

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KURIR *E-COMMERCE*
TERHADAP PEMBATALAN PEMBAYARAN *CASH ON
DELIVERY (COD)* SEPIHAK OLEH PELANGGAN
(*Studi Pada Kurir JnT Kota Medan*)**

SKRIPSI

**Ditulis Untuk Memenuhi Syarat
Mendapat Gelar Sarjana Hukum**

Oleh:

**Alya Aqila Sahira
2006200486**



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2024**



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila Menyawah surut ni ager diletakkan
nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

FAKULTAS HUKUM

UMSU Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak.KP/PT/XII/2022

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fahum.umsu.ac.id>

fahum@umsu.ac.id

[umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan)

[umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan)

[umsumedan](https://www.tiktok.com/umsumedan)

[umsumedan](https://www.youtube.com/umsumedan)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

BERITA ACARA
UJIAN MEMPERTAHANKAN SKRIPSI SARJANA
BAGI MAHASISWA PROGRAM STRATA I

Panitia Ujian Sarjana Strata-I Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidangnya yang diselenggarakan pada hari Sabtu, 31 Agustus 2024, Jam 08.30 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan, menimbang:

MENETAPKAN

NAMA : ALYA AQILA SAHIRA
NPM : 2006200486
PRODI/BAGIAN : HUKUM/ HUKUM PERDATA
JUDUL JURNAL : PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KURIR *E-COMMERCE* TERHADAP PEMBATALAN PEMBAYARAN *CASH ON DELIVERY (COD)* SEPIHAK OLEH PELANGGAN (Studi Pada Kurir JNT Kota Medan)

Dinyatakan : (A-) Lulus Yudisium dengan predikat Sangat Baik
() Lulus Bersyarat, memperbaiki/Ujian Ulang
() Tidak Lulus

Setelah lulus, dinyatakan berhak dan berwenang mendapatkan gelar Sarjana Hukum (SH) dalam Bagian Hukum Perdata

PANITIA UJIAN

Ketua

Assoc. Prof. Dr. FAISAL, S.H., M.Hum

NIDN: 0122087502

Sekretaris

Assoc. Prof. Dr. ZAINUDDIN, S.H., M.H.

NIDN: 0118047901

ANGGOTA PENGUJI:

1. Assoc. Prof. Dr. Faisal, SH., M.Hum

1.

2. Mirsa Astuti, SH., M.H

2.

3. Padian Adi Salamat Siregar, SH., M.H

3.



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Disusun oleh: Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan
Komunitas dan Masyarakat

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak.KP/PT/XI/2022

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://umsu.ac.id>

rektor@umsu.ac.id

[umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan)

[umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan)

[umsumedan](https://www.tiktok.com/umsumedan)

[umsumedan](https://www.youtube.com/umsumedan)



PENETAPAN HASIL UJIAN SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

Berdasarkan Berita Acara Ujian Skripsi yang dilaksanakan pada hari Sabtu tanggal 31 Agustus 2024. Panitia Ujian skripsi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dengan ini menetapkan bahwa :

Nama : ALYA AQILA SAHIRA
Npm : 2006200486
Prodi/Bagian : HUKUM / HUKUM PERDATA
Judul Skripsi : **PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KURIR *E-COMMERCE*
TERHADAP PEMBATALAN PEMBAYARAN *CASH ON
DELIVERY (COD)* SEPIHAK OLEH PELANGGAN
(Studi Pada Kurir JNT Kota Medan)**

Penguji : 1. Assoc. Prof. Dr. Faisal, SH., M.Hum NIDN. 0122087502
2. Mirsa Astuti, SH, M.H NIDN. 0105016901
3. Padian Adi Salamat Siregar, SH., M.H NIDN. 0121018602

Lulus, dengan nilai A- Predikat Sangat Baik

Oleh karena dinyatakan berhak menggunakan gelar Sarjana Hukum (SH)

Ditetapkan di Medan
Tanggal, 02 September 2024

PANITIA UJIAN

Ketua

Sekretaris

Assoc. Prof. Dr. FAISAL, S.H., M. Hum.
NIDN: 0122087502

Assoc. Prof. Dr. ZAINUDDIN, S.H., M.H
NIDN: 0118047901

PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi : PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KURIR *E-COMMERCE*
TERHADAP PEMBATALAN PEMBAYARAN CASH ON
DELIVERY (COD) SEPIHAK OLEH PELANGGAN
(Studi Pada Kurir JNT Kota Medan)




Nama : ALYA AQILA SAHIRA

Npm : 2006200486

Prodi/Bagian : Hukum / Hukum Perdata

Skripsi tersebut diatas telah diujikan oleh Dosen Penguji Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara pada tanggal 31 Agustus 2024

Dosen Penguji

		
<u>Assoc. Prof. Dr. Faisal, SH., M.Hum</u> NIDN. 0122087502	<u>Mirsa Astuti, SH., M.H</u> NIDN. 0105016901	<u>Padian Adi Salamat Siregar, SH., M.H</u> NIDN. 0121018602

Disahkan Oleh :
Dekan Fakultas Hukum UMSU



Assoc. Prof. Dr. Faisal, S.H., M.Hum
NIDN. 0122087502



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menyebut pusat ini agar disebutkan
nama dan lingkungannya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
<http://fahum.umsu.ac.id> fahum@umsu.ac.id [f umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) [i umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) [t umsumedan](https://www.youtube.com/umsumedan) [u umsumedan](https://www.linkedin.com/umsumedan)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

NAMA : ALYA AQILA SAHIRA
NPM : 2006200486
PRODI/BAGIAN : HUKUM/HUKUM PERDATA
JUDUL SKRIPSI : PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KURIR *E-COMMERCE*
TERHADAP PEMBATALAN PEMBAYARAN *CASH ON DELIVERY*
(COD) SEPIHAK OLEH PELANGGAN (STUDI PADA KURIR JNT
KOTA MEDAN)

DISETUJUI UNTUK DISAMPAIKAN KEPADA
PANITIA UJIAN SKRIPSI

Medan, 26 Agustus 2024

DOSEN PEMBIMBING

Padian Adi Selamat Siregar, S.H., M.H.
NIDN: 0121018602

UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila mempunyai surat, tolong ditunjukkan nomor dan tanggalnya.

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

FAKULTAS HUKUM

UMSU Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak.KP/PT/XII/2022

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fahum.umsu.ac.id>

fahum@umsu.ac.id

[umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan)

[umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan)

[umsumedan](https://www.tiktok.com/umsumedan)

[umsumedan](https://www.youtube.com/umsumedan)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

BUKTI PENDAFTARAN UJIAN SKRIPSI

Panitia Ujian Skripsi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara telah menerima Pendaftaran Ujian Skripsi :

NAMA : ALYA AQILA SAHIRA
NPM : 2006200486
PRODI/BAGIAN : HUKUM / HUKUM PERDATA
JUDUL SKRIPSI : PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KURIR *E-COMMERCE*
TERHADAP PEMBATALAN PEMBAYARAN *CASH ON DELIVERY (COD)* SEPIHAK OLEH PELANGGAN
(Studi Pada Kurir JNT Kota Medan)
PEMBIMBING : PADIAN ADI SALAMAT SIREGAR, SH., M.H
NIDN. 0121018602

Selanjutnya layak untuk diujikan.

Medan, 28 Agustus 2024

PANITIA UJIAN

Ketua

Sekretaris

Assoc. Prof. Dr. Faisal, S.H., M.Hum
NIDN : 0122087502

Assoc. Prof. Dr. Zainuddin, S.H., M.H
NIDN : 0118047901



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Sila mengemukakan pendapat dan saran terhadap isi dan bentuk ini

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
<http://fahum.umsu.ac.id> fahum@umsu.ac.id [f umsumedan](#) [ig umsumedan](#) [fb umsumedan](#) [yt umsumedan](#)

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA : ALYA AQILA SAHIRA
NPM : 2006200486
PRODI/BAGIAN : HUKUM/ HUKUM PERDATA
JUDUL SKRIPSI : PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KURIR E-COMMERCE TERHADAP PEMBATALAN PEMBAYARAN CASH ON DELIVERY (COD) SEPIHAK OLEH PELANGGAN (Studi Pada Kurir JnT Kota Medan)
PEMBIMBING : Padian Adi Salamet Siregar, S.H., M.H

No.	TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	TANDA TANGAN
1	23 - 10 - 2023	Konsultasi Judul Acc kabag	A
2	18 - 12 - 2023	Bimbing : Proposal skripsi	A
3	27 - 12 - 2023	Revisi : untuk seminar proposal skripsi	A
4	30 - 12 - 2023	Acc untuk seminar proposal skripsi	A
5	3 - 6 - 2024	Revisi mengenai proposal skripsi	A
6	20 - 6 - 2024	Revisi mengenai rumusan masalah	A
7	10 - 7 - 2024	Revisi mengenai tinjauan pustaka	A
8	30 - 7 - 2024	Revisi mengenai penulisan skripsi	A
9	26 - 8 - 2024	Acc Disidangkan	A

Mahasiswa dengan data dan judul skripsi tersebut di atas telah melalui proses bimbingan dan telah dilakukan pemeriksaan terhadap daftar pustaka, oleh karenanya skripsi tersebut disetujui untuk diujikan.

Diketahui:
Dekan Fakultas Hukum

Assoc. Prof. Dr. FAISAL, SH., M.Hum.
NIDN: 0122087502

Medan, 26 Agustus 2024

Dosen Pembimbing

Padian Adi Salamet Siregar, S.H., M.H
NIDN: 0121018602



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

FAKULTAS HUKUM

UMSU Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak.KP/PT/XII/2022

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fahum.umsu.ac.id>

fahum@umsu.ac.id

[fumsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan)

[umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan)

[umsumedan](https://www.tiktok.com/@umsumedan)

[umsumedan](https://www.youtube.com/channel/UC...)

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Alya Aqila Sahira

NPM : 2006200486

Bagian : Hukum Perdata

Judul : PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KURIR E-COMMERCE TERHADAP PEMBATALAN PEMBAYARAN CASH ON DELIVERY (COD) SEPIHAK OLEH PELANGGAN (Studi Pada Kurir JnT Kota Medan)

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian / karya saya sendiri. Kecuali bagian – bagian yang dirujuk sumbernya. Apabila ternyata dikemudian hari skripsi ini merupakan hasil plagiat atau merupakan karya orang lain, maka dengan ini saya menyatakan bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Medan, 31 Agustus 2024



Alya Aqila Sahira

NPM: 2006200486

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Pertama-tama disampaikan rasa syukur kehadiran Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Skripsi ini merupakan salah satu persyaratan bagi setiap mahasiswa yang ingin menyelesaikan studinya di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Sehubungan dengan itu, disusun skripsi yang berjudul **“Perlindungan Hukum Bagi Kurir *E-Commerce* Terhadap Pembatalan Pembayaran *Cash On Delivery* (COD) Sepihak Oleh Pelanggan (Studi Pada Kurir JnT Kota Medan)”**.

Penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan dan kelemahan yang seharusnya ada perbaikan dimasa yang akan datang, karena ilmu dan pengetahuan yang penulis miliki tidak sebanding dengan lautan ilmu yang Allah SWT miliki. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan oleh penulis untuk perbaikan dalam menyusun sebuah karya ilmiah yang lebih baik.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan dengan rasa hormat dan penghargaan yang setinggi-tingginya diberikan, terima kasih yang sedalam-dalamnya terutama kepada Keluarga tercinta Ayahanda Edwin Sugesti Nasution, S.E., M.M. dan

Ibunda Juli Handryati, S.E. yang begitu menyayangi dan mencintai penulis dengan tulus dengan segala pengorbanan yang beliau berikan, limpahan kasih sayang, do'a dan motivasi mereka curahkan yang tak pernah ada habisnya, mereka rela banting tulang tak kenal siang dan malam untuk memenuhi segala kebutuhan Penulis baik berupa kebutuhan materi maupun immateri sejak Penulis masih berada dalam kandungan hingga Penulis menempuh masa-masa terakhir dalam menyelesaikan studi hingga saat ini, berkat doa-doa beliau yang tak pernah putus untuk kebaikan dan keberhasilan Penulis. Meskipun Penulis sadar bahwa ucapan terima kasih ini takkan mampu membalas segalanya yang telah beliau berikan.

Dengan selesainya skripsi ini perkenankanlah diucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Bapak Prof. Dr. Agussani, M.AP atas kesempatan dan fasilitas yang diberikan kepada kami untuk mengikuti dan menyelesaikan Pendidikan program sarjana ini. Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Bapak Dr. Faisal, S.H., M.Hum. atas kesempatan menjadi mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Demikian juga halnya kepada Wakil Dekan I Bapak Dr. Zainuddin, S.H., M.H dan Wakil Dekan III Ibu Atikah Rahmi, S.H., M.H.

Terimakasih yang tidak terhingga dan penghargaan yang setinggi-tingginya diucapkan kepada Bapak, Padian Adi Salamat Siregar, S.H., M.H. selaku Pembimbing, yang dengan penuh perhatian telah memberikan dorongan, bimbingan dan arahan sehingga skripsi ini selesai. Disampaikan juga penghargaan kepada seluruh staff

pengajar Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, seluruh staff Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Terimakasih kepada kedua saudara laki-laki penulis, Muhammad Yorie Sugesti Nasution, S.AB. dan Irgie Nabil Sugesti Nasution, S.E. yang banyak membantu dan memberi arahan kepada penulis dalam mengerjakan skripsi ini.

Terimakasih kepada Qonita Hanifa Driantsani dan Muhammad Yusril Dimas yang telah menjadi *support system* penulis pada hari yang tidak mudah selama proses pengerjaan skripsi. Terima kasih telah menjadi pendengar yang baik saat berkeluh kesah, serta memberikan dukungan dan semangat.

Terima kasih kepada teman-teman seperjuangan penulis, Ilmi Aini Adira, Tasya Tuah Ardana, Nadia Sentosa, Amayani, Annisa Elsinta yang telah banyak membantu dan menemani dalam proses penyelesaian kuliah selama ini, terimakasih atas segala bantuan dan kebaikan yang di berikan kepada penulis.

Terakhir, terimakasih untuk diri sendiri, Alya Aqila Sahira yang telah berjuang melewati semuanya, untuk segala kerja keras dan semangatnya. Terimakasih karena tidak pernah menyerah dan senantiasa menikmati prosesnya. Terimakasih sudah bertahan sejauh ini. *“it will pass, everything you’ve gone it will pass”* (Rachel Venny).

Akhirnya tiada gading yang tak retak, retaknya gading karena alami, tiada orang yang tak bersalah, kecuali illahi rabbi. Mohon maaf atas segala kesalahan selama ini, begitupun disadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna. Untuk itu, diharapkan ada masukan yang membangun untuk kesempurnaannya. Terima kasih semua, tiada lain yang diucapkan selain kata semoga kiranya mendapat balasan dari Allah SWT dan

mudah-mudahan semuanya selalu dalam lindungan Allah SWT, Aamiin,
sesungguhnya Allah mengetahui akan niat baik hamba-hambanya-Nya.

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Medan, 1 Juli 2024

Alya Aqila Sahira
NPM. 2006200486

ABSTRAK
**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KURIR *E-COMMERCE* TERHADAP
PEMBATALAN PEMBAYARAN *CASH ON DELIVERY (COD)* SEPIHAK
OLEH PELANGGAN**
(Studi Pada Kurir Jnt Kota Medan)
Alya Aqila Sahira
NPM. 2006200486

Penggunaan metode pembayaran *Cash on Delivery (COD)* dalam *e-commerce* di Indonesia sering kali merugikan kurir karena adanya pembatalan sepihak oleh pembeli. Kurir yang berperan sebagai perantara harus menanggung konsekuensi berupa tenaga ekstra, waktu terbuang, dan potensi sanksi dari perusahaan, meskipun mereka tidak bertanggung jawab atas ketidaksesuaian barang. Penelitian mengenai perlindungan hukum bagi kurir dalam sistem COD masih terbatas, sementara kebutuhan akan regulasi yang lebih ketat semakin mendesak.

Metode Penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum empiris dengan pendekatan kualitatif. Data primer yang diperoleh melalui wawancara dengan kurir JnT di Kota Medan, sedangkan data sekunder berasal dari studi kepustakaan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum bagi kurir JnT Kota Medan terhadap pembatalan pembayaran COD sepihak masih belum memadai. Peraturan yang ada belum secara khusus mengatur mengenai tanggung jawab pelanggan atas pembatalan tersebut. Kurir JnT Kota Medan juga belum memiliki mekanisme yang jelas dalam menangani kasus pembatalan pembayaran COD.

Perlindungan hukum bagi kurir *e-commerce*, khususnya kurir JnT Kota Medan, terhadap pembatalan pembayaran COD sepihak oleh pelanggan perlu ditingkatkan. Diperlukan adanya regulasi yang jelas mengenai kewajiban pelanggan dan hak kurir dalam hal pembatalan pembayaran COD, serta mekanisme penyelesaian yang memadai.

Kata Kunci : Perlindungan, Kurir, *E-commerce* dan *Cash On Delivery (COD)*

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAK	v
DAFTAR ISI.....	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Definisi Operasional	9
C. Keaslian Penelitian	10
D. Metode Penelitian.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	17
A. Perjanjian.....	17
B. Perlindungan Hukum.....	21
C. Konsumen dan Kurir	25
D. Sistem Pembayaran Transaksi <i>E-Commerce</i>	29
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	38
A. Pengaturan Hukum Transaksi Online dengan sistem COD	38
B. Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Kurir Online Pembatalan Sepihak Oleh Pelanggan <i>E-Commerce</i>	50
C. Upaya Perusahaan Jasa Kurir Terhadap Pembatalaan Sepihak Dari Pelanggan <i>E-Commerce</i>	62
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	38
A. Kesimpulan.....	38
B. Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	76
Lampiran I.....	76

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Internet pertama kali diperkenalkan di Indonesia pada tahun 1983, pada saat itu hanya dapat diakses oleh instansi pemerintah saja. Pada tahun 1994, Universitas Indonesia menjadi penyedia konten internet pertama di Indonesia dengan memperkenalkan situs Web UI-Vision. Pada tahun 1997, pemerintah Indonesia membentuk Badan Pengelola Internet Indonesia (BPPTI) untuk mengatur penggunaan internet di Indonesia. BPPTI kemudian menjadi Pusat Informasi Teknologi dan Informatika (Pusintek) pada tahun 2001.¹ Internet semakin berkembang dan semakin banyak orang yang dapat mengaksesnya. Berdasarkan hasil survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), pengguna internet di Indonesia mencapai 215,63 juta orang pada periode 2022-2023.²

Internet merupakan media penting bagi masyarakat sekarang ini, Hal ini dapat dilihat dari banyaknya pengguna yang menggunakan internet untuk mendapatkan informasi, berkomunikasi, mendapatkan hiburan, hingga memenuhi kebutuhan sehari-hari dengan berbelanja *online*. internet juga dirasa memberikan manfaat baik dalam

¹ Didik Harianto. "Sejarah Internet Di Indonesia. 2023. *"Perpustakaan Pusat Universitas Brawijaya"*, <https://lib.ub.ac.id/news/sejarah-internet-di-indonesia/> (Diakses pada 12 November 2023, Pukul 20.10 WIB)

² Igid Admin. "Pengguna Internet Indonesia Paling Banyak Usia Berapa" Pusat Informasi Indonesia". 2023. <https://www.indonesia.go.id/mediapublik/detail/2093#:~:text=Berdasarkan%20hasil%20survei%20Asosiasi%20Penyelenggara,orang%20pada%20periode%202022%2D2023.> (Diakses Pada 12 November 2023, Pukul 20.15 WIB)

bidang perdagangan. Pelaku usaha dapat memasarkan produk yang dijualnya secara lebih mudah dan praktis dan para konsumen bisa mendapatkan produk diinginkannya dengan mudah dan dengan harga yang cenderung lebih murah melalui kegiatan jual beli atau belanja secara *online*.³

Kegiatan jual beli merupakan kegiatan yang sangat *crucial* dan tidak bisa terlepas dari kehidupan manusia. Pasal 1457 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (selanjutnya disebut KUHPerdata) menyatakan bahwa “*jual beli ditegaskan sebagai suatu perjanjian dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan dan pihak yang lain mengikatkan dirinya untuk membayar sesuai kesepakatan*”.

Kemunculan *e-commerce* menjadi salah satu bukti dari digitalisasi bisnis. *E-commerce* diciptakan sebagai media bertransaksi atau jual beli barang atau jasa secara praktis menggunakan jaringan internet. Bagi pelaku usaha, *e-commerce* ini menjadi solusi untuk melakukan ekspansi usaha bahkan hingga lintas negara atau internasional. Sedangkan bagi pembeli, *e-commerce* sangat membantu untuk memenuhi kebutuhannya dalam berbelanja secara cepat dan praktis. Oleh karena itu, *e-commerce* sangat menguntungkan bagi pelaku usaha maupun pembeli. Selain proses jual beli yang mudah, sistem pembayaran yang digunakan dalam belanja *online* juga praktis.

³ Ainul Yaqin. (2019). “Akibat Hukum Wanprestasi dalam Jual Beli Online menurut Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik,” *Jurnal Dinamika* 25, No. 6, halaman 10.

Konsumen umumnya melakukan transfer sejumlah uang seharga produk yang dibelinya kepada penjual melalui rekening bank. Namun, pembayaran dengan sistem tersebut ternyata memiliki risiko yang cukup besar dikarenakan kemungkinan adanya penipuan oleh penjual. Berdasarkan hal tersebut muncul sistem pembayaran lain yang dinilai lebih aman dengan tingkat risiko yang lebih kecil, yaitu *Cash On Delivery* (selanjutnya disebut COD).

