



## **UPAYA PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KURIR PAKET DALAM TRANSAKSI E-COMMERCE MENGGUNAKAN SISTEM COD (CASH ON DELIVERY)**

**Neozatel Azriel, Rani Apriani, Holyone Singadimedja**

Fakultas Hukum Universitas Singaperbangsa Karawang

### **Abstrak**

Perkembangan teknologi sangat pesat, adapun dalam hal transaksi pembayaran berkembang menjadi pembayaran yang dilakukan secara elektronik. Peran kurir juga merupakan hal penting dalam suatu transaksi. Maka diperlukannya perlindungan hukum bagi para kurir dalam transaksi elektronik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana aspek perlindungan hukum terhadap para kurir apabila mendapatkan masalah terkait komplain dari konsumen. Metode penelitian yang digunakan adalah metodologi hukum normatif, yang sumber-sumber datanya berasal dari peraturan perundang-undangan yang berkaitan langsung maupun tidak langsung dengan topik penelitian, buku-buku hukum, jurnal, ensiklopedia dan lainnya sebagai bahan Hukum Sekunder dan Tersier.

**Kata Kunci:** Perlindungan Hukum, Transaksi Elektronik, Kurir.

### **PENDAHULUAN**

Peningkatan yang ditunjukkan oleh teknologi merubah dunia menjadi kelevel digital, sehingga kehidupan menjadi digitalisasi. Hal ini telah memicu perkembangan disetiap sisi kehidupan terutama dibidang ekonomi.

Era dewasa ini teknologi informasi sudah sering dijadikan acuan pemanfaatan oleh setiap pelaku usaha untuk dapat mempermudah pekerjaan atau mencari keuntungan. Kemudian

juga seiring digitalisasi dunia munculah sebuah sitem perdagangan yang baru yakni *electronic commerce* (e-commerce). Adapun definisi perdagangan melalui sistem elektronik terdapat dalam Pasal 1 angka 24 UU Perdagangan yang berbunyi: "*Perdagangan melalui sistem elektronik adalah perdagangan yang transaksinya dilakukan melalui serangkaian perangkat dan prosedur elektronik*". e-commerce ternyata memiliki dua sisi yang berbeda

---

\*Correspondence Address : neozatel.11@gmail.com, rani.apriani@fh.unsika.ac.id

DOI : 10.31604/jips.v10i11.2023. 5264-5269

© 2023UM-Tapsel Press

dan hal ini merupakan sebuah hal yang nyata dan realistis karena tentunya sebuah sistem yang kompleks tersebut memiliki kekurangan, sehingga membuat para pengusaha mengembangkan produk mereka contohnya adalah *cash on delivery* (COD), COD adalah sebuah tata cara transaksi baru yang rakai digunakan dimana pembayaran transaksi pembelian suatu barang dilakukan ketika barang tersebut sampai ditujuan pembeli melalui distributornya yakni kurir. Sejalan dengan adanya sistem COD tersebut maka terseret pula sebuah perkembangan model bisnis bagi jasa pengirim barang.<sup>2</sup>

Kegiatan jasa pengangkutan barang melalui transportasi online termasuk ke dalam jenis perikatan yang bersumber dari suatu perjanjian.<sup>3</sup> Dan juga maraknya kasus komplain pembeli dalam *e-commerce* dengan perlakuan yang terbilang tidak patut untuk dilakukan bahkan sampai adanya tindakan pengancaman oleh para *buyer* padahal hakikatnya seorang kurir hanya menyampaikan sesuatu saja sebagai langkah pihak ketiga dalam bertransaksi dengan metode pembayaran COD, hal ini dilakukan oleh para *buyer* ketika mereka tidak senang dengan produk yang mereka beli, hal ini menjadi urgensi peraturan.

### Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, penulis dapat merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Seperti apa Perlindungan hukum untuk pekerja kurir di perusahaan jasa pengiriman

yang mendapati kasus komplain dari para konsumen *e-commerce* yang menggunakan sistem pembayaran COD (*Cash On Delivery*) ?

2. Bagaimana perlindungan konsumen dalam bertransaksi menggunakan media *e-commerce* dengan metode sistem pembayaran COD (*Cash On Delivery*) ?

### TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk mengetahui pengalurn mengenai Peraturan serta Pelaksanaannya untuk Kurir didalam sistem *E-Commerce* terutama dengan sistem Cash On Delivery.
2. Untuk mengetahui pengalurn mengenai Peraturan serta Pelaksanaannya Konsumen didalam sistem *E-Commerce* terutama untuk dengan sistem Cash On Delivery.

### METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian Normatif-Yuridis dimana memiliki tipe bahan penelitian dari klasifikasi primer, sekunder, dan tersier serta dijabarkan secara deskriptif analitis. Bahan hukum primer terdiri dari peraturan-peraturan perundang-undangan yang mendukung topik penelitian, bahan hukum sekunder terdiri dari buku-buku hukum, kamus hukum, jurnal hukum, artikel ilmiah hukum, dan dokumen referensi literasi lainnya yang relevansinya tinggi dengan

<sup>2</sup> Mahadewi, I Gusti Agung Ika, Laksmi, Nurmawati, Made, *Tanggung Jawab Perusahaan Jasa pengiriman Barang Dengan Kendaraan Bermotor*. Jurnal Kertha Wicara, Fakultas Hukum Udayana, Volume 8 Nomor 12, 2019, hlm. 3

<sup>3</sup> Aditya Himawan, Rani Apriani, Candra Hayatul Iman, *Perlindungan Hukum Terhadap Kerugian*

*Konsumen Transportasi Berbasis Online Dalam Penggunaan Fitur Pengiriman Barang Berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, <http://jurnal.um-tapsel.ac.id/index.php/nusantara/article/view/11237/6739>

topik yang dibahas, bahan hukum tersier terdiri dari internet, buku-buku lainnya yang diluar hukum namun memiliki relevansi, dan jurnal-jurnal lainnya diluar hukum namun masih relevan dengan topik. Pengolahan data dilakukan dengan cara sistematis dan selektif agar dapat menemukan konklusi dari isu yang ada.<sup>4</sup>

## PEMBAIHSAIN

### A. Perlindungan hukum bagi para kurir sebagai pekerja di perusahaan jasa pengiriman yang mendapat kasus komplain dari para konsumen e-commerce

Tingginya signifikansi teknologi informasi telah melakukan formasi dalam tingkah laku masyarakat saat berbelanja *e-commerce* yang dilihat dari pertumbuhan tahun ke tahun yang terus meningkat.

Namun, kenyataan yang sebenarnya terdapat prinsip yang ada dalam bertransaksi di dunia *e-commerce* karena hal tersebut didasarkan sebuah perjanjian jual beli sama dengan cara bertransaksi konvensional hanya berbeda media transaksinya. Dengan adanya perubahan ini maka pemerintah berupaya untuk mengelolanya dengan baik dimana transaksi elektronik ini di atur dala. UU No. 11/2008 (UU ITE) dimana dalam UUTE diatur semua hal yang berkaitan dengan transaksi elektronik.

Perjanjian yang dimaksud itu juga memiliki 4 unsur yang harus dipenuhi karena sebuah sistem itu telah membawa beberapa pihak yakni *marketplace, payment gateway, seller,*

dan *buyer*,<sup>5</sup> namun ada 2 unsur lagi yang berada diluar dari 4 unsur esensial karena tuntutan perkembangan model bisnis e-commerce yakni para penyedia jasa pengantar barang.

Komisioner Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) Anna Maria mengungkapkan kelebihan dan kelemahan dari sistem COD (Cash On Delivery) ini. "Pertama, konsumen dapat memeriksa barang sebelum memutuskan akan membeli atau tak membeli. Kedua, jika barang tak sesuai, maka pembeli dapat langsung komplain atau membatalkan transaksi. Kelebihan ketiga, COD dapat menghindari konsumen dari penipuan. Keempat, konsumen tak menanggung jasa pengiriman. Sedangkan kelebihan kelima, adanya jaminan untuk konsumen bahwa toko daring tidak fiktif." Adapun Anna mengatakan, meski memiliki banyak keunggulan yang pas dengan kultur masyarakat Indonesia, ia mengatakan sedikitnya ada empat poin kelemahan dari sistem COD, yaitu "Poin pertama adalah COD bisa bermasalah jika konsumen tak ada di lokasi penerimaan atau lokasi tak dapat ditemukan. Kedua, sistem tersebut areanya terjangkau, sehingga kurir sebagai pengantar paket sekaligus pihak yang dititipkan dalam pembayaran kerap kesulitan dalam menemui lokasi. Kekurangan ketiga, tak semua jenis barang dapat menggunakan mekanisme COD, terutama barang yang memiliki keterbatasan waktu layak pakai. Terakhir, penjual harus siap dengan pembatalan atau keluhan dari konsumen."<sup>6</sup>

