

## Perlindungan Hukum Bagi Kurir Jasa Pengiriman Barang Dalam Transaksi Jual Beli Online Secara Cash On Delivery

Heristiawan Aryo Wirotomo<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Universitas Wisnuwardhana Malang

[watunaryo@gmail.com](mailto:watunaryo@gmail.com)<sup>1</sup>

---

**ABSTRACT;** *This research focuses on the basis of legal protection for goods delivery service couriers in online buying and selling transactions using cash on delivery (COD) system. Rapid developments in the field of e-commerce have made couriers one of the main elements in delivering goods, especially in the commonly used COD payment method. However, couriers often face risks and challenges in carrying out their work, including loss of goods, fraud, and lawsuits from customers or sellers. Through a normative approach, this research analyzes the legal framework that regulates the rights, obligations and responsibilities of couriers in COD transactions, including legal protection for them under contract regulations, consumer protection law and employment law. By considering various legal perspectives, this research aims to provide a deeper understanding of the legal challenges faced by goods delivery service couriers in online COD buying and selling transactions, as well as recommending efforts to increase legal protection for couriers in the context of rapidly developing electronic commerce.*

**Keywords:** *Legal Protection, Courier, COD Transactions*

**ABSTRAK;** Penelitian ini berfokus pada dasar perlindungan hukum bagi kurir jasa pengiriman barang dalam transaksi jual beli *online* secara *cash on delivery* (COD). Perkembangan pesat dalam ranah perdagangan elektronik membuat kurir menjadi salah satu elemen utama dalam pengiriman barang, terutama dalam metode pembayaran COD yang umum digunakan. Namun, kurir sering kali menghadapi risiko dan tantangan dalam melaksanakan pekerjaannya, termasuk kehilangan barang, penipuan, dan tuntutan hukum dari pelanggan atau penjual. Melalui pendekatan normatif, penelitian ini menganalisis kerangka hukum yang mengatur hak, kewajiban, dan tanggung jawab kurir dalam transaksi COD, termasuk perlindungan hukum yang bagi mereka di bawah peraturan kontrak, undang-undang perlindungan konsumen, dan undang-undang ketenagakerjaan. Dengan mempertimbangkan berbagai perspektif hukum, penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang tantangan hukum yang dihadapi oleh kurir jasa

pengiriman barang dalam transaksi jual beli online COD, serta merekomendasikan suatu upaya untuk meningkatkan perlindungan hukum bagi kurir dalam konteks perdagangan elektronik yang berkembang pesat.

**Kata Kunci:** Perlindungan Hukum, Kurir, Transaksi COD

---

## **PENDAHULUAN**

Pengangkutan sama sekali tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia, baik pengangkutan orang maupun pengangkutan barang. Perkembangan teknologi dan industri membuat segala hal menjadi mudah untuk ditransmisikan dan ditransportasikan sesuai dengan keinginan manusia itu sendiri. Pengiriman barang contohnya, dengan semakin berkembangnya *platform* jual beli secara daring atau lebih dikenal dengan istilah *e-commerce*. Aplikasi-aplikasi *e-commerce* seperti Shopee, Tokopedia, Lazada, dsb. telah menawarkan kemudahan bagi seseorang untuk membeli barang-barang yang diinginkannya tanpa perlu datang langsung ke toko dari penjual barang. Kemudahan ini ditunjang dengan jasa pengangkutan barang yang disediakan oleh perusahaan-perusahaan ekspedisi yang menjalin kerjasama dengan penjual barang dalam aplikasi-aplikasi *e-commerce* tersebut.

Proses jual-beli melalui aplikasi *online* sebenarnya tidak berbeda jauh dengan proses jual-beli secara konvensional. Penerima barang mencari barang yang diinginkannya melalui aplikasi *e-commerce*, memilih barang dari toko penjual yang disediakan, memilih kurir pengantaran, kemudian membayar barang tersebut secara *online* pula. Penjual menerima notifikasi pemesanan barang, kemudian melakukan *packing* terhadap barang yang dipesan, dan kemudian mengirimkan barang melalui jasa ekspedisi. Barang akan dibawa oleh kurir dan akan disampaikan kepada penerima barang sesuai dengan alamat yang telah ditentukan oleh penerima barang. Sistem ini telah lama menjadi paten dalam transaksi jual-beli secara *online*. Namun, tidak jarang terjadi permasalahan dalam sistem ini, seperti adanya *seller* bodong yang mengakibatkan pemesan barang tidak mendapatkan haknya secara utuh setelah menunaikan kewajibannya dalam pembayaran. Akhirnya, pihak *e-commerce* menyediakan pilihan pembayaran bagi *buyer* untuk membayar secara langsung setelah barang diterimanya

melalui kurir jasa ekspedisi. Sistem ini dinamakan *Cash On Delivery* atau biasa disingkat *COD*.<sup>1</sup>