COD merupakan sistem pembayaran dalam belanja *online* dimana pembeli dapat membayar barang yang dipesannya secara tunai kepada kurir ketika barang tersebut dikirimkan ke alamat tujuan. Metode pembayaran ini merupakan metode pembayaran yang paling banyak disukai oleh masyarakat di Indonesia. Hal tersebut dibuktikan dengan data Statistik *E-Commerce* 2022 yang dirilis oleh Badan Pusat Statistik (BPS) yang menunjukkan bahwa hampir semua usaha online yang ada di Indonesia, 83,11% (delapan puluh tiga koma sebelah persen) di antaranya menggunakan metode pembayaran COD.⁴

Sistem pembayaran COD cukup memberikan keuntungan bagi pembeli, dimana pembeli dapat mengecek kembali barang yang dipesannya ketika telah tiba. Transaksi *online* memiliki prinsip yang serupa dengan transaksi konvensional, menciptakan kewajiban dan hak bagi pihak yang terlibat. Setiap kesepakatan yang dibuat harus dihormati dan dipenuhi sesuai dengan yang telah disepakati. Konsep ini

⁴ Anindhita Maharrani. 2021. "Orang Indonesia Pilih COD saat Belanja Online," *Lokadata*, <https://lokadata.id/artikel/orang-indonesia-pilih-cods-aat-belanja-online>. (Diakses pada 17 Desember 2023, Pukul 17.20 WIB)

mencerminkan akad, yakni kesepakatan dalam suatu perjanjian antara dua pihak atau lebih untuk melakukan atau tidak melakukan suatu tindakan hukum tertentu. Prinsip ini tercermin dalam Q.S An-Nisa ayat 58.

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ ۗ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

Artinya: "Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat."

Ayat ini menekankan pentingnya menunaikan amanah dan berlaku adil. Dalam konteks *e-commerce* dan COD, konsumen memiliki amanah untuk membayar pesanan yang telah diterima, sementara kurir dan perusahaan *e-commerce* memiliki amanah untuk menyampaikan barang dengan benar. Selanjutnya, jika terjadi ketidaksesuaian terhadap barang yang dipesannya, pembeli dapat mengajukan pengembalian kepada penjual. Namun, seperti metode pembayaran lainnya, COD juga dapat menimbulkan masalah. Tidak sedikit pembeli yang merasa barang pesannya tidak sesuai yang kemudian menolak untuk membayar barang pesannya, bahkan meminta pengembalian dana langsung kepada kurir.

Kurir hanya berperan sebagai perantara antara penjual dan pembeli dalam pengantaran barang dan penerimaan pembayaran, serta tidak bertanggungjawab atas ketidaksesuaian barang yang diterima. Hal tersebut tentu menyimpang terhadap ketentuan dalam Pasal 1313 KUHPerdara menyatakan bahwa pembeli dan penjual

telah mengikatkan dirinya dalam suatu perjanjian jual beli. Atas hal tersebut maka keduanya harus memenuhi prestasi yang telah diperjanjikan, dimana dalam hal sistem pembayaran COD, pembeli wajib membayarkan barang yang dipesannya ketika barang tersebut telah diterimanya.

Perjanjian yang dilakukan antara penjual dengan perusahaan jasa pengiriman barang tersebut, maka perusahaan jasa pengiriman barang dapat dianggap sebagai pihak yang menerima kuasa dari penjual selaku pemberi kuasa dalam melakukan penyerahan, sebagaimana diatur dalam Pasal 1792 KUHPerdara. Jika terjadinya ketidaksesuaian, produk yang diantarkan kuri tersebut bukan merupakan tanggung jawab kurir, artinya kurir hanya menjalankan kewajibannya berdasarkan apa yang telah dikuasakan kepadanya. Sesuai dengan Pasal 1797 KUHPerdara yang menyebutkan bahwa orang yang menjalankan kuasa tidak boleh melakukan apa pun yang melampaui batas kuasanya.

Pembatalan sepihak atas suatu perjanjian jual beli dapat diartikan sebagai ketidaksediaan salah satu pihak untuk memenuhi prestasi yang telah disepakati kedua belah pihak dalam perjanjian. Sering kali konsumen melakukan pembatalan sepihak dikarekan berbagai alasan, seperti tidak ada uang saat barangnya sampai, tidak mengaku memesan barang, atau pembeli tidak berada dirumah, dll. Dari pembatalan sepihak yang dilakukan oleh pembeli dalam sistem COD, maka pembeli tersebut telah sangat merugikan kurir.

- 1) Segi tenaga, kurir harus mengeluarkan tenaga yang ekstra ketika pembeli menolak membayar terlebih jika pembeli tidak mengerti bahwa

ketidaksiesuaian atau kerusakan bukan merupakan tanggung jawab kurir, karena kurir harus memberikan penjelasan kepada pembeli yang tidak mengerti atas hal tersebut dan itu sangat membuang tenaga.

- 2) Pengantaran barang ke alamat-alamat lainnya menjadi terhambat dan lebih lama dikarenakan kurir harus menghabiskan waktu dalam memberi penjelasan kepada pembeli yang tidak mengerti mengenai mekanisme pembayaran COD.
- 3) Jika pembeli menolak membayar dan kemudian kurir kembali ke gudang dengan keadaan paket telah dibuka bungkusnya, maka terdapat kemungkinan kurir akan terkena teguran atau bahkan sanksi oleh atasan atas hal tersebut. Dampak lain dari pembatalan sepihak upah kurir akan dipotong oleh perusahaan, karena upah yang didapat oleh kurir berdasarkan pengiriman paket yang diantarkan kepada pembeli.⁵

Tindakan wanprestasi dalam kegiatan belanja *online* sekarang ini bukanlah hal yang baru terjadi. Berbagai penelitian telah banyak dilakukan selama beberapa tahun terakhir untuk menelaah tindakan wanprestasi tersebut. Namun, setelah menelaah beberapa penelitian, ditemukan bahwa penelitian-penelitian sebelumnya dominan hanya berfokus kepada urgensi perlindungan hukum bagi pihak pelaku usaha⁶,

⁵ Riska Natagina Putri, Siti Nurul Intan Sari Dalimunthe. (2021). "Perlindungan Hukum Bagi Kurir dalam Sistem Cash on Delivery Belanja Online", *Jurnal Komunitas Volksgeist Universitas Islam Negeri Saizu Purwokerto*, Vol. 4, no. 2 halaman 199.

⁶ Chory Ayu Sugesti, Si Ngurah Ardhya, dan Muhamad Jodi Setianto. (2020). "Perlindungan Hukum terhadap Pelaku Usaha Online Shop yang Mengalami Kerugian yang Disebabkan oleh Konsumen di Kota Singaraja," *Jurnal Komunitas Yustisia Universitas Pendidikan Ganesha* 3, no. 3 halaman 166–75.

perlindungan hukum bagi konsumen⁷ dalam kegiatan jual beli *online*, dan perlindungan hukum bagi semua pihak yang terlibat dalam sistem COD pada *e-commerce*.⁸ Penulis masih belum menemukan adanya penelitian yang secara eksplisit berfokus kepada pembahasan mengenai kedudukan kurir dan pertanggungjawaban terhadap kurir pengantar barang yang dirugikan dan peran negara dalam menjamin perlindungan hukum bagi kurir, terutama dalam sistem COD.

1. Rumusan Masalah

- a. Bagaimana pengaturan hukum transaksi online dengan sistem *Cash On Delivery* (COD)?
- b. Bagaimana perlindungan hukum terhadap kurir online dari pembatalan sepihak oleh pelanggan *e-commerce*?
- c. Bagaimana upaya yang dilakukan perusahaan terhadap pembatalan pembayaran sepihak dari pelanggan *e-commerce*?

2. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui pengaturan hukum transaksi *online* dengan sistem *Cash On Delivery* (COD).
- b. Untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap kurir *Online* dari pembatalan sepihak oleh pelanggan *e-commerce*.

⁷ Heldya Natalia Simanullang. (2017). "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi E-Commerce," *Melayunesia Law* 1, no. 1 halaman 14.

⁸ Grace Evelyn Pardede and Ferdinand Sujanto. (2021). "Urgensi Penyeragaman Kebijakan Cod Pada Marketplace Indonesia Demi Mewujudkan Perlindungan Hukum" *Jurnal Bisnis 1*, no. 2 halaman 16.

- c. Untuk mengetahui upaya apa yang dilakukan perusahaan terhadap pembatalan pembayaran sepihak dari pelanggan *e-commerce*.

3. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoris

Penulis berharap hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan atau saran bagi ilmu pengetahuan khususnya di bidang hukum mengenai perlindungan hukum bagi kurir *e-commerce* terhadap pembatalan pembayaran COD sepihak oleh pelanggan dalam berbelanja *online*.

b. Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian yang dilakukan oleh penulis ini diharapkan dapat memberikan manfaat, diantaranya:

1) Perusahaan *E-Commerce*

Diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan mengenai perlindungan hukum yang diberikan oleh perusahaan *e-commerce* kepada kurir dalam hal terjadi penolakan pembayaran oleh konsumen pada sistem pembayaran COD.

2) Pelanggan *E-Commerce*

Untuk menambah pengetahuan agar pelanggan dapat lebih bertanggungjawab pada saat melakukan pemesanan COD di *e-commerce* dan diharapkan dapat menjadi acuan terkait dengan

perlindungan hukum bagi kurir atas pembatalan sepihak sehingga tidak semena-mena melakukan pembatalan dalam transaksi COD.

3) Akademisi

Diharapkan dapat menjadi pedoman maupun rujukan untuk penelitian selanjutnya di masa yang akan datang maupun menjadi pengembangan dari penelitian lainnya.

B. Definisi Operasional

Definisi Operasional atau kerangka konsep adalah kerangka yang menggambarkan hubungan antara definisi-definisi atau konsep-konsep khusus yang akan diteliti.⁹ Berdasarkan judul yang telah diajukan “Perlindungan Hukum Bagi Kurir *E-Commerce* Terhadap Pembatalan Pembayaran *Cash On Delivery* (COD) Sepihak Oleh Pelanggan (*Studi Kasus Pada Kurir JnT Kota Medan*)” maka dapat dijabarkan definisi operasional penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Perlindungan Hukum adalah upaya melindungi yang dilakukan pemerintah atau penguasa dengan sejumlah peraturan yang ada. Berkaitan dengan kurir, berarti hukum memberikan perlindungan terhadap hak-hak kurir dari sesuatu yang mengakibatkan tidak terpenuhinya hak tersebut. Perlindungan terhadap hak pekerja bersumber pada pasal 27 ayat (2) UUD 1945.¹⁰

⁹ Faisal, dkk. 2023. *Pedoman Penulisan dan Penyelesaian Tugas Akhir Mahasiswa*, Medan: CV Pustaka Prima, halaman 5.

¹⁰ Khairi. 2021. *Kepastian Hukum Hak Pekerja Outsourcing*, Depok : PT RajaGrafindo Persada halaman 103.

2. *E-Commerce* adalah suatu proses berbisnis dengan memakai teknologi elektronik yang menghubungkan antara perusahaan, konsumen dan masyarakat dalam bentuk transaksi elektronik dan pertukaran atau penjualan barang, servis, dan informasi secara elektronik.
3. *Cash On Delivery* (COD) adalah salah satu metode pembayaran di berbagai aplikasi belanja *Online*. COD berarti bayar di tempat, yang artinya pembayaran dilakukan secara tunai dan diberikan langsung kepada kurir setelah menerima barang pesanan. Metode pembayaran COD dinyatakan sah pada pasal 1458 KUHPerdara.
4. Pembatalan Sepihak adalah ketidaksediaan salah satu pihak untuk memenuhi prestasi yang telah disepakati kedua belah pihak dalam perjanjian, yang artinya konsumen tidak mau membayar barang yang telah mereka pesan kepada kurir dengan berbagai alasan dan dari perbuatan tersebut merugikan kurir sebagai pihak ketiga.