Efek domino yang ditimbulkan dari perkembangan sistem COD lainnya

<sup>4</sup> Din Eri Pratama, Rani Apriani, *Analisis Perlindungan Hukum Konsumen bagi Penonton Bola dalam Tragedi di Stadion Kanjuruhan*, Universitas Islam Syekh Yusuf, Supremasi Hukum, Volume 19 Nomor 01, 2023, hlm 1-15

<sup>5</sup> Tashia. *Sistem e-commerce dan Perlindungan Konsumen*. [Sistem e-Commerce dan Perlindungan](#)

[Konsumen – Ditjen Aptika \(kominform.go.id\)](#). (diakses 1 Januari 2022)

<sup>6</sup> Permana, Fandi. *Sistem COD Kerap Bermasalah, BPKN Ungkap Penyebab Utamanya*. <https://www.tribunnews.com/bisnis/2021/07/29/sistem-cod-kerap-bermasalah-bpkn-ungkap-penyebab-utamanya>. (diakses 1 Januari 2022)

adalah munculnya sebuah problematik baru yang dibuktikan dari adanya berita-berita informasi, maupun pengaduan dari masyarakat e-commerce dimana adanya pemberian keluh kesah/feedback kepada kurir dengan cara yang tidak diperkenankan seperti makian, menolak untuk membayar, bahkan sampai pengancaman dan pemukulan.<sup>7</sup> Dampak tersebut sebenarnya sudah memasuki kedalam hal kerugian dari sistem pembayaran COD ini sendiri, penyebab terbesarnya sebenarnya adalah masih banyaknya masyarakat yang tidak tahu betul tentang sistem pembayaran ini, juga terkait metodenya, syarat serta kebijakan yang mengaturnya. Dapat kita ambil contoh yang seharusnya menjadi tanggung jawab penjual misalnya ada kasus barang yang tidak sesuai dengan aslinya lalu malah pihak kurir paket yang disalahkan, padahal sebenarnya kewajiban seorang kurir hanya sebagai mitra, yang bertugas untuk mengantar paket dan transaksi antara penjual ke pembeli. Selebihnya itu sudah bukan tanggung jawab kurir tetapi merupakan tanggung jawab antara penjual dengan pembeli dalam suatu transaksi.

Walaupun seorang konsumen memiliki hak dan perlindungan namun tidak sepatutnya seperti melakukan tindakan yang tidak layak seperti itu, maka disisi lain pihak kurir jika dilihat secara empiris positif mereka merupakan seorang pekerja yang dilindungi UU juga terhadap semua resiko pekerjaannya didalam UU 11/2020 (UUCIPTKER).

Intensitas yang hadir sebagai bentuk dari kekompleksitan problematika yang timbul dalam e-

commerce telah menghadirkan banyak peraturan-peraturan dari permasalahan yang ada, hasilnya banyak peraturan yang simpang siur dan tidak memberikan efek *problem solving* yang dibutuhkan.

Dengan kenyataan yang ada, Ketua YLKI yakni Tulus Abadi menyatakan adanya edukasi yang kurang efektif bagi masyarakat dalam melakukan transaksi e-commerce lah yang menjadi penyebab banyaknya kekeliruan yang hadir ditambah tidak mudahnya untuk memahami konsep bertransaksi di e-commerce juga menjadi faktor utama. Selain hal tersebut, Mohammad Faisal selaku Eksekutif CORE Indonesia membeberkan fakta lainnya yakni masih lemahnya manajemen resiko yang dimiliki platfo e-commerce terutama di sistem pelacakan digital aktifitasnya.<sup>8</sup> Lemahnya sistem manajemen resiko tersebut membuat ancaman serius bagi para kurir terhadap resiko keselamatan dan kesejahteraannya namun justru hal ini belum diatur sama sekali didalam sebuah peraturan yang positif.