Secara etimologi, *COD* adalah sistem jual-beli di mana pembeli dan penjual melakukan transaksi di suatu tempat dan waktu yang telah disepakati kedua belah pihak, sehingga baik penjual dan pembeli sekaligus melaksanakan kewajiban dan mendapatkan haknya di saat yang bersamaan. *COD* yang diterapkan pada jual-beli *online* memiliki sedikit modifikasi di mana pembeli membayarkan uang kepada penjual melalui kurir jasa pengantaran barang setelah barang diterima oleh pembeli. Pilihan pembayaran ini bisa diaktifkan oleh penjual barang pada *marketplacenya* di aplikasi *e-commerce* dan banyak disukai oleh pembeli untuk menghindari kerugian yang disebabkan oleh penjual bodong.<sup>2</sup>

Tujuan utama dari pengangkutan, khususnya pengangkutan barang, adalah sampainya barang dengan selamat dari pengirim barang ke penerima barang. Pada transaksi jual beli *online* kewajiban pengangkutan barang ada pada perusahaan ekspedisi melalui kurir-kurir pengantaran barangnya. Dalam transaksi *COD*, pembeli akan membayarkan uang kepada kurir setelah barang yang diantarkan kurir tersebut diterimanya dan perusahaan akan meneruskan pembayaran itu ke penjual melalui sistem transfer.<sup>3</sup> Pada praktiknya di lapangan, sering terjadi perlakuan kurang menyenangkan yang dialami oleh kurir pengantaran barang dari pembeli. Perlakuan kurang menyenangkan tersebut dapat berupa cacian, makian dan bahkan ancaman Alasan utamanya adalah pembeli tidak mau menunaikan kewajibannya dalam pembayaran dikarenakan barang yang dipesan tidak sesuai dengan yang telah disepakati dengan penjual. Hal ini tentu sangat mengkhawatirkan karena tugas dari kurir pengantaran barang sebatas mengantarkan barang atau paket sampai ke tujuan dengan selamat, perihal isi dari

---

<sup>1</sup> Romido, dkk. *E-Commerce: Implementasi, Strategi Dan Inovasinya*. Medan: Yayasan Kita Menulis. 2019. hlm. 2.

<sup>2</sup> Marshelia Gloria Narida. *Persepsi Penggunaan E-Commerce Pada Kualitas Informasi Jual Beli Barang Dengan Metode Pembayaran Cash On Delivery (COD) Berdampak Pada Terjadinya Pengancaman Kepada Kurir Jasa Ekspedisi*. Dimuat pada Jurnal Kinesik Vol. VIII No. 1. 2021. hlm. 176-188.

<sup>3</sup> I Gusti Agung Ika Mahadewi. *Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Pengiriman Barang Dengan Kendaraan Bermotor*. Dimuat pada Jurnal Kertha Wicara, Fakultas Hukum Universitas Udayana, Vol. VIII No. 12. 2019. hlm. 3.

paket tersebut sepenuhnya menjadi tanggung jawab penjual. Perbuatan tidak menyenangkan yang dilakukan oleh oknum pembeli tersebut salah sasaran dan membuat kurir menjadi tidak dapat melakukan pekerjaannya dengan baik, sehingga perlu adanya suatu perlindungan hukum bagi kurir pengantaran barang baik dari perusahaan ekspedisi maupun dari pemerintah.

Makalah dengan judul *PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KURIR JASA PENGIRIMAN BARANG DALAM TRANSASKSI JUAL BELI ONLINE SECARA CASH ON DELIVERY* ini disusun oleh penulis untuk memahami hak dan kewajiban para pihak dalam transaksi *COD* dan menganalisis perlindungan hukum bagi kurir serta alternatif penyelesaian sengketa terkait transaksi *COD*. Berdasarkan uraian latar belakang ini, maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan, antara lain:

- 1) Apa saja hak dan kewajiban para pihak yang terlibat dalam transaksi jual beli *online* secara *COD*?
- 2) Bagaimana perlindungan hukum bagi kurir jasa pengantaran barang terhadap perlakuan tidak menyenangkan dari pembeli dalam transaksi jual beli *online* secara *COD*?
- 3) Bagaimana alternatif penyelesaian sengketa terkait tidak terpenuhinya hak dan kewajiban dari para pihak dalam transaksi jual beli *online* secara *COD*?

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum doktrinal. Metode penelitian hukum doktrinal adalah pendekatan yang digunakan untuk menganalisis kerangka hukum yang mengatur perlindungan hukum bagi kurir jasa pengiriman barang dalam transaksi jual beli *online* secara *cash on delivery* (*COD*). Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk memahami dan mengevaluasi norma-norma hukum yang relevan yang mengatur hubungan antara kurir, penjual, dan pembeli dalam konteks perdagangan elektronik.

Dalam penelitian ini, langkah pertama yang dilakukan peneliti adalah mengidentifikasi undang-undang, peraturan, dan konvensi internasional yang berkaitan dengan hak dan kewajiban kurir dalam transaksi *COD*. Hal ini meliputi peraturan kontrak,

undang-undang perlindungan konsumen, serta peraturan ketenagakerjaan yang berlaku. Setelah itu, peneliti akan melakukan analisis terhadap dokumen-dokumen hukum tersebut untuk memahami hak, kewajiban, dan tanggung jawab dari kurir, penjual, pihak *e-commerce*, dan juga konsumen yang diatur di dalamnya.