C. Keaslian Penelitian

Persoalan mengenai pembatalan COD secara sepihak bukanlah hal yang baru, tetapi kebanyakan penulis menulis dari aspek konsumen atau pelaku usaha. Berdasarkan bahan kepustakaan dari lingkungan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dan perguruan tinggi lainnya, penulis tidak menemukan penelitian yang sama dengan tema dan pokok bahasan yang penulis teliti terkait “Perlindungan Hukum Bagi Kurir *E-Commerce* Terhadap Pembatalan Pembayaran *Cash On Delivery*

(COD) Sepihak Oleh Pelanggan (*Studi Kasus Pada Kurir JnT Kota Medan*)". Penulis mencantumkan 1 (satu) judul yang hampir mendekati sama dengan penelitian dalam penulisan Skripsi ini, antara lain:

1. Skripsi Nanda Nur Aini Fazrin, NIM: 18220072, Mahasiswa Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, Tahun 2022 yang berjudul *Perlindungan Hukum Seller Marketplace Atas Pembatalan Sepihak Pada Transaksi Cash On Delivery (Studi Kasus Seller Mitra Shopee Xpress) Secara Konstruktif, Substansi dan Pembahasan Terhadap Penelitian tersebut di atas berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis pada saat ini. Dalam kajian topik bahasan yang penulis angkat ke dalam bentuk Skripsi ini mengarah kepada perlindungan hukum bagi kurir e-commerce terhadap pembatalan pembayaran COD sepihak oleh pelanggan dalam berbelanja online.*
2. Skripsi Ninda Muliza, NIM: 160102187, Mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh, Tahun 2020 yang berjudul *Pembatalan Sepihak Pada Transaksi Jual Beli Online Dengan Sistem Pembayaran Cash On Delivery Dalam Perspektif 'AQD AL-BA'I (Suatu Penelitian di Kecamatan Syiah Kuala, Kota Banda Aceh).* Keduanya memiliki perbedaan dalam judul, studi penelitian dan rumusan masalah yang di ambil. Dalam penelitian tersebut membahas pembatalan sepihak pada jual beli online dengan sistem pembayaran *cash on delivery* dalam perspektif *'aqd al-ba'i* dari dua skripsi ini cukup memiliki perbedaan.

3. Skripsi Galan Irlando Putra, NIM: 33020170141, Mahasiswa Fakultas Syari'ah Institut Agama Islam Negeri Salatiga, Tahun 2022 yang berjudul Perlindungan Hukum Kurir Terhadap Pengiriman Paket *Cash On Delivery* (COD) Perspektif Hukum Islam Dan Hukum Positif (Studi Kasus Kurir JNT Express Desa Ngablak, Kecamatan Karangmalang, Kabupaten Sragen). Keduanya memiliki perbedaan dalam judul, studi penelitian dan rumusan masalah yang di ambil. Dalam Penelitian tersebut mengambil perspektif hukum islam dan hukum positif serta bertempat di JNT Express Desa Ngablak dari dua skripsi ini cukup memiliki perbedaan.

D. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan salah satu faktor suatu permasalahan yang akan dibahas, dimana metode penelitian merupakan cara yang memiliki tujuan untuk mencapai penelitian ilmiah, sesuai dengan rumusan permasalahan dan tujuan penelitian. Metodologi merupakan suatu unsur yang mutlak yang harus ada di dalam penelitian dan pengembangan ilmu pengetahuan. Pengertian metodologi, biasanya diberikan arti-arti sebagai logika dari penelitian ilmiah, studi terhadap prosedur dan teknik penelitian.¹¹ Maka metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas:

¹¹ Soerjono Soekanto, 2014, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: UI-Press , halaman 5.

1. Jenis Penelitian

Jenis Penelitian yang digunakan adalah empiris yaitu mengkaji tentang pelaksanaan atau implementasi ketentuan hukum positif (perundang-undangan) dan kontrak secara faktual pada setiap peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam masyarakat guna mencapai tujuan yang telah ditentukan. Pengkajian tersebut bertujuan untuk memastikan apakah hasil penerapan pada peristiwa hukum *in concreto* sesuai atau tidak sesuai dengan ketentuan undang-undang atau ketentuan kontrak.¹²

2. Sifat Penelitian

Penelitian hukum bertujuan untuk mengetahui dan menggambarkan keadaan sesuatu mengenai apa dan bagaimana keberadaan norma hukum dan bekerjanya norma hukum pada masyarakat. Berdasarkan tujuan penelitian hukum tersebut, maka sifat penelitian ini menekankan penelitian deksriptif. Penelitian deksriptif yaitu apa yang ditanyakan oleh responden secara tertulis dan lisan dan juga perilaku nyata, yang diteliti dan dipelajari sebagai suatu yang utuh.¹³

3. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang dipergunakan dalam penulisan ini adalah pendekatan hukum empiris yang menggunakan data sekunder dan data primer yang berasal dari buku-buku, atau literatur-literatur hukum, peraturan perundang- undangan, wawancara

¹² Abdulkadir Muhammad. 2004. *Hukum dan Penelitian Hukum*. PT. Citra Aditya Bakti. Bandung, halaman 53.

¹³ Soerjono Soekanto. *Op.Cit.*, halaman 154.

serta bahan-bahan lainnya. Penggunaan pendekatan secara empiris ini pada dasarnya merupakan penggabungan antara pendekatan hukum normatif dengan adanya penambahan berbagai unsur empiris. Metode penelitian hukum empiris mengenai implementasi ketentuan hukum normatif (undang-undang) dalam aksinya pada setiap peristiwa hukum tertentu dalam suatu masyarakat.¹⁴

4. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini diperoleh dari data primer dan data sekunder:

- a. Data yang bersumber dari data kewahyuan yang secara defenisi adalah sering merujuk pada sumber-sumber informasi atau data yang digunakan dalam penelitian atau studi tertentu yang berasal dari Al-Qur'an, yaitu dalam QS. An-Nisa ayat 58.
- b. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari bahan kepustakaan (data yang sudah di olah), penelitian ini dimaksudkan untuk mencari data sekunder diantaranya meliputi:
 - 1) Bahan hukum primer yaitu bahan-bahan hukum yang bersumber dari peraturan perundang-undangan yang mempunyai relevansi yang kuat terhadap objek yang diteliti dalam penelitian ini yang terdiri dari Undang-Undang Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia Tahun 1945, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi

¹⁴ Abdulkadir Muhammad. *Op.cit.*, halaman 53.

dan Transaksi Elektronik, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen,.

- 2) Bahan hukum Sekunder meliputi Buku- buku hukum yang ditulis oleh para ahli hukum, skripsi hukum, karya ilmiah hukum, jurnal- jurnal hukum, dan lain sebagainya.¹⁵
- 3) Bahan hukum tersier adalah bahan yang memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, berupa Kamus Hukum, kamus bahasa Indonesia untuk menjelaskan maksud atau pengertian istilah-istilah yang sulit untuk diartikan.

c. Data Primer merupakan data yang diperoleh langsung dari lapangan dengan alat pengambilan data langsung pada subjek. Data primer penelitian ini diperoleh langsung dari kurir JnT.

5. Alat Pengumpul Data

Penelitian ini menggunakan alat pengumpul data berupa studi pustaka melalui penelusuran literatur atau *library research* dengan mengunjungi perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU) beserta studi kepustakaan yang dilakukan dengan cara searching melalui media internet guna menghimpun data sekunder yang dibutuhkan dalam penelitian dan Penelitian

¹⁵ Dyah Ochtorina Susanti dan A'an Efendi. 2014. *Penelitian Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika, halaman 52.

Lapangan untuk memperoleh data primer dengan melakukan wawancara dilapangan.

6. Analisis Data

Penelitian ini menggunakan analisis kualitatif. Analisa kualitatif yaitu analisis data yang mengungkap dan mengambil kebenaran yang diperoleh dari kepustakaan yaitu dengan menggabungkan peraturan-peraturan, buku-buku ilmiah yang ada hubungannya dengan judul yang dibahas. Kemudian dianalisa secara kualitatif sehingga mendapatkan suatu pemecahan dan dapat ditarik suatu kesimpulan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Perjanjian

Perjanjian adalah suatu kesepakatan yang dibuat oleh dua pihak atau lebih, di mana masing-masing pihak berjanji untuk melakukan atau tidak melakukan suatu perbuatan tertentu.¹⁶ Perjanjian ini menimbulkan hak dan kewajiban yang mengikat secara hukum bagi para pihak yang terlibat. Agar sah secara hukum, suatu perjanjian harus memenuhi syarat-syarat tertentu, seperti adanya kesepakatan bebas dari para pihak, kecakapan hukum para pihak untuk membuat perjanjian, adanya objek perjanjian yang jelas, dan causa atau sebab yang halal (tidak bertentangan dengan hukum, kesusilaan, dan ketertiban umum).¹⁷

Perjanjian merupakan kewajiban hukum yang mengikat para pihak yang terlibat. Ini terutama berlaku dalam konteks hukum kekayaan yang diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (selanjutnya disebut KUHPerdata). Asas kebebasan berkontrak, yang diatur dalam Pasal 1338 KUHPerdata, memberikan kebebasan kepada para pihak untuk membuat perjanjian sesuai keinginan mereka. Namun, penting untuk diingat bahwa kebebasan ini tidak absolut, karena setiap perjanjian harus memenuhi syarat sah perjanjian yang diatur dalam hukum.¹⁸

¹⁶ Suharnoko. 2020. *Hukum Perjanjian: Teori dan Analisis Kasus*. Jakarta: Kencana, halaman 14.

¹⁷ Miru, A. 2020. *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak*. Jakarta: Rajawali Pers, halaman 7.

¹⁸ Arifin, M. (2020). Konsep Perjanjian dalam Perspektif Hukum Islam. *Jurnal Ilmiah Hukum dan Keadilan*, 7(1), halaman 65

Perjanjian dapat dibagi menjadi dua kelompok utama *obligatoir* dan *non-obligatoir*, dengan masing-masing memiliki variasi jenis berdasarkan sifatnya. Perjanjian *obligatoir* mewajibkan para pihak untuk melakukan prestasi tertentu, sementara perjanjian *non-obligatoir* tidak memiliki kewajiban serupa. Hal ini penting untuk dipahami karena jenis perjanjian akan mempengaruhi hak dan kewajiban yang diemban oleh masing-masing pihak.

Penggunaan Bahasa dalam Perjanjian juga memiliki implikasi penting dalam konteks hukum. Pasal 31 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2009 tentang Bendera, Bahasa, dan Lambang Negara serta Lagu Kebangsaan mewajibkan penggunaan Bahasa Indonesia dalam perjanjian yang melibatkan subjek hukum Indonesia. Ketidakpatuhan terhadap ketentuan ini dapat menyebabkan batalnya perjanjian karena tidak memenuhi persyaratan yang ditetapkan oleh KUHPerdara. Oleh karena itu, pihak-pihak yang terlibat dalam perjanjian harus memperhatikan dengan cermat aspek bahasa untuk memastikan keabsahan dan keberlakuannya di mata hukum.¹⁹

Wanprestasi adalah ketidakpatuhan salah satu pihak dalam sebuah perjanjian untuk memenuhi kewajibannya sesuai dengan yang telah disepakati. Untuk terjadi wanprestasi, terdapat beberapa unsur yang harus dipenuhi adanya perjanjian yang sah, salah satu pihak tidak memenuhi kewajiban atau ingkar janji, dan sudah dinyatakan lalai namun tidak juga memenuhi perjanjiannya.²⁰ Konsekuensi yuridis dari

¹⁹ Sudikno Martokusumo. 2005. *Mengenal Hukum Satu Pengantar*, Yogyakarta: Liberty, halaman 4.