Namun, dari hadirnya banyak pihak yang terlibat dan UU yang telah ada untuk mengatur hal tersebut selama ini, faktanya juga menjadi permasalahan sendiri dimana adanya komplikasi antar peraturan gang menyebabkan problematika tersendiri sebagai contoh pihak pekerja dilindungi UU begitu pula pihak pembeli sama sama terdapat UU yang melindunginya, dan terkhusus pihak pekerja seperti yang disampaikan oleh Imam Soepomo ada 3 (tiga) unsur perlindungan hukum yang esensi yakni hak ekonomi, hak sosial serta perlindungan teknis.<sup>9</sup>

<sup>7</sup> Dzulfaroh, Naufal, Ahmad. *Marak Kasus COD Belanja Online Ini Kata Shopee, Tokopedia, hingga YLKI. Marak Kasus COD Belanja Online, Ini Kata Shopee, Tokopedia, hingga YLKI Halaman all - Kompas.com.* (diakses 1 Januari 2022)

<sup>8</sup> Jannah, Miftahul, Selfie. *Konflik Kurir-Pembeli Meruncing, Sistem COD Perlu Ditinjau Ulang, Konflik Kurir-Pembeli Meruncing, Sistem COD Perlu Ditinjau Ulang (tirto.id).* (diakses 2 Januari 2022)

<sup>9</sup> Zaenal Asikin, *Dasar-Dasar Hukum Perburuhan*, Rajawali Pers, Jakarta, 2012, hlm. 96-97

Kemudian kembali kepada efek negatif yang ditimbulkan metode COD seperti tindakan pengancaman dari pihak pembeli tentunya sudah bisa masuk kedalam bentuk perbuatan hukum pidana dan terkategori sebagai tindakan kriminal, namun belum ada UU yang mengatur bila mana ini terjadi didalam sebuah transaksi metode COD. Adapun UU Ciptaker hanya sebatas melakukan pengaturan terhadap potensi resiko permasalahan yang timbul dari pekerjaannya langsung contoh misalnya terjadi kecelakaan, dan tidak mengatur resiko ancaman yang didatangkan dari pihak eksternal hal ini juga berlaku bagi atasan kurir tersebut yakni pihak perusahaan.

Urgensi peraturan baru yang dibutuhkan semakin jelas terlihat dari tidak adanya peraturan yang mempedomani para pihak dalam bertransaksi terutama menggunakan metode COD ini serta tidak adanya sistem mitigasi dalam rangka untuk menyelesaikan suatu proses masalah yang akan timbul ataupun yang sudah ada, sehingga tidak akan timbul 3 unsur esensi yang harus dipenuhi dan merupakan hak bagi para kurir.<sup>10</sup>

### **B. Perlindungan konsumen dalam hal transaksi e-commerce menggunakan sistem pembayaran COD (Cash On Delivery)**

Pasal 6 UUPK telah menggaris bawahi apa yang menjadi hak pelaku usaha seperti mendapatkan pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan yang ada termasuk dengan faktor pendukung lainnya seperti kondisi barang dan atau jasa serta perlindungan baginya terhadap tindakan yang tidak diinginkan dari seorang konsumen.<sup>11</sup>

Kemudian jika adanya sebuah keadaan dimana konsumen secara sepihak melakukan pembatalan dan melanggar kesepakatan maka hak tersebut telah melanggar Pasal 6 UUPK karena dalam peraturan tersebut juga dijelaskan bahwa pihak Konsumen haruslah beritikad baik dalam setiap transaksi yang dilakukannya terhadap produk atau jasa yang dibelinya sampai dengan pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan.<sup>12</sup>

### **SIMPULAN**

Terdapat dampak dari perkembangan pelaksanaan dari sistem COD (*Cash On Delivery*) yang merupakan salah satu metode dalam transaksi elektronik atau *e-commerce*. Yaitu yang menjadi masalah mengenai dampak negatifnya seperti masalah mengenai komplain yang ditujukan kepada kurir paket walaupun sebenarnya hal tersebut bukan merupakan tanggung jawab para kurir apalagi sampai mengancam keselamatan kerja para kurir tersebut yang membuat urgensi terhadap aspek perlindungan bagi para kurir. Apabila dilihat pada sisi kurir yang merupakan pekerja pada perusahaan jasa pengiriman barang secara normatif. Seorang kurir juga memiliki hak untuk dilindungi sesuai dengan UU No. 13/2003 yang pada prinsipnya memberikan perlindungan keselamatan dan kesehatan kerja, moral dan kesusilaan, perlakuan yang sesuai dengan harkat dan martabat manusia serta nilai-nilai agama. Yang selanjutnya diperbaharui dengan UU No. 11/2020 tentang Cipta Kerja sebagai upaya peningkatan ekosistem investasi, dan percepatan proyek strategis nasional, termasuk peningkatan perlindungan dan kesejahteraan pekerja.