Metode penelitian hukum doktrinal juga melibatkan evaluasi terhadap bagaimana implementasi dan penegakan hukum diimplementasikan di lapangan. Peneliti akan menganalisis apakah kerangka hukum yang ada cukup efektif dalam melindungi hak-hak kurir dan menanggulangi risiko yang mereka hadapi dalam transaksi COD. Selain itu, peneliti akan mempertimbangkan kebijakan dan upaya terbaik yang dapat diterapkan untuk meningkatkan perlindungan hukum bagi kurir dalam konteks perdagangan elektronik.

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berharga bagi pihak-pihak yang terlibat dalam transaksi jual beli online, termasuk kurir, penjual, dan pembeli, serta pembuat kebijakan dan praktisi hukum. Selain itu, penelitian ini juga dapat berkontribusi pada pembaruan kebijakan dan peraturan yang lebih efektif dalam melindungi hak-hak kurir dalam era perdagangan elektronik yang terus berkembang.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Hak dan Kewajiban Para Pihak yang Terlibat dalam Transaksi Jual Beli Online secara COD**

Setiap perjanjian memiliki asas *Pact Sund Servanda*, yang artinya bahwa perjanjian yang disepakati oleh pihak-pihak yang berkepentingan mengikat pihak-pihak tersebut seperti layaknya peraturan perundang-undangan. Asas tersebut juga berlaku pada perjanjian jual beli *online*. Dalam perjanjian jual beli *online*, khususnya secara COD, ada empat pihak yang terlibat di dalamnya. Keempat pihak tersebut yaitu, penjual, pembeli, pengelola aplikasi *e-commerce*, dan perusahaan jasa ekspedisi melalui kurirnya yang masing-masing memiliki hak dan kewajiban yang harus dipenuhi. Berikut ini akan dijelaskan hak dan kewajiban dari masing-masing pihak dalam transaksi jual beli *online* secara COD:

a) Penjual atau Pelaku Usaha

Hak dari penjual diatur dalam Pasal 6 UU Perlindungan Konsumen, yaitu:

- 1) menerima pembayaran yang sesuai dengan apa yang disepakati mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- 2) memperoleh perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad kurang baik;
- 3) melakukan pembelaan diri yang seharusnya di dalam penyelesaian hukum sengketa dengan konsumen;
- 4) rehabilitasi atas nama baik jika terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak ditimbulkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;

Sedangkan untuk kewajiban dari penjual diatur pada Pasal 7 UU Perlindungan Konsumen, antara lain:

- 1) beritikad baik saat melakukan usahanya;
- 2) memberikan informasi yang sesuai, jelas, dan jujur tentang kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberikan serta menjelaskan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
- 3) memperlakukan dan memberikan pelayanan pada konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- 4) menjamin kualitas barang dan atau jasa yang diproduksi dan/atau yang diperdagangkan dengan didasarkan pada ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- 5) memberikan uji coba kepada konsumen untuk menguji dan atau mencoba barang dan/atau jasa serta memberi jaminan dan atau garansi terhadap barang yang diproduksi dan/atau yang diperdagangkan;
- 6) memberi kompensasi, ganti kerugian, dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;

- 7) memberikan kompensasi, ganti kerugian, dan/atau mengganti kerugian jika barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan konsumen tidak sesuai dengan perjanjian.<sup>4</sup>

b) Pembeli atau Konsumen

Hak-hak pembeli atau konsumen diatur dalam Pasal 4 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu:

- 1) mendapat kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa;
- 2) memilih barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- 3) memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- 4) didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- 5) mendapatkan advokasi, perlindungan hukum, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- 6) mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- 7) diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- 8) mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Sedangkan untuk kewajiban dari pembeli diatur dalam Pasal 5 UU Perlindungan Konsumen, antara lain:

- 1) membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan;
- 2) beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;

---

<sup>4</sup> Helmi Djardin dkk. *Perlindungan Hukum Terhadap Kurir Dalam Cash On Delivery*. Dimuat pada *Jurnal Ilmu Hukum Tatohi Vol II no. 1*. 2022. hlm. 38-39.

- 3) membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- 4) mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan.<sup>5</sup>

c) Pengelola aplikasi *e-commerce* atau *marketplace*

Hak-hak pengelola aplikasi *e-commerce* atau *marketplace* diatur dalam Pasal 2 ayat

(5) Peraturan Pemerintah No. 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, yaitu:

- 1) mengoperasikan *platform* dalam hal untuk mendukung penawaran atau perdagangan barang/jasa yang ditawarkan oleh penjual;
- 2) mengoperasikan layanan berupa transaksi keuangan;
- 3) mengoperasikan mekanisme terkait dengan menghubungkan komunikasi antara pembeli dengan penjual;
- 4) mengelola data pribadi pengguna *platform* secara patut dan tidak melanggar ketentuan perundang-undangan.

Sedangkan kewajiban dari pengelola aplikasi *e-commerce* atau *marketplace* diatur dalam Pasal 6 PP No. 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, antara lain:

- 1) memastikan sistem aplikasi *e-commerce* yang dikelolanya tidak memuat informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik yang dilarang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- 2) memastikan sistem aplikasi *e-commerce* yang dikelolanya tidak memfasilitasi penyebaran informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik yang dilarang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup> I Wayan Gde Wiryawan. *Urgensi Perlindungan Kurir Dalam Transaksi E-Commerce Dengan Sistem COD (Cash On Delivery)*. Dimuat dalam *Jurnal Analisis Ilmu Hukum UNDIKNAS* Vol. IV No. 2. 2021. hlm. 190.

