadilan*, 2022, 13.1: 69-80.
- Kirana, Indra; Rahmi Ayunda. Sistem Belanja Cash On Delivery (COD) Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen dan Transaksi Elektronik. *Jurnal Surya Kencana Satu: Dinamika Masalah Hukum dan Keadilan*, 2022, 13.1: 69-80.
- Kustian, Nunu. Penentuan Dalam Pemilihan Jasa Pengiriman Barang Transaksi E-Commerce Online. *JABE (Journal of Applied Business and Economic)*, 2016, 2.4: 308-314.
- Maghfiroh Rochati. 2020. Perlindungan Hukum terhadap Barang Kiriman Konsumen Pengguna Jasa Go-Send Instant Courier Melalui Tokopedia. *Jurnal Lex Renaissance No.1 Volume 5* tahun 2020, Hal 235-249.
- Nadhif, M. Afnan; Anis Fitria; Abdul Ghofur. Analisis Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Pembulatan Pembayaran Pada Jual Beli Online Shopee Cash On Delivery (COD). *Al-Rasyad*, 2022, 1.2: 15-27.

- Nanda, Marshelia Gloria. Persepsi Pengguna E-Commerce Terhadap Kualitas Informasi Pembelian Barang Dengan Metode Pembayaran Cash On Delivery (COD) Berdampak Pada Terjadinya Pengancaman Kepada Kurir Jasa Expedisi. *Kinesik*, 2021, 8.2: 176-188.
- Natagina, Putri Riska; Sari Dalimunthe, Siti Nurul Intan. Perlindungan Hukum Bagi Kurir dalam Sistem Cash on Delivery Belanja Online. *Volksgeist: Jurnal Ilmu Hukum Dan Konstitusi*, 2021, 193-203.
- Pemasela, Yehuda Yavila; Djefry W. Lumintang; Anastasia Gerungan. Kedudukan Hukum Kurir Jasa Pengiriman Barang Terhadap Konsumen Menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. *LEX PRIVATUM*, 12(1).
- Perwira, Rarai Ayu Singgat; Abraham Ferry Rosando. Perlindungan Hukum Bagi Kurir Saat Pembeli Tidak Melakukan Pembayaran Pada Sistem COD (Cash On Delivery Order). *SOSIALITA*, 2022, 1.1: 22-37.
- Putra, I Putu Erick Sanjaya; I Nyoman Putu Budiarta; Ni Made Sukaryati Karma. Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Jual Beli Barang Melalui E-Commerce. *Jurnal Analogi Hukum*, 2019, 1.2: 239-243.
- Ratnadewi, Ni Nyoman Ernita. Pelaksanaan Transaksi E-Commerce Berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 (The Practice of E-Commerce is Regulated Under Law Number 11 Year 2008). *Jurnal IUS*, 2.
- Rofka, Afida Ainus, Angel Rezky Pratama Tanda; Arytasia Dewi Anugraheni; Widya Agung Kristanti. Penyelesaian Sengketa Sistem Pembayaran Cash on Delivery (Cod) Pada Media E-Commerce. *Jurnal Bina Mulia Hukum*, 2022, 6.2: 161-173.
- Sanjaya, Febronia Juniati; Krisnadi Nasution. Upaya Perlindungan Hukum Bagi Kurir Mitra Kerja Dalam Proses Layanan Cash On Delivery (COD). *Bureaucracy Journal: Indonesia Journal of Law and Social-Political Governance*, 2023, 3.1: 452-467.
- Setiawan, Bayu Putra; Agus Frianto. Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Perusahaan Jasa Ekspedisi Krian). *BIMA: Journal of Business and Innovation Management*, 2021, 3.3: 352-366.
- Wibowo, Rosyta Zulfa; Munawar Kholil. Problematika Perjanjian Jual-Beli Online Melalui Media Sosial (Studi pada Pedagang Pakaian di Beteng Trade Center Surakarta). *Jurnal Privat Law*, 9.2: 388-399.
- Wiyawan, I. Wayan Gede. Urgensi Perlindungan Kurir Dalam Transaksi E-Commerce Dengan Sistem COD (Cash On Delivery). *Jurnal Analisis Hukum*, 2021, 4.2: 187-202.