²⁰ Hernoko, A. Y. (2020). *Hukum Perjanjian: Asas Proporsionalitas dalam Kontrak Komersial*. Jakarta: Prenadamedia Group, halaman 39.

wanprestasi dapat berupa Pembatalan Perjanjian. Kreditur dapat meminta pembatalan perjanjian, yang akan mengembalikan kedua belah pihak pada posisi sebelum perjanjian tersebut dilaksanakan. Pembatalan perjanjian biasanya disertai dengan tuntutan ganti rugi yang mencakup biaya, rugi, dan bunga sebagaimana diatur dalam Pasal 1246 KUHPerdara.

Pemenuhan Kontrak Kreditur dapat meminta pemenuhan langsung dari kontrak tanpa membatalkannya, namun juga dapat menuntut ganti rugi karena wanprestasi. Gugatan wanprestasi diajukan kepada pengadilan negeri dan berfokus pada kegagalan debitur untuk memenuhi kewajiban sesuai perjanjian. Gugatan ini bertujuan untuk mendapatkan penggantian atas kerugian yang dialami kreditur, yang mencakup kerugian yang diharapkan. Dalam praktiknya, gugatan wanprestasi harus memenuhi syarat formil, seperti diajukan ke pengadilan yang berwenang, ditandatangani oleh penggugat atau kuasanya, mencantumkan identitas para pihak, posita (uraian fakta dan hukum), serta petitum (tuntutan yang diajukan).²¹

Perjanjian sebagai kesepakatan antara dua atau lebih pihak untuk melaksanakan sesuatu. Dalam konteks elektronik, perjanjian ini mencakup transaksi yang dilakukan melalui internet tanpa tatap muka atau tanda tangan fisik. Ini menunjukkan bahwa perkembangan teknologi telah memperluas definisi perjanjian, termasuk transaksi elektronik yang sering dilakukan dalam perdagangan modern. Perjanjian elektronik menjadi relevan dalam era digital ini, di mana transaksi dapat dilakukan dengan mudah

²¹ Mertokusumo, S. 2020. *Hukum Acara Perdata Indonesia*. Yogyakarta: Liberty, halaman 67.

dan cepat melalui berbagai platform *online*.²² Penting untuk memahami legalitas dan keabsahan perjanjian elektronik dalam hukum Indonesia.

Ahmadi Miru menjelaskan bahwa kebebasan berkontrak memberikan hak kepada setiap individu untuk menentukan apakah akan membuat perjanjian, dengan siapa, dan isi dari perjanjian tersebut.²³ Asas ini juga berlaku untuk perjanjian elektronik, di mana para pihak memiliki kebebasan yang sama dalam membuat kesepakatan secara digital. Kebebasan berkontrak ini memastikan bahwa perjanjian elektronik memiliki kedudukan yang sama dengan perjanjian konvensional. Hal ini mendorong pelaku ekonomi untuk lebih terbuka dan fleksibel dalam bertransaksi secara elektronik, mengingat kebebasan dan kemudahan yang ditawarkan oleh teknologi.²⁴

Pasal 1320 KUHPerdara mengatur syarat sahnya perjanjian kesepakatan para pihak, kecakapan untuk membuat perjanjian, hal tertentu yang diperjanjikan, dan sebab yang halal. Pasal ini menjadi dasar hukum yang kuat untuk validitas perjanjian elektronik. Pasal 1338 KUHPerdara menyatakan bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Dengan demikian, perjanjian elektronik yang memenuhi syarat-syarat tersebut memiliki

²² *Ibid.*, halaman 68.

²³ Latianingsih, Nining. (2012). "Prinsip Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Transaksi Elektronik Menurut Undang-Undang Informasi Dan Transaksi Elektronik." *Jurnal Ekonomi & Bisnis PNJ* 11.2, halaman 73.

²⁴ Manap, Marina Abdul. (2018). "Kontrak Elektronik: Isu dan Penyelesaian Undang-Undang." *Journal of Law and Governance* 1.1, halaman 64.

kekuatan hukum yang sama dengan perjanjian tertulis atau lisan. Ini memberikan jaminan hukum bagi para pihak yang terlibat dalam transaksi elektronik.²⁵

Perjanjian elektronik termasuk dalam kategori kontrak tertulis dan lisan, tergantung pada cara kesepakatan tersebut dibuktikan. Meskipun tanpa tatap muka dan tanda tangan fisik, dokumen elektronik dan persetujuan digital dapat diakui secara hukum. Ini menunjukkan bahwa hukum telah beradaptasi dengan perkembangan teknologi, memungkinkan transaksi digital memiliki validitas hukum yang sama dengan transaksi konvensional. Pengakuan terhadap dokumen elektronik dan tanda tangan digital ini memberikan kepastian hukum bagi pelaku bisnis dan konsumen dalam transaksi *online*, serta mendorong pertumbuhan ekonomi digital di Indonesia.

B. Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum merujuk pada upaya untuk melindungi subyek hukum dengan menggunakan berbagai instrumen hukum, baik yang bersifat mencegah maupun menindak. Ini mencakup segala bentuk peraturan hukum yang diterapkan untuk mencegah terjadinya pelanggaran atau menanggapi pelanggaran yang sudah terjadi, baik yang diatur secara tertulis maupun tidak tertulis. Dengan kata lain, perlindungan hukum mencerminkan peran hukum dalam memberikan keadilan,

²⁵ Latianingsih, Nining. (2012). "Prinsip Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Transaksi Elektronik Menurut Undang-Undang Informasi Dan Transaksi Elektronik." *Jurnal Ekonomi & Bisnis PNJ* 11.2, halaman 73.

menjaga ketertiban, menjamin kepastian hukum, mengoptimalkan manfaat sosial, serta memastikan perdamaian dalam masyarakat.²⁶

Perlindungan hukum tidak hanya berfungsi sebagai payung hukum yang melindungi hak-hak individu, tetapi juga sebagai alat untuk menjaga keseimbangan sosial dan keadilan. Konsep ini menunjukkan bahwa hukum tidak hanya berperan sebagai aturan yang mengatur perilaku, tetapi juga sebagai sarana untuk menegakkan nilai-nilai keadilan dan mengembangkan kesejahteraan bersama dalam masyarakat. Dengan demikian, perlindungan hukum tidak hanya terbatas pada aspek preventif untuk mencegah pelanggaran, tetapi juga pada aspek represif untuk menindak pelanggaran yang sudah terjadi.

Perlindungan hukum juga mencerminkan bagaimana sistem hukum suatu negara mampu memberikan keyakinan kepada masyarakat bahwa hak-hak mereka akan dilindungi dan bahwa ada mekanisme yang dapat diandalkan untuk menyelesaikan perselisihan. Ini menegaskan bahwa hukum tidak hanya sebagai alat kontrol sosial, tetapi juga sebagai penjamin bagi setiap individu untuk mendapatkan keadilan dan perlakuan yang adil di dalam masyarakat hukum.²⁷

Perlindungan terhadap penjual dalam perjanjian jual beli mencakup berbagai tindakan yang dapat dilakukan untuk memastikan hak dan kepentingan penjual terlindungi. Salah satu bentuk perlindungan adalah meminta pembeli untuk segera

²⁶ Siallagan, Haposan. (2016), "Penerapan Prinsip Negara Hukum di Indonesia." *Jurnal Sosiohumaniora* 18, no. 2 ,halaman 116.

²⁷ *Ibid.*,halaman 126.

membayarkan harga objek perjanjian dalam jangka waktu yang telah ditentukan. Berdasarkan Pasal 1513 KUHPerdara, kewajiban utama pembeli adalah membayar harga pembelian pada waktu dan tempat yang telah disepakati dalam perjanjian. Jika waktu dan tempat pembayaran tidak ditentukan dalam perjanjian, maka menurut Pasal 1514 KUHPerdara, pembeli harus membayar pada tempat dan waktu di mana penyerahan barang dilakukan. Hal ini memastikan bahwa penjual tidak dirugikan oleh penundaan pembayaran yang tidak perlu.²⁸

Penjual juga dapat mengambil tindakan preventif lainnya untuk melindungi kepentingannya. Penjual dapat memasukkan klausul penalti dalam perjanjian jual beli untuk memberikan sanksi kepada pembeli yang tidak memenuhi kewajiban pembayaran tepat waktu. Klausul penalti ini bertujuan untuk memberikan disinsentif kepada pembeli yang mencoba menunda atau menghindari pembayaran. Selain itu, penjual juga dapat meminta jaminan atau uang muka sebagai bukti keseriusan pembeli dalam melaksanakan kewajiban pembayaran. Dengan adanya jaminan atau uang muka, penjual memiliki perlindungan tambahan jika terjadi wanprestasi dari pihak pembeli.²⁹

Perlindungan terhadap pembeli juga tidak kalah pentingnya dalam perjanjian jual beli. Pembeli harus memastikan bahwa objek perjanjian benar-benar dimiliki oleh penjual dan bebas dari sengketa atau klaim pihak ketiga. Berdasarkan Pasal 1491 KUHPerdara, pembeli berhak meminta penjual untuk memberikan jaminan bahwa

²⁸ Sudikno Mertokusumo, 1999, *Mengenal Hukum (Suatu Pengantar)*, Yogyakarta: Liberty, Edisi 4 Cetakan 2, halaman 110.

²⁹ *Ibid.*, halaman 111.

objek perjanjian bebas dari cacat tersembunyi dan bahwa penjual memiliki hak penuh untuk menjual objek tersebut. Pembeli harus melakukan *due diligence* dengan memeriksa bukti kepemilikan dan dokumen terkait lainnya sebelum melanjutkan transaksi. Hal ini untuk memastikan bahwa pembeli tidak menghadapi masalah hukum di kemudian hari.

Bukti kepemilikan, pembeli juga dapat meminta penjual untuk memberikan sertifikat tanah atau dokumen resmi lainnya yang membuktikan bahwa objek perjanjian tidak dalam sengketa atau sedang dijaminan kepada pihak lain.³⁰ Pembeli juga disarankan untuk memeriksa riwayat properti tersebut melalui instansi terkait untuk memastikan tidak ada catatan negatif yang dapat mempengaruhi kepemilikan mereka di masa depan. Langkah-langkah ini penting untuk menghindari potensi sengketa dan kerugian finansial yang mungkin timbul setelah transaksi selesai.³¹

Klausul dalam perjanjian jual beli yang mengharuskan penjual untuk menyelesaikan segala masalah hukum yang mungkin timbul terkait dengan objek perjanjian. Klausul ini dapat memberikan jaminan tambahan bahwa jika terjadi sengketa atau klaim dari pihak ketiga, penjual bertanggung jawab untuk menyelesaikannya tanpa membebani pembeli.³² Dengan adanya perlindungan ini,

³⁰ Abulkadir Muhammad, 1990, *Hukum Perdata Indonesia*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, halaman 224.

³¹ Prof. R. Subekti S.H, 2002, *Hukum Perjanjian*, Jakarta: Penerbit Intermasa, halaman 1.