<sup>6</sup> Grace Evelyn Pardede. *Urgensi Penyeragaman Kebijakan COD Pada Marketplace Indonesia Demi Mewujudkan Perlindungan Hukum*. Dimuat dalam *Journal of Economic and Business Law Review* Vol. I No. 2. 2021. hlm. 17.

d) **Perusahaan Jasa Ekspedisi dan Kurir Pengantaran Barang**

Pada transaksi jual beli *online* secara *COD*, perusahaan jasa ekspedisi yang menjadi rekanan aplikasi *e-commerce* memiliki kewajiban sebagai pengangkut atau pengantar barang yang dipesan oleh konsumen di lapak penjual melalui kurir pengantaran barangnya. Sesuai dengan definisi dan tujuan dari pengangkutan, kurir pengantaran barang wajib mengantarkan barang tersebut dengan selamat sampai tujuan, yaitu alamat yang telah ditentukan konsumen. Sebagai timbal balik atas kewajibannya dalam mengantarkan barang, kurir mempunyai hak untuk menerima pembayaran berupa sejumlah uang dari konsumen sesuai kesepakatan dengan penjual. Kurir pengantaran barang juga berhak memperoleh perlakuan baik dari penerima barang selama transaksi pemberian barang dan pembayaran dilakukan.<sup>7</sup>

**B. Perlindungan Hukum bagi Kurir Jasa Pengantaran Barang terhadap Perlakuan Tidak Menyenangkan dari Pembeli dalam Transaksi Jual Beli *Online* secara *COD***

Secara harfiah, seperti yang telah dipaparkan pada subbab sebelumnya, transaksi jual beli konvensional maupun *online* merupakan suatu hubungan hukum dalam bentuk perikatan atau perjanjian. Perbedaannya adalah, jika dalam perjanjian jual beli konvensional pembeli dapat langsung bertemu dengan penjual dan melakukan transaksi, maka dalam jual beli *online* terdapat perantara yaitu aplikasi *e-commerce* dan perusahaan ekspedisi yang bertugas untuk mengantarkan barang. Pihak perusahaan asuransi terikat pada hukum pengangkutan di mana ia wajib mengantarkan barang yang telah dipesan dengan selamat ke alamat yang dituju setelah pembeli melakukan pembayaran atas barang yang dipesan sekaligus jasa pengantaran barang tersebut. Kewajiban ini jatuh kepada kurir sebagai representasi perusahaan jasa ekspedisi yang menjadi perantara dan berinteraksi langsung dengan pembeli dalam pengiriman dan penyampaian barang.<sup>8</sup>

---

<sup>7</sup> I Wayan Gde Wiryawan. *Op Cit.* hlm. 195.

<sup>8</sup> Mulyani Zulaeha. *Tanggung Jawab dalam Levering pada Perjanjian Jual Beli secara Online*. Dimuat dalam *Lambung Mangkurat Law Journal Vol. IV No. 2. 2019*. hlm. 179.

Pada transaksi jual beli *online* secara COD, pembeli akan melakukan pembayaran atas barang yang dipesan sekaligus jasa pengantaran (jika tidak mendapat promo *free ongkir*) setelah barang sampai di tempat yang dituju dan diterima oleh pembeli. Pembayaran ini dilakukan oleh pembeli kepada kurir yang secara tidak langsung mendapatkan kuasa dari penjual untuk menerima pembayaran dari pembeli atas barang yang dipesannya sesuai dengan harga yang telah disepakati. Kurir menerima pembayaran tersebut, memberikan pada perusahaan jasa ekspedisi tempat dia bekerja dan kemudian pihak perusahaan jasa ekspedisi akan meneruskan dana tersebut kepada penjual melalui aplikasi *e-commerce*. Transaksi jual beli ini akan dianggap selesai jika dana pembayaran dari pembeli tadi telah diterima oleh penjual.<sup>9</sup>

Transaksi jual beli *online* secara COD saat ini menjadi pilihan pembayaran yang sering dipilih oleh pembeli dikarenakan dianggap lebih aman dari penipuan atau penjual fiktif. Secara sekilas memang transaksi COD ini terkesan memiliki kelebihan daripada transaksi non-COD, namun tidak sedikit juga timbul permasalahan ketika ada pembeli yang tidak mau memenuhi kewajibannya dalam melakukan pembayaran dengan alasan barang tidak sesuai dengan pesannya dan bahkan ada yang melakukan hal kurang menyenangkan kepada kurir seperti memaki, mengancam hingga melakukan kekerasan fisik kepada kurir. Perlakuan pembeli yang seperti ini tentu saja menyebabkan kerugian bagi kurir<sup>10</sup>

Pada transaksi jual beli *online*, baik secara COD maupun non-COD, kurir bertindak sebagai representasi perusahaan jasa ekspedisi yang mempekerjakannya dalam melakukan pengangkutan barang secara selamat dari penjual ke pembeli. Maksud selamat di sini adalah barang dalam bentuk paket yang diterima oleh pembeli harus dalam kondisi yang sama dan serupa seperti saat penjual menyerahkannya kepada perusahaan jasa ekspedisi. Terkait isi paket yang diantarkan tersebut sesuai dengan pesanan pembeli atau

---

<sup>9</sup> Rafni Suryaningsih Harun, dkk. *Implementasi Asas Itikad Baik dalam Perjanjian Transaksi Jual Beli Online*. Dimuat dalam *Journal Legalitas* Vol. XII No. 2. 2018. hlm. 94.