<sup>10</sup> Kartasapoetra, G. Indraningsih, Rience, *Pokok-Pokok Hukum Perburuhan*, Armico, Bandung, 1982, hlm. 43-44

<sup>11</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 6

<sup>12</sup> *Ibid.*, Pasal 5

Lalu mengenai perlindungan konsumen dalam hal transaksi *e-commerce* menggunakan sistem pembayaran COD (*Cash On Delivery*) sudah diatur di dalam Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan apa yang menjadi hak-hak dari pelaku usaha, yaitu hak untuk menerima pembayaran sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan jasa yang diperdagangkan, hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik, hak untuk membela diri sepatutnya dalam penyelesaian sengketa konsumen, hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian yang konsumen tidak diakibatkan oleh barang atau jasa yang diperdagangkan, dan hak-hak yang diatur dalam peraturan perundang-undangan lainnya

## DAFTAR BACAAN

### A. Buku

Asikin, Zaenal, 2012, *Dasar-Dasar Hukum Perburuhan*, Rajawali Pers, Jakarta

Kartasapoetra, G. Indraningsih, Rience, 1982, *Pokok-Pokok Hukum Perburuhan*, Armico, Bandung

### B. Jurnal

Aditya Himawan, Rani Apriani, Candra Hayatul Iman, *Perlindungan Hukum Terhadap Kerugian Konsumen Transportasi Berbasis Online Dalam Penggunaan Fitur Pengiriman Barang Berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, <http://jurnal.um-tapsel.ac.id/index.php/nusantara/article/view/11237/6739>

Mahadewi, I Gusti Agung Ika, Laksmi, Nurmawati, Made, "Tanggung Jawab Perusahaan Jasa pengiriman Barang Dengan Kendaraan Bermotor", *Jurnal Kertha Wicara*, Vol. 8, No. 12, Juni 2019.

Hulu, Fatolosa, "Dampak Bisnis Online Terhadap Peningkatan Pemasaran Jasa Pengiriman Barang Melalui Jne Gunungsitoli-Nias", *Jurnal Akuntansi dan Manajemen Pembnas*, Vol. 1, No. 1, Juni 2017)

### C. Perundang-undangan

Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan (Tambah Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5512).

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Tambah Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821

### D. Internet

Tashia, "Sistem e-commerce dan Perlindungan Konsumen", [Sistem e-Commerce dan Perlindungan Konsumen – Ditjen Aptika \(kominform.go.id\)](http://kominform.go.id), diakses 7 April 2022.

Permana, Fandi, "Sistem COD Kerap Bermasalah, BPKN Ungkap Penyebab Utamanya", <https://www.tribunnews.com/bisnis/2021/07/29/sistem-cod-kerap-bermasalah-bpkn-ungkap-penyebab-utamanya>, diakses 7 April 2022.

Dzulfaroh, Naufal, Ahmad, "Marak Kasus COD Belanja Online Ini Kata Shopee, Tokopedia, hingga YLKI", [Marak Kasus COD Belanja Online. Ini Kata Shopee, Tokopedia, hingga YLKI Halaman all - Kompas.com](http://marak.kasus.cod.belanja.online.inikata.shopee.tokopedia.hinggaylki.halaman.all-kompas.com), diakses 7 April 2022.

Jannah, Miftahul, Selfie, "Konflik Kurir-Pembeli Meruncing, Sistem COD Perlu Ditinjau Ulang", [Konflik Kurir-Pembeli Meruncing, Sistem COD Perlu Ditinjau Ulang \(tirto.id\)](http://konflik.kurir-pembeli.meruncing.sistem.cod.perlu.ditinjau.ulang.tirto.id), diakses 8 April 2022