³² Wahyi Sasongko. 2007. *Ketentuan-ketentuan pokok Perlindungan Konsumen*, Bandar Lampung: Universitas Lampung, halaman.31.

pembeli dapat merasa lebih aman dan yakin bahwa hak mereka atas objek perjanjian tidak akan terganggu oleh masalah hukum di kemudian hari.

Upaya menjalankan dan memberikan perlindungan hukum dibutuhkan pada suatu tempat atau wadah dalam pelaksanaannya yang sering disebut dengan sarana perlindungan hukum. Sarana perlindungan hukum dibagi menjadi dua macam yang dapat dipahami, sebagai berikut:

1. Perlindungan Hukum yang Preventif (Pencegahan)

Perlindungan hukum preventif adalah tipe perlindungan hukum di mana masyarakat diberikan peluang untuk menyampaikan keberatan atau pendapat mereka sebelum keputusan pemerintah final diambil.³³ Ini tertuang dalam undang-undang dengan tujuan mencegah pelanggaran serta memberikan panduan atau batasan dalam memenuhi kewajiban tertentu.

2. Perlindungan Hukum yang Represif (Pemaksaan)

Perlindungan hukum represif adalah bentuk perlindungan hukum yang lebih fokus pada penyelesaian konflik.³⁴ Ini merupakan tahap akhir dalam bentuk sanksi seperti denda, penjara, atau hukuman tambahan yang diberlakukan setelah terjadinya sengketa atau pelanggaran.

C. Konsumen dan Kurir

1. **Konsumen**

³³ Muchsin, Disertasi. 2003. *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia*, Surakarta: Fakultas Hukum, Universitas Sebelas Maret, halaman 5.

³⁴ *Ibid.* halaman 10.

Konsumen berasal dari kata *consumer* (Inggris-Amerika) atau *konsument/consument* (Belanda). Secara harfiah kata consumer adalah setiap orang yang menggunakan barang. Tujuan penggunaan barang dan jasa yang akan menentukan masuk dalam konsumen kelompok mana pengguna tersebut. Begitu pula kamus Inggris-Indonesia memberi kata *consumer* sebagai pemakai atau konsumen.³⁵

Sebagai pengguna barang atau jasa konsumen dapat dikelompokkan menjadi dua kelompok, pertama yaitu konsumen yang membeli produk barang atau jasa untuk diolah kembali kemudian diperdagangkan. Kedua yaitu konsumen yang memakai barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhannya sendiri.³⁶ Penjelasan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK), kelompok pertama dapat dikategorikan sebagai konsumen antara karena konsumen ini menggunakan atau memakai produk barang/jasa untuk meneruskan proses produksi menjadi produk lainnya dan selanjutnya hasil produksi tersebut akan dijual kembali ke masyarakat. Sedangkan kelompok kedua adalah diartikan sebagai konsumen akhir, karena konsumen ini merupakan pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu produk barang/jasa.

Hak adalah sesuatu yang diterima usai menyelesaikan kewajiban. Hak secara

³⁵ AZ. Nasution. 2006. *Pengertian Konsumen Dalam Berbagai Aspek*, Jakarta: Widiya Tama, halaman 21.

³⁶ *Ibid.*, halaman 26.

umum adalah sesuatu yang melekat pada manusia. Adanya hak pada setiap orang mendapat perlindungan hingga bisa tertunaikan dengan baik. Hukum perlindungan konsumen didalam ketentuannya mengatur bahwa konsumen memiliki hak-hak tertentu yang diatur didalam perundang-undangan yang berlaku. Pasal 4 UUPK sebagai landasan upaya hukum perlindungan konsumen memberikan pengaturan mengenai hak konsumen.

Hak-hak konsumen menurut Pasal 4 UUPK, adalah:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang/jasa;
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhan atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian barang dan/atau jasa yang digunakan;
6. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminasi;
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian,

apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai perjanjian atau tidak sebagaimana semestinya;

9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Kewajiban adalah sebuah tindakan yang harus dikerjakan oleh seseorang. Setiap tindakan yang dikerjakan tersebut merupakan bentuk dari rasa tanggung jawab dari permasalahan yang sedang terjadi, baik secara hukum atau moral. Hukum perlindungan konsumen didalam ketentuannya mengatur bahwa konsume memiliki kewajiban tertentu yang diatur didalam perundang-undangan yang berlaku. Pasal 5 UUPK sebagai landasan upaya hukum perlindungan konsumen memberikan pengaturan mengenai kewajiban konsumen.

Kewajiban konsumen menurut Pasal 5 UUPK, adalah:

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi atau prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan;
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. Mengikuti upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.

2. Kurir

Pasal 1800 KUHPerdara mendefinisikan kurir sebagai individu yang

mengambil peran perusahaan jasa pengiriman barang dengan menjalankan kewenangan yang diberikan oleh penjual.³⁷ Dalam konteks pengiriman barang yang diatur oleh kurir, kurir secara tidak langsung juga menjadi pihak yang menerima barang dari penjual melalui perusahaan pengiriman untuk disampaikan kepada pembeli. Aktivitas penitipan ini melibatkan penerimaan, pengangkutan, dan pengiriman paket dari pengirim ke penerima dengan pembayaran biaya tertentu.

Menurut Somasundaram, kurir adalah aktivitas pengiriman barang atau dokumen yang dilakukan oleh individu maupun perusahaan. Definisi ini menekankan pada jenis layanan yang disediakan, yakni pengiriman dari pengirim ke penerima.³⁸ kurir adalah individu atau perusahaan yang mengirimkan pesan, paket, dan surat.³⁹ Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa kurir adalah individu atau perusahaan yang bertanggung jawab mengirim pesan, paket, dan dokumen dari satu lokasi (pengirim) ke lokasi lain (penerima), baik dalam jumlah kecil hingga sedang.

Hak dan kewajiban muncul dari hubungan hukum yang mengikat kedua belah pihak. Dalam konteks ini, hubungan hukum terbentuk antara kurir dan perusahaan yang menyediakan layanan pengiriman barang. Hak dan kewajiban

³⁷ Frentzen Alexander Cristivanno, Frentzen A.C. Tomaso - Tugas Pertemuan 14, <https://id.scribd.com/document/546790991/Frentzen-A-C-Tomaso-Tugas-Pertemuan-14> , (Diakses pada 17 Desember 2023, Pukul 15.51 WIB).

³⁸ Somasundaram, R. B, 2016, "*Customer Behaviour of Courier Service*", halaman.108.

³⁹ Frentzen Alexander Cristivanno, Frentzen A.C. Tomaso - Tugas Pertemuan 14, <https://id.scribd.com/document/546790991/Frentzen-A-C-Tomaso-Tugas-Pertemuan-14> , (Diakses pada 17 Desember 2023, Pukul 15.51 WIB).

kurir dapat diuraikan sebagai berikut:⁴⁰

1. Hak Kurir:

- 1) Berhak menerima pembayaran atas barang dari konsumen.
- 2) Berhak atas perlindungan hukum, termasuk keselamatan, kesehatan, nilai moral, perlakuan sesuai dengan martabat manusia, dan prinsip-prinsip agama.
- 3) Berhak atas upah dari perusahaan pengiriman barang.

2. Kewajiban Kurir:

- a) Wajib mengirimkan barang sesuai dengan alamat pengiriman.
- b) Wajib menjaga barang yang dipercayakan kepadanya dengan sebaik mungkin, seperti merawat barang miliknya sendiri.
- c) Apabila pembayaran dalam sistem COD diterima oleh kurir, kurir wajib menyerahkan pembayaran tersebut kepada perusahaan, yang kemudian diteruskan kepada marketplace dan penjual.

Dalam transaksi belanja *online* menggunakan metode COD, usaha telah dilakukan untuk memastikan bahwa konsumen mengetahui hak dan kewajiban pembeli serta kurir. Dalam operasionalnya, kurir diharapkan menjelaskan kepada konsumen bahwa setelah menerima paket barang COD, konsumen diwajibkan untuk membayar kepada kurir sebelum membuka paket barang tersebut.⁴¹

⁴⁰ Fajar Nugroho Handayani and Ahmad Raihan Harahap. 2021. “*Hukum Perlindungan Consume*”, Yogyakarta: Bintang Pustaka Madani, halaman. 21-22.

⁴¹ I Wayane Gde Wiryawan,(2023),“Urgensi Perlindungan Kurir Dalam Transaksi E-Commerce Dengan Sistem COD (Cash On Delivery),” *Jurnal Analisis Hukum 4*, no. 2 (21AD), halaman 187.

D. Sistem Pembayaran Transaksi E-Commerce

Pembayaran adalah suatu kegiatan yang melibatkan pemindahan sejumlah uang atau nilai dari satu pihak ke pihak lain sebagai pemenuhan kewajiban atau imbalan atas barang atau jasa yang diterima. Dalam konteks ekonomi Indonesia, pembayaran mencakup berbagai metode, dari transaksi tunai tradisional hingga sistem pembayaran digital yang semakin berkembang.⁴² Pengertian pembayaran menurut Pasal 1 ayat 6 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia (BI) menyatakan bahwa pembayaran menyangkut seperangkat aturan, lembaga dan mekanisme yang digunakan untuk melakukan pemindahan dana guna memenuhi suatu kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi.

Sistem pembayaran adalah suatu sistem yang melakukan pengaturan kontrak, fasilitas pengoprasian dan mekanisme teknis yang digunakan untuk penyampaian, pengesahan, dan penerimaan intruksi pembayaran, serta pemenuhan kewajiban pembayaran yang dikumpulkan melalui petukaran nilai antar perorangan, bank dan lembaga lainnya baik domestik maupun antarnegara.⁴³

Pembayaran bukanlah suatu proses yang berdiri sendiri, terjadi secara spontan tanpa ada kaitannya dengan transaksi lain, sebab setiap pembayaran merupakan realisasi dari suatu transaksi ekonomi. Pembayaran dapat dilakukan secara

⁴² Wijaya, Hendra. (2020). “*Evolusi Sistem Pembayaran Indonesia*”. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, halaman 78.

⁴³ Dewi Hnadayani Munte. 2017. SKRIPSI: *Analisis Pengaruh Sistem Pembayaran Non Tunai Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Indonesia*, Medan: USU, halaman 10.

tradisional sederhana yang tidak memerlukan jasa bank, atau suatu proses yang cukup rumit, dimana lembaga perbankan memiliki peran yang sangat penting dan memerlukan jasa-jasa perantara karena tanpa jasa perantara tidak dapat terlaksana dengan aman dan efisien.

1. Sistem Pembayaran *E-Commerce*

Ada beberapa macam sistem pembayaran yang dapat digunakan pada *e-commerce*, yaitu:

a. *Credit Card/Smart Card*

Credit Card atau kartu kredit adalah suatu jenis penyelesaian transaksi retail dengan sistem kredit. Penerbit kartu kredit meminjamkan pemegang kartu uang dari rekening pemegang kartu.⁴⁴

Smart Card atau kartu pintar adalah kartu elektronik yang menggunakan chip komputer sehingga dapat menyimpan data atau informasi lebih banyak dibandingkn dengan kartu kredit biasa. Kartu ini dapat digunakan untuk telepon panggilan, pembayaran tunai elektronik, dan berbagai macam keperluan lainnya sesuai fitur yang tertanam dalam *microchip* tersebut.⁴⁵

b. *Debit Card*

Debit Card atau kartu debit adalah sebuah kartu pembayaran secara

⁴⁴ Andy Shera. 2010. *Step By Step Internet Marketing*. Jakarta: PT. Gramedia, halaman 114.