<sup>10</sup> Conny Stephanie. *Rentetan Kasus COD Mengancam Kurir Hingga Paket Tak Bertuan*. Dimuat pada <https://tekno.kompas.com/read/2021/06/07/09550027/rentetan-kasus-codmengancam-kurir-hingga-paket-tak-bertuan?page=all>. 2021. Diakses pada 25 Oktober 2022.

tidak bukan menjadi tanggung jawab perusahaan jasa ekspedisi atau bahkan kurir, melainkan tanggung jawab penjual. Dalam transaksi COD, ketidaksesuaian isi paket bukanlah tanggung jawab kurir yang hanya melaksanakan kewajiban sesuai dengan apa yang telah dikuasakan padanya, yaitu mengantar barang.

Kasus penolakan pembeli untuk membayar paket yang telah diterimanya bahkan telah dibuka atau dirusak *packingnya* tentu sangat merugikan kurir. Kerugian-kerugian tersebut antara lain, *Pertama*, kurir harus mengeluarkan tenaga lebih untuk menjelaskan kepada pembeli yang tidak mengerti bahwa isi paket bukan menjadi tanggung jawab kurir karena kurir hanya mengantarkan saja. *Kedua*, proses pengantaran paket-paket lain menjadi terhambat dan membutuhkan waktu lebih lama karena kurir menghabiskan waktu untuk memberi penjelasan terhadap pembeli yang tidak mengerti sistem transaksi COD tersebut. *Ketiga*, jika pembeli tidak mau membayarkan paket yang telah dibuka *packingnya*, maka barang tersebut akan dibawa kembali oleh kurir ke gudang perusahaan jasa ekspedisi. Kurir akan menerima teguran dari atasan bahkan di beberapa perusahaan, kurir akan diminta untuk mengganti pembayaran atas paket yang kembali dalam keadaan telah dibuka *packingnya* tersebut. Kurir menjadi pihak yang sangar dirugikan dalam kasus ini sehingga perlu adanya perlindungan hukum bagi kurir.<sup>11</sup>

Perlindungan hukum bagi kurir selaku tenaga kerja telah diatur dalam UU No. 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan. Perusahaan jasa ekspedisi tempat para kurir bekerja wajib memberikan perlindungan bagi pekerjanya jika menghadapi permasalahan yang bukan disebabkan oleh pekerjanya tersebut. Perusahaan jasa ekspedisi seharusnya tidak membebaskan ganti rugi kepada kurir terhadap paket yang kembali dalam keadaan telah dibuka *packingnya* tanpa ada pembayaran oleh pembeli dalam sistem transaksi COD. Pihak perusahaan jasa ekspedisi seharusnya memberikan pendampingan pada kurir untuk “mengkonfrontasi” pembeli atau penerima barang yang tidak mau melakukan pembayaran tadi. Kurir bahkan dapat melaporkan ke pihak berwajib atas segala perlakuan kurang menyenangkan yang diterimanya dari pembeli dengan mengajukan bukti saksi

---

<sup>11</sup> Arikha Saputra, dkk. *Penerapan Perjanjian dalam Hubungan Kerja dan Perlindungan Hukum bagi Driver Online*. Dimuat dalam *Jurnal Komunikasi Hukum* Vol. VI No. 1. 2020. hlm. 266.

maupun bukti elektronik. Atas cacian, ancaman dan kekerasan fisik dapat dilaporkan atau diadukan atas tindak pidana penghinaan (Pasal 310 KUHP, dengan ancaman maksimal sembilan bulan penjara), tindak pidana pengancaman (Pasal 369 KUHP, dengan ancaman maksimal empat tahun penjara), dan tindak pidana penganiayaan (Pasal 348 KUHP, dengan ancaman maksimal dua tahun delapan bulan penjara).

Memperoleh perlindungan hukum merupakan hak setiap warga negara agar tujuan hukum yang meliputi keadilan, kepastian dan kemanfaatan dapat tercapai. Perlindungan hukum berlaku bagi setiap subjek hukum yang terlibat dalam suatu hubungan hukum. Perlindungan hukum ini diberikan untuk menjamin hak-hak setiap subjek hukum jika terjadi suatu perselisihan dalam hubungan hukum tersebut. Dalam transaksi jual beli *online*, baik secara COD maupun non-COD, pihak-pihak yang terlibat di dalamnya mendapat perlindungan hukum sesuai hak dan kewajibannya masing-masing. Kurir yang mendapatkan perlakuan kurang menyenangkan dari pembeli yang tidak mau menunaikan kewajibannya dalam melakukan pembayaran atas barang yang diterimanya disertai pebuatan cacian, ancaman dan bahkan kekerasan fisik kepada kurir tersebut harus mendapat perlindungan hukum baik dari perusahaan jasa ekspedisi yang menaunginya dan juga dari aparat penegak hukum.