Buku:

- Ali, Zainuddin. 2019. *Metode penelitian hukum*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Ash-Shidiki, Hasby. 2006. *Fiqih Muamalah*. Jakarta: CV Bumi Aksara.
- Djaslim, Saladin. 2004. *Manajemen strategi dan kebijakan perusahaan*. Bandung: Linda.
- Fatihudin, Didin; Anang Firmansyah. 2019. *Pemasaran Jasa (strategi, mengukur kepuasan dan loyalitas pelanggan)*. Surabaya: Deepublish.
- Hosnah, Asmak Ul; Dwi Seno Wijanarko; Hotma P. Sibuea. 2021. *Karakteristik Ilmu Hukum dan Metode Penelitian Hukum Normatif*. Depok: Rajawali Pers.
- Ikhsan, Edy; Mahmud Siregar. 2009. *Metode Penelitian dan Penulisan Hukum Sebagai Bahan Ajar*. Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara, Medan.
- Rahardjo, Sajipto. 2000. *Ilmu Hukum*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa, indikator kepuasan pelanggan*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Muhammad, Abdulkadir. 2004. *Hukum dan Penelitian Hukum*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- _____. 2010. *Hukum Perjanjian*. Bandung: Alumni.
- _____. 2013. *Hukum Pengangkutan Niaga*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Nasution, M.Nur. 2015. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nurhayati, Yati. 2020. *BUKU AJAR Pengantar Ilmu Hukum*. Bandung: Nusa Media.
- Qamar, Nurul; Farah Syah Rezah. 2020. *Metode Penelitian Hukum: Doktrinal dan Non-Doktrinal*. CV. Social Politic Genius.
- Sasongko, Wahyu. 2007. *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandar Lampung: UNILA.
- Soeroso, R. 2011. *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Soekanto, Soerjono; Sri Mamudji. 2010. *Penelitian Hukum Normatif*. Jakarta: Grafindo Media Pratama.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Qustulani, Muhammad. 2018. *Modul Mata Kuliah Perlindungan Hukum & Konsumen*. Tangerang: PSP Nusantara Tangerang.

Internet:

- Bachdar, Saviq. “Di Balik Promosi Sale Stock Coba Dulu Baru Bayar”.
<https://www.marketeers.com/di-balik-promosi-sale-stock-coba-dulu-baru-bayar/>.
- May. “Viral Bapak-bapak Tidak Mau Bayar Paket COD yang Sudah Dibuka”
Viva.co.id. <https://www.viva.co.id/trending/1487979-viral-bapak-bapak-tidak-mau-bayar-paket-cod-yang-sudah-dibuka>.
- Febrian, Ramdan. “Sialnya Jadi Kurir Pengiriman Paket: Tanggung Jawab Besar tapi Perlindungan Hukum Minim” <https://voi.id/bernas/52100/sialnya-jadi-kurir-pengiriman-paket-tanggung-jawab-besar-tapi-perlindungan-hukum-minim>.
- Isparwati, Rini. “12 Sumber Pendapatan Shopee Untuk Mendapatkan Keuntungan”
<https://riniisparwati.com/shopee-dapat-keuntungandarimana/>.
- JNT. Company Introduction. <https://www.jtcargo.id/aboutus/companyIntroduction>.
- JNT. Syarat dan Ketentuan. <https://jet.co.id/information/terms/protect>.
- OCBC. Artikel. “Sistem Pembayaran: Prinsip, Komponen, Jenis, dan Contohnya”
<https://www.ocbcnisp.com/id/article/2023/02/23/sistem-pembayaran-adalah>.
- Oktavira, Bernadetha Aurelia. “Bolehkah Pembeli Membatalkan Transaksi COD di Tempat – Klinik HukumOnline”
<https://www.hukumonline.com/klinik/a/bolehkah-pembeli-membatalkan-transaksi-cod-di-tempat-lt60a78e8f5f1ca/>.
- Reksa, Alkana. “Konsumen Tak Mau Bayar, Kurir Paket COD Malah Ditusuk, Netizen: Hapus Saja Sistem Ini”
<https://metro.suara.com/read/2023/01/30/065735/konsumen-tak-mau-bayar-kurir-paket-cod-malah-ditusuk-netizen-hapus-saja-sistem-ini>.
- Shopee. *Kebijakan Shopee*. <https://help.shopee.co.id/portal/4/article/73512-Kebijakan-Shopee?previousPage=secondary%20category>.
- Stephanie, Conney; Wahyudi, Reza. “Rentetan Kasus COD, Mengancam Kurir hingga Paket Tak Bertuan”
<https://tekno.kompas.com/read/2021/06/07/09550027/rentetan-kasus-cod-mengancam-kurir-hingga-paket-tak-bertuan?page=all>.
- Utami, Novia Widya. “Cara Jualan di Shopee Lebih Mudah & Makin Untung”
<https://ajaib.co.id/cara-jualan-di-shopee-lebih-mudah-makin-untung>.