⁴⁵ Jonathan Sarwono dan Tutty Martadiredja. 2008. *Teori E-Commerce: Kunci Sukses Perdagangan di Internet*. Yogyakarta: Gava Media, halaman 92.

elektronik yang diterbitkan oleh semua bank. Kartu ini mengacu pada saldo tabungan nasabah di bank penerbit tersebut.⁴⁶

c. *E-Wallet*

E-Wallet atau dompet elektronik adalah alternatif untuk semua metode pembayaran tradisional. *E-Wallet* memungkinkan pelanggan yang sudah terdaftar untuk melakukan pembayaran online dengan aman tanpa mengungkapkan data keuangan pribadi, dan bisa mengirimkan dan menerima uang hanya dengan menggunakan nomor ponsel yang terdaftar.⁴⁷

d. *E-Cash/Digital Cash*

Uang elektronik atau uang digital adalah uang yang digunakan dalam transaksi internet dengan cara elektronik. Biasanya transaksi ini melibatkan penggunaan jaringan komputer (seperti internet dan sistem penyimpanan harga digital). Uang elektronik mempunyai nilai tersimpan atau prabayar dimana sejumlah nilai uang tersimpan dalam media elektronik yang dimiliki seseorang.⁴⁸

e. *Micropayment*

Micropayment adalah salah satu alternatif pembayaran elektronik dengan mekanisme pembayaran melalui internet atau media lain, dilakukan untuk

⁴⁶ Andy shera, *Op.cit.*, halaman 145.

⁴⁷ Adi Sulisty Nugroho. 2016. *E-Commerce Teori dan Implementasi*. Yogyakarta: Ekuilibria, halaman 41.

⁴⁸ *Ibid.*, halaman 43.

jumlah uang yang relatif kecil dan intensitas transaksi yang tinggi. Beberapa alasan penggunaan alat pembayaran dengan *micropayment* adalah sebagai berikut:

- 1) Transaksi yang dilakukan lebih praktis dan fleksibel karena tidak membutuhkan pembayaran dengan *cash*.
- 2) Transaksi dapat dilakukan dimana saja melalui secara mobile.
- 3) Efisiensi waktu transaksi.
- 4) Banyak transaksi yang dapat dilakukan misal pembayaran berbagai macam tagihan rekening, misalnya: telepon, internet, listrik, perbankan, dan lain-lain.

Ada berbagai macam alat pembayaran dengan *micropayment*, yaitu: *Mobile Payment, Mobile Parking, Mobile Ticketing, Mobile Banking*.⁴⁹

f. *Cash On Delivery* (COD)

Cash On Delivery (COD) adalah metode pembayaran di mana pembeli membayar secara tunai saat menerima barang yang dibeli secara *online*. Metode ini biasanya melibatkan pertemuan di titik yang telah disepakati sebelumnya antara penjual dan pembeli untuk melakukan transaksi langsung.⁵⁰ Pada saat barang diterima, pembeli membayar harga barang

⁴⁹ *Ibid.*, halaman 44.

⁵⁰ Ummul Haira Asmar. 2021. SKRIPSI : *Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Praktik Cash On Delivery*, Palopo : IAIN, halaman 10.

secara tunai. Hal ini memudahkan pembeli yang tidak memiliki akses ke metode pembayaran digital atau merasa kurang nyaman menggunakan kartu kredit atau transfer bank untuk transaksi online.

1) Kelebihan *Cash On Delivery* (COD)

- a) Konsumen dapat melakukan pemeriksaan barang sebelum memutuskan untuk membeli atau membatalkan pembelian.
- b) Jika barang tidak sesuai dengan harapan, pembeli memiliki opsi untuk segera mengajukan keluhan atau membatalkan transaksi.
- c) COD bisa membantu menghindarkan konsumen dari penipuan atau risiko belanja di toko *online* palsu.
- d) Ada jaminan bagi konsumen bahwa toko *online* yang mereka beli dari sisi keberadaan dan keaslian adalah nyata.
- e) Metode pembayaran langsung atau tunai memberikan keamanan tambahan bagi pembeli.
- f) Metode ini cenderung lebih menarik bagi pembeli karena dianggap terpercaya dan memberikan rasa keamanan yang tinggi.

2) Kekurangan *Cash On Delivery* (COD)

- a) Masalah dapat muncul jika konsumen tidak hadir di lokasi pengiriman atau jika lokasi yang dituju sulit ditemukan.
- b) Area layanan COD terbatas pada wilayah yang bisa dijangkau

oleh penyedia layanan.

- c) Tidak semua jenis barang cocok menggunakan metode pembayaran COD.
- d) Penjual harus siap menghadapi pembatalan atau keluhan dari konsumen terkait dengan kondisi barang atau layanan.
- e) Konsumen dapat menolak membayar jika barang tidak sesuai dengan harapan mereka.
- f) Tawar-menawar yang terjadi antara konsumen dan kurir bisa menjadi kendala bagi para kurir dalam proses pengantaran barang.⁵¹

⁵¹ Sultan Abdul Jabar. “*Kekurangan dan Kelebihan COD, Penjual dan Pembeli harus tahu!*” <https://lionparcel.com/info-seller/kelebihan-dan-kekurangan-cod> (Diakses pada 13 April 2024, Pukul 20.32 WIB)

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pengaturan Hukum Transaksi Online Dengan Sistem *Cash On Delivey* (COD)

Pengertian konsumen dalam konteks hukum di Indonesia menurut Pasal 1 angka 2 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK) adalah setiap orang yang menggunakan barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Konsumen pada umumnya diartikan sebagai pengguna akhir dari produk yang diserahkan oleh pengusaha, yaitu setiap orang yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan atau diperjualbelikan.

Pelaku usaha didefinisikan sebagai setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Hubungan antara pelaku usaha dan konsumen dalam kegiatan bisnis merupakan hubungan yang saling membutuhkan.⁵² Untuk menjaga keseimbangan kedudukan antara konsumen dan pelaku usaha, diperlukan perangkat peraturan yang memberikan perlindungan hukum bagi konsumen. Perlindungan terhadap konsumen

⁵² Kristiyanti, Celina Tri Siwi. 2019, *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika, halaman 23.

ini penting karena konsumen umumnya berada pada posisi yang lemah dibandingkan dengan pelaku usaha dalam hal ekonomi, tingkat pendidikan, kemampuan, daya saing, maupun posisi tawar-menawar. UUPK juga menegaskan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Kepastian hukum ini meliputi perlindungan terhadap hak-hak konsumen yang diperkuat melalui undang-undang khusus, dengan harapan agar pelaku usaha tidak bertindak sewenang-wenang yang merugikan hak-hak konsumen.

Fenomena transaksi jual-beli melalui internet baik berbentuk barang digital maupaun barang non-digital kenyataannya praktek transaksi tersebut mengandung kemaslahatan yang cukup besar dan kesemuanya tidak dapat dilakukan dalam transaksi tradisional. Tetapi, dengan catatan yang harus diperhatikan mengingat praktek tersebut memicu pihak yang tidak bertanggung jawab untuk melakukan kezaliman. Potensi kezaliman itu sendiri muncul dari internet sebagai media yang mengantarkan pada kegiatan akad transaksi jual-beli, yaitu melalui ketidakjelasan akad serta tertahannya barang karena tidak dapat diserahkan secara langsung.⁵³

Dalam konteks *e-commerce*, perkembangan teknologi internet telah mengubah konsep jual beli, di mana transaksi jual beli kini dapat dilakukan secara *online* antara penjual dan pembeli tanpa harus bertemu langsung. *E-commerce* atau transaksi elektronik adalah transaksi dagang antara penjual dan pembeli untuk menyediakan

⁵³ Padian Adi Salamat Siregar,(2019),”Keabsahan Akad Jual Beli Melalui Internet Ditinjau Dari Hukum Islam”,*Jurnal EduTech Vol. 5 No.1*,halaman 63.

barang, jasa, atau mengambil alih hak melalui media elektronik tanpa kehadiran fisik para pihak yang melakukan transaksi. Ruang lingkup *e-commerce* mencakup transaksi antara bisnis ke bisnis (*Business to Business*), bisnis ke konsumen (*Business to Consumer*), dan konsumen ke konsumen (*Consumer to Consumer*).

Perlindungan konsumen dalam transaksi *e-commerce* juga penting untuk menjamin kepastian hukum dan melindungi hak-hak konsumen dari tindakan yang merugikan oleh pelaku usaha. Kontrak yang digunakan dalam *e-commerce* pada dasarnya sama dengan kontrak dalam transaksi konvensional, namun dibuat secara elektronik atau kontrak elektronik. Kontrak elektronik biasanya merupakan kontrak baku yang dirancang dan disebarluaskan secara digital oleh pelaku usaha tanpa kesepakatan pihak lain, yang biasanya adalah konsumen. UUPK memberikan perlindungan kepada konsumen dari tindakan yang merugikan dalam transaksi elektronik. Pasal-pasal dalam UUPK mengatur tentang hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha, termasuk perlindungan dari penipuan dan penyalahgunaan dalam transaksi *online*. Pasal 4 UUPK menjelaskan hak-hak konsumen, termasuk hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa serta hak untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur.

UUPK memberikan kerangka hukum yang kuat untuk melindungi konsumen dari tindakan yang merugikan dalam transaksi elektronik, termasuk metode pembayaran COD. UUPK mengatur hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha untuk memastikan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa. Pasal 4 UUPK menjelaskan hak-hak konsumen, termasuk hak

untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai barang yang dibeli. Dalam konteks COD, hal ini berarti konsumen harus mendapatkan informasi yang akurat mengenai spesifikasi, harga, dan kondisi barang sebelum memutuskan untuk melakukan transaksi.

Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan sangat relevan dalam transaksi COD, karena konsumen hanya membayar setelah menerima dan memeriksa barang. Pelaku usaha harus memastikan barang yang dijual memenuhi standar yang dijanjikan untuk menghindari kerugian konsumen. Selain itu, pelaku usaha wajib memberikan informasi yang benar dan tidak menyesatkan mengenai produk, termasuk detail spesifikasi dan kebijakan pengembalian jika barang tidak sesuai. Dengan demikian, konsumen terlindungi dari praktik bisnis yang merugikan dan memiliki kepercayaan lebih dalam melakukan transaksi *online*.⁵⁴

Pelaku usaha memiliki kewajiban untuk memberikan jaminan mutu barang/jasa yang dijual melalui COD. Ini termasuk tanggung jawab untuk menukar atau mengembalikan barang yang tidak sesuai dengan deskripsi atau yang mengalami kerusakan. UUPK melarang pelaku usaha memasukkan klausula baku yang merugikan konsumen dalam kontrak transaksi COD, seperti mengharuskan konsumen membayar biaya tambahan tanpa persetujuan. Transparansi dalam menyediakan bukti transaksi

⁵⁴ Susanti Adi Nugroho. 2008. *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya* Jakarta: Kencana Prenada Media Group, halaman. 434.

juga menjadi kewajiban pelaku usaha untuk memastikan akuntabilitas dan menghindari penyalahgunaan.⁵⁵

Mekanisme pengaduan dan penyelesaian sengketa yang bisa ditempuh konsumen, seperti melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (selanjutnya disebut BPSK) atau lembaga peradilan. BPSK berfungsi untuk memediasi dan menyelesaikan sengketa dengan cara yang lebih cepat dan murah. Selain itu, pelaku usaha yang melanggar hak-hak konsumen harus memberikan kompensasi atau ganti rugi. Misalnya, dalam kasus barang yang tidak sesuai atau rusak, pelaku usaha wajib mengganti barang tersebut atau mengembalikan uang konsumen, menegaskan tanggung jawab mereka dalam menjaga kepuasan konsumen.⁵⁶ UUPK memberikan perlindungan hukum yang jelas dan tegas bagi konsumen dalam transaksi *online*, termasuk metode pembayaran COD. Dengan mengatur hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha, Undang-Undang Perlindungan Konsumen memastikan bahwa konsumen mendapatkan perlindungan maksimal dari penipuan dan penyalahgunaan. Implementasi yang tepat dari ketentuan UUPK dapat meningkatkan kepercayaan konsumen dalam menggunakan metode COD dan menciptakan ekosistem perdagangan elektronik yang lebih aman dan adil. Hal ini sangat penting dalam mendukung perkembangan ekonomi digital yang sedang tumbuh pesat di Indonesia.