### **C. Alternatif Penyelesaian Sengketa terkait Tidak Terpenuhinya Hak dan Kewajiban dari Para Pihak dalam Transaksi Jual Beli *Online* secara COD**

Itikad baik merupakan hal yang sangat penting dalam perjanjian jual beli, baik konvensional maupun *online*, bahkan dari sebelum adanya kesepakatan. Sebagaimana telah diatur dalam Pasal 17 ayat (2) UU no. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, para pihak yang terlibat dalam transaksi secara elektronik wajib mengimplementasikan asas itikad baik selama transaksi berlangsung. Asas itikad baik dalam melakukan perikatan juga telah ditegaskan dalam Pasal 1338 ayat (3) KUHPdata yang mengharuskan adanya itikad baik dari para pihak yang terlibat dalam suatu perikatan.<sup>12</sup>

---

<sup>12</sup> Rafni Suryaningsih Harun, dkk. *Op Cit.* hlm. 97.

Pada transaksi jual-beli *online* secara COD, asas itikad baik harus dijalankan dengan baik oleh para pihak yang terlibat di dalamnya. Penjual harus menyediakan barang yang sesuai dengan pesanan pembeli, pengelola *e-commerce* memfasilitasi transaksi jual beli *online* tersebut sesuai dengan SOP, perusahaan jasa ekspedisi mengantarkan barang tersebut dengan selamat menuju alamat tujuan, dan pembeli melakukan pembayaran sesuai kesepakatan dengan penjual. Jika asas itikad baik tersebut dapat dilaksanakan dengan baik oleh para pihak, tentu akan menghindari terjadinya permasalahan. Dalam sistem pembayaran COD, transaksi dianggap selesai jika pembeli telah melakukan pembayaran kepada kurir setelah barang yang dipesan datang, maka pembeli harus beritikad baik untuk membayar barang pesannya tersebut sebelum *packing*nya dibuka. Jika *packing* telah dibuka dan ternyata barang tidak sesuai dengan pesanan pembeli, maka pembeli tetap berkewajiban untuk membayar barang tersebut berikut ongkos kirim kepada kurir. Terkait ketidaksesuaian barang dengan pesanan, pembeli dapat mengajukan komplain kepada penjual, baik melalui aplikasi *e-commerce* ataupun melalui jaringan pribadi.<sup>13</sup>

Para pihak yang terlibat dalam transaksi jual beli *online* secara COD ini memiliki hak dan kewajiban yang sebanding. Penjual berhak mendapatkan pembayaran dari pembeli setelah menunaikan kewajibannya berupa menyediakan barang sesuai pesanan pembeli, pengelola aplikasi *e-commerce* berhak mendapatkan insentif atas suatu pembelian barang dalam aplikasinya setelah melaksanakan kewajibannya berupa memfasilitasi transaksi jual beli *online* dengan tuntas, perusahaan jasa ekspedisi dan kurirnya berhak mendapatkan pembayaran asal jasa mereka dalam mengantarkan barang dengan selamat ke alamat tujuan pembeli, dan pembeli berhak mendapatkan barang yang ia pesan setelah ia memenuhi pembayaran atas barang tersebut. Jika hak dan kewajiban ini dapat dipahami dan diimplementasikan dengan baik oleh para pihak, niscaya kemungkinan terjadinya permasalahan akan menjadi kecil. Bila memang akhirnya timbul

---

<sup>13</sup> Riska Natagina Putri dan Siti Nurul Intan. *Perlindungan Hukum bagi Kurir dalam Sistem Cash On Delivery Belanja Online*. Dimuat dalam *Jurnal Volksgeist UIN SAIZU Mojokerto Vol. IV No. 2*. 2021. hlm. 199-200.

permasalahan akibat tidak terpenuhinya hak-hak dari salah satu atau beberapa pihak, akan lebih baik jika diselesaikan secara mediasi.

Transaksi jual beli *online* secara COD merupakan sebuah hubungan hukum perdata. Setiap perselisihan yang terjadi selama transaksi tersebut hendaknya diselesaikan secara perdata pula. Pembeli tidak selayaknya melakukan perbuatan kurang menyenangkan seperti cacian, ancaman, bahkan kekerasan fisik terhadap kurir karena ketidaksesuaian barang dengan pesanan bukan merupakan tanggung jawab kurir, melainkan tanggung jawab penjual. Kurir hanya menjalankan kewajibannya sebagai tenaga kerja dari suatu perusahaan jasa ekspedisi untuk mengantarkan barang dari penjual dengan selamat kepada pembeli. Barang yang telah diantarkan oleh kurir, baik itu sesuai ataupun tidak sesuai dengan pesanan, wajib dibayar oleh pembeli kepada kurir. Pembeli yang merasa barang yang telah diantarkan kurir tersebut tidak sesuai dengan pesannya dapat mengajukan komplain kepada penjual melalui aplikasi *e-commerce* untuk meminta ganti kerugian. Ganti kerugian ini dapat berupa penggantian barang tanpa pembeli harus mengeluarkan biaya lagi atau pengembalian dana yang telah dibayarkan oleh pembeli melalui kurir tadi. Jika penjual mengakui bahwa kesalahan tersebut ada pada dirinya dan sanggup untuk melakukan ganti kerugian, maka perselisihan ini akan dapat diselesaikan secara kekeluargaan tanpa harus melibatkan lembaga negara.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

#### **1. Hak dan Kewajiban Para Pihak yang Terlibat dalam Transaksi Jual Beli *Online* secara COD**

Dalam transaksi jual beli *online* secara COD, terdapat empat pihak yang terlibat di mana masing-masing pihak memiliki hak dan kewajiban masing-masing. Hak dari penjual meliputi menerima pembayaran; mendapat perlindungan hukum; melakukan pembelaan diri; dan rehabilitasi atas nama baik. Sedangkan kewajiban penjual adalah beritikad baik saat melakukan usahanya; memberi informasi secara terperinci atas produk yang dijualnya; tidak diskriminatif; menjamin kualitas barang yang dijual; dan memberi

kompensasi atas ketidaksesuaian barang yang diterima pembeli. Hak dari pembeli meliputi mendapat kenyamanan, keamanan dan keselamatan saat menggunakan barang; memilih barang sesuai keinginan dan kebutuhannya; memperoleh informasi terperinci atas barang; tidak diperlakukan diskriminatif; dan memperoleh kompensasi atas ketidaksesuaian barang dengan pesannya. Sedangkan kewajiban pembeli adalah beritikad baik dalam melakukan transaksi; membayar barang sesuai dengan harga yang disepakati; dan membaca informasi produk secara seksama. Hak pengelola aplikasi *e-commerce* meliputi mengoperasikan aplikasi untuk memfasilitasi transaksi jual beli *online* dan mengelola data pribadi pengguna aplikasi secara patut dan tidak menyalahi hukum. Sedangkan kewajiban pengelola aplikasi *e-commerce* adalah memastikan bahwa aplikasinya tidak memuat informasi/dokumen elektronik yang dilarang dan tidak memfasilitasi penyebaran informasi/data elektronik yang dilarang. Hak dari perusahaan jasa ekspedisi/kurir meliputi menerima pembayaran barang dan mendapatkan perlakuan baik dari pembeli. Sedangkan kewajibannya adalah mengantarkan barang dari penjual dengan selamat ke alamat tujuan pembeli dan meneruskan dana dari pembeli ke penjual.

## **2. Perlindungan Hukum bagi Kurir Jasa Pengantaran Barang terhadap Perlakuan Tidak Menyenangkan dari Pembeli dalam Transaksi Jual Beli *Online* secara COD**

Pada transaksi jual beli *online* secara COD, pembeli akan melakukan pembayaran atas barang yang dipesan sekaligus jasa pengantaran (jika tidak mendapat promo *free ongkir*) setelah barang sampai di tempat yang dituju dan diterima oleh pembeli. Transaksi jual beli ini akan dianggap selesai jika dana pembayaran dari pembeli tadi telah diterima oleh penjual. Secara sekilas memang transaksi COD ini terkesan memiliki kelebihan daripada transaksi non-COD, namun tidak sedikit juga timbul permasalahan ketika ada pembeli yang tidak mau memenuhi kewajibannya dalam melakukan pembayaran dengan alasan barang tidak sesuai dengan pesannya dan bahkan ada yang melakukan hal kurang menyenangkan kepada kurir seperti memaki, mengancam hingga melakukan

kekerasan fisik kepada kurir. Dalam transaksi COD, ketidaksesuaian isi paket bukanlah tanggung jawab kurir yang hanya melaksanakan kewajiban sesuai dengan apa yang telah dikuasakan padanya, yaitu mengantar barang. Perusahaan jasa ekspedisi tempat para kurir bekerja wajib memberikan perlindungan bagi pekerjaanya jika menghadapi permasalahan yang bukan disebabkan oleh pekerjaanya tersebut. Perusahaan jasa ekspedisi seharusnya tidak membebankan ganti rugi kepada kurir terhadap paket yang kembali dalam keadaan telah dibuka *packingnya* tanpa ada pembayaran oleh pembeli dalam sistem transaksi COD. Pihak perusahaan jasa ekspedisi seharusnya memberikan pendampingan pada kurir untuk “mengkonfrontasi” pembeli atau penerima barang yang tidak mau melakukan pembayaran tadi. Kurir bahkan dapat melaporkan ke pihak berwajib atas segala perlakuan kurang menyenangkan yang diterimanya dari pembeli dengan mengajukan bukti saksi maupun bukti elektronik.

### **3. Alternatif Penyelesaian Sengketa terkait Tidak Terpenuhinya Hak dan Kewajiban dari Para Pihak dalam Transaksi Jual Beli *Online* secara COD**

Pada transaksi jual-beli *online* secara COD, asas itikad baik harus dijalankan dengan baik oleh para pihak yang terlibat di dalamnya. Dalam sistem pembayaran COD, transaksi dianggap selesai jika pembeli telah melakukan pembayaran kepada kurir setelah barang yang dipesan datang, maka pembeli harus beritikad baik untuk membayar barang pesannya tersebut sebelum *packingnya* dibuka. Jika *packing* telah dibuka dan ternyata barang tidak sesuai dengan pesanan pembeli, maka pembeli tetap berkewajiban untuk membayar barang tersebut berikut ongkos kirim kepada kurir. Terkait ketidaksesuaian barang dengan pesanan, pembeli dapat mengajukan komplain kepada penjual, baik melalui aplikasi *e-commerce* ataupun melalui jaringan pribadi. Transaksi jual beli *online* secara COD merupakan sebuah hubungan hukum perdata. Setiap perselisihan yang terjadi selama transaksi tersebut hendaknya diselesaikan secara perdata pula. Pembeli tidak selayaknya melakukan perbuatan kurang menyenangkan seperti cacian, ancaman, bahkan kekerasan fisik terhadap kurir karena ketidaksesuaian barang dengan pesanan bukan merupakan tanggung jawab kurir, melainkan tanggung jawab penjual. Pembeli yang

merasa barang yang telah diantarkan kurir tersebut tidak sesuai dengan pesannya dapat mengajukan komplain kepada penjual melalui aplikasi *e-commerce* untuk meminta ganti kerugian. Ganti kerugian ini dapat berupa penggantian barang tanpa pembeli harus mengeluarkan biaya lagi atau pengembalian dana yang telah dibayarkan oleh pembeli melalui kurir tadi.

### **Saran**

Transaksi jual beli *online* secara COD merupakan perikatan atau hubungan hukum perdata. Asas itikad baik harus diimplementasikan secara baik oleh pihak-pihak yang terlibat di dalamnya agar kemungkinan untuk terjadinya perselisihan dapat diminimalisir. Pembeli yang memilih sistem pembayaran COD wajib memahami bahwa kurir hanyalah pengantar barang yang tidak bertanggungjawab atas ketidaksesuaian isi barang dengan pesannya. Pembeli tidak diperbolehkan melakukan perbuatan kurang menyenangkan kepada kurir terkait ketidaksesuaian barang yang diterimanya. Pembeli harus tetap melakukan pembayaran sesuai harga yang telah disepakati dengan penjual kepada kurir yang nanti akan diteruskan kepada penjual. Segala permasalahan terkait transaksi jual beli *online* alangkah lebih baik jika diselesaikan secara kekeluargaan tanpa melibatkan lembaga negara.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Djardin, H. dkk. 2022. *Perlindungan Hukum Terhadap Kurir Dalam Cash On Delivery*. Dimuat dalam *Jurnal Ilmu Hukum Tatohi Vol II no. 1*.
- Harun, R. S. dkk. 2018. *Implementasi Asas Itikad Baik dalam Perjanjian Transaksi Jual Beli Online*. Dimuat dalam *Journal Legalitas Vol. XII No. 2*.
- Mahadewi, I G. A. I. 2019. *Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Pengiriman Barang Dengan Kendaraan Bermotor*. Dimuat dalam *Jurnal Kertha Wicara, Fakultas Hukum Universitas Udayana, Vol. VIII No. 12*.
- Narida, M. G.. 2021. *Persepsi Penggunaan E-Commerce Pada Kualitas Informasi Jual Beli Barang Dengan Metode Pembayaran Cash On Delivery (COD) Berdampak*

*Pada Terjadinya Pengancaman Kepada Kurir Jasa Ekspedisi. Dimuat dalam Jurnal Kinesik Vol. VIII No. 1.*

Pardede, G. E. 2021. *Urgensi Penyeragaman Kebijakan COD Pada Marketplace Indonesia Demi Mewujudkan Perlindungan Hukum*. Dimuat dalam *Journal of Economic and Business Law Review Vol. I No. 2.*

Putri, R. N. & Intan, S. N. 2021. *Perlindungan Hukum bagi Kurir dalam Sistem Cash On Delivery Belanja Online*. Dimuat dalam *Jurnal Volksgeist UIN SAIZU Mojokerto Vol. IV No. 2.*

Romido, dkk. 2019. *E-Commerce: Implementasi, Strategi Dan Inovasinya*. Medan: Yayasan Kita Menulis

Saputra, A. dkk. 2020. *Penerapan Perjanjian dalam Hubungan Kerja dan Perlindungan Hukum bagi Driver Online*. Dimuat dalam *Jurnal Komunikasi Hukum Vol. VI No. 1. .*

Stephanie, C. 2021. *Rentetan Kasus COD Mengancam Kurir Hingga Paket Tak Bertuan*. Dimuat pada <https://tekno.kompas.com/read/2021/06/07/09550027/rentetan-kasus-cod-mengancam-kurir-hingga-paket-tak-bertuan?page=all>. Diakses pada 25 Oktober 2022.

Wiryan, I W. G. 2021. *Urgensi Perlindungan Kurir Dalam Transaksi E-Commerce Dengan Sistem COD (Cash On Delivery)*. Dimuat dalam *Jurnal Analisis Ilmu Hukum UNDIKNAS Vol. IV No. 2.*

Zulaeha, M. 2019. *Tanggung Jawab dalam Levering pada Perjanjian Jual Beli secara Online*. Dimuat dalam *Lambung Mangkurat Law Journal Vol. IV No. 2.*