⁵⁵ Richardus Eko Indrajit. 2009. *E-commerce: Kiat dan Strategi Bisnis di Dunia Maya* Jakarta: Elex Media Komputindo, halaman 3.

⁵⁶ Abdul Halim Barkatullah. 2019. *Hukum Transaksi Elektronik di Indonesia: Sebagai Pedoman Dalam Menghadapi Era Digital Bisnis e-commerce di Indonesia*. Bandung: Nusa Media, halaman. 6.

1. Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (selanjutnya disebut UU ITE) mengakui bahwa kontrak elektronik memiliki kekuatan hukum yang sama dengan kontrak konvensional. Ini berarti bahwa semua ketentuan dan perlindungan hukum yang berlaku untuk kontrak konvensional juga berlaku untuk transaksi *online*, termasuk transaksi yang menggunakan metode pembayaran COD. Pasal 7 UU ITE menyatakan bahwa informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik serta hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah. Oleh karena itu, transaksi COD yang dilakukan secara elektronik dianggap sah secara hukum dan memiliki kekuatan hukum yang setara dengan transaksi konvensional. Terkait dengan pengakuan kekuatan hukum kontrak elektronik oleh UU ITE, penting untuk memahami bahwa undang-undang tersebut menetapkan bahwa kontrak yang dibuat secara elektronik memiliki keabsahan hukum yang setara dengan kontrak konvensional. Hal ini menunjukkan bahwa semua peraturan dan perlindungan hukum yang berlaku untuk kontrak tradisional juga berlaku dengan sama untuk transaksi *online*, termasuk metode pembayaran COD.

Pasal 7 UU ITE secara tegas menyatakan bahwa informasi elektronik, dokumen elektronik, dan hasil cetaknya memiliki kekuatan bukti hukum yang sah di mata hukum. Artinya, transaksi COD yang dijalankan secara elektronik diakui sebagai sah secara hukum dan memiliki kekuatan yang setara dengan transaksi yang dilakukan secara konvensional di dunia nyata. Ketika sebuah transaksi COD dilakukan melalui

platform elektronik, seperti aplikasi belanja *online* atau situs web *e-commerce*, bukti elektronik yang dihasilkan dari transaksi tersebut dapat digunakan sebagai alat bukti yang sah di dalam proses hukum.

Mencakup bukti dari pemesanan barang, konfirmasi pembayaran, hingga bukti pengiriman dan penerimaan barang oleh konsumen. UU ITE juga menetapkan kewajiban bagi para pelaku usaha yang menjalankan transaksi *online* untuk melindungi keamanan dan kerahasiaan informasi pribadi konsumen. Hal ini termasuk pengaturan terkait perlindungan data pribadi yang harus dipatuhi oleh setiap penyedia layanan *e-commerce* atau aplikasi belanja *online* dalam menjalankan operasinya. Adopsi teknologi dan transaksi elektronik, termasuk penggunaan metode COD, tidak hanya mempermudah akses konsumen terhadap barang dan jasa, tetapi juga memberikan jaminan hukum yang kuat bagi kedua belah pihak yang terlibat dalam transaksi tersebut. Ini mencerminkan adaptasi hukum terhadap perkembangan teknologi informasi dalam mendukung pertumbuhan ekonomi digital di Indonesia.

Konteks transaksi *online* dengan sistem COD, UU ITE memberikan kerangka hukum yang memastikan keabsahan kontrak yang dibuat melalui media elektronik. Dengan pengakuan ini, konsumen dan pelaku usaha memiliki kepastian hukum bahwa perjanjian mereka diakui secara legal. Sebagai contoh, ketika konsumen membeli barang melalui *marketplace* dan memilih metode pembayaran COD, informasi dan persetujuan yang dilakukan secara elektronik, termasuk detail pesanan, harga, dan

syarat pembayaran, semuanya sah secara hukum.⁵⁷ Hal ini memberikan perlindungan tambahan bagi konsumen terhadap potensi penipuan atau ketidaksesuaian barang yang diterima.⁵⁸

UU ITE juga menetapkan bahwa informasi elektronik yang terkait dengan transaksi, seperti email konfirmasi, invoice digital, dan riwayat pesan pada platform *e-commerce*, dapat digunakan sebagai alat bukti dalam penyelesaian sengketa. Ini sangat penting dalam transaksi COD, di mana bukti-bukti digital dapat digunakan untuk mengonfirmasi bahwa transaksi telah terjadi sesuai dengan yang disepakati. Jika terjadi perselisihan mengenai kualitas atau kondisi barang, konsumen dapat menggunakan informasi elektronik ini sebagai bukti untuk mendukung klaim mereka.⁵⁹ Begitu juga pelaku usaha dapat menunjukkan bukti pengiriman dan kesepakatan yang telah dibuat untuk membuktikan bahwa mereka telah memenuhi kewajibannya.

UU ITE juga mengatur bahwa pihak-pihak yang terlibat dalam transaksi elektronik harus memastikan bahwa data pribadi konsumen terlindungi. Ini berarti bahwa marketplace dan pelaku usaha harus mengambil langkah-langkah yang tepat untuk menjaga kerahasiaan dan integritas data pribadi konsumen yang terlibat dalam transaksi COD. Misalnya, informasi alamat pengiriman dan nomor telepon yang digunakan dalam proses COD harus dilindungi dari akses yang tidak sah dan

⁵⁷ Barkatullah, Abdul Halim. 2020, *Hukum Transaksi Elektronik di Indonesia*. Bandung: Nusa Media, halaman 12.

⁵⁸ Wahyu Sasongko. 2007. *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Universitas Lampung, Bandar Lampung, halaman 72.

⁵⁹ *Ibid.*, halaman 73.

disalahgunakan. Kepatuhan terhadap ketentuan ini tidak hanya meningkatkan kepercayaan konsumen tetapi juga meminimalkan risiko pelanggaran privasi yang dapat merugikan pihak-pihak yang terlibat.

2. Keputusan Menteri Perdagangan Nomor 50/M-DAG/PER/7/2023 tentang Ketentuan Pelaksanaan Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (Kepmendag 50/2023)

Pelaksanaan perdagangan melalui sistem elektronik, termasuk ketentuan yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha yang melakukan transaksi *online*. Keputusan Menteri Perdagangan Nomor 50/M-DAG/PER/7/2023 tentang Ketentuan Pelaksanaan Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (selanjutnya disebut Kepmendag 50/2023) menegaskan pentingnya transparansi, keamanan, dan keandalan dalam perdagangan elektronik untuk melindungi kepentingan konsumen. Dalam konteks transaksi dengan sistem COD, peraturan ini memberikan pedoman bagi pelaku usaha untuk memastikan bahwa transaksi berlangsung dengan aman dan adil.

Kepmendag 50/2023 mengharuskan pelaku usaha untuk menyampaikan informasi yang lengkap dan akurat tentang produk yang dijual. Informasi tersebut mencakup deskripsi produk, harga, cara pembayaran, biaya pengiriman, dan kebijakan pengembalian barang. Dalam transaksi COD, konsumen berhak mengetahui semua informasi ini sebelum memutuskan untuk membeli. Transparansi ini tidak hanya meningkatkan kepercayaan konsumen tetapi juga meminimalisir potensi sengketa yang mungkin timbul akibat informasi yang tidak jelas atau menyesatkan.

Pelaku usaha juga diwajibkan untuk memastikan bahwa sistem elektronik yang digunakan dalam transaksi COD aman dan dapat diandalkan. Hal ini termasuk penggunaan teknologi enkripsi untuk melindungi data pribadi dan informasi transaksi konsumen. Keamanan sistem sangat penting untuk menghindari pencurian data dan penipuan yang dapat merugikan konsumen. Selain itu, pelaku usaha harus memiliki mekanisme pengaduan yang efektif agar konsumen dapat melaporkan masalah yang mereka hadapi dengan cepat dan mendapatkan penyelesaian yang memadai.

Kepmendag 50/2023 juga menekankan kewajiban pelaku usaha untuk mematuhi standar perlindungan konsumen yang berlaku, termasuk UUPK dan UU ITE. Ini berarti pelaku usaha yang melakukan transaksi COD harus memastikan bahwa mereka tidak hanya mematuhi peraturan yang ditetapkan dalam Kepmendag 50/2023 tetapi juga mengikuti ketentuan yang lebih luas mengenai perlindungan konsumen dan transaksi elektronik. Kepatuhan ini mencakup pemberian hak konsumen untuk mengembalikan barang yang cacat atau tidak sesuai dengan deskripsi, serta memastikan bahwa konsumen tidak dikenakan biaya tambahan yang tidak diinformasikan sebelumnya.

Perdagangan elektronik atau *e-commerce* telah mengubah lanskap bisnis global dengan cara yang signifikan. Secara mendasar, *e-commerce* adalah bentuk perdagangan yang menggunakan platform *online* untuk memfasilitasi transaksi antara penjual dan pembeli, tanpa memerlukan pertemuan langsung. Hal ini memungkinkan konsumen untuk melakukan pembelian barang dan jasa secara efisien melalui internet, menggunakan perangkat seperti komputer, laptop, atau smartphone. Definisi transaksi

elektronik telah diatur dalam UU ITE yang menyatakan bahwa perbuatan hukum yang dilakukan melalui komputer atau media elektronik adalah sah, asalkan terdapat kesepakatan dan persetujuan elektronik yang memadai. Pasal 1365 KUHPerdata mensyaratkan adanya unsur kesalahan (*schuld*) terhadap suatu perbuatan melawan hukum. Dan sudah merupakan tafsiran umum dalam ilmu hukum bahwa unsur kesalahan tersebut dianggap ada jika memenuhi salah satu di antara tiga syarat sebagai berikut:

1. Ada unsur kesengajaan, atau
2. Ada unsur kelalaian (*negligence, culpa*), dan Tidak ada alasan pembenar atau alasan pemaaf (*rechtvaardigingsgrond*), seperti keadaan *overmacht*, membela diri, tidak waras, dan lain-lain.⁶⁰

Keberadaan UU ITE memberikan landasan yang kuat bagi pengaturan transaksi elektronik di Indonesia. Salah satu aspek penting yang diatur adalah pengakuan terhadap bukti elektronik sebagai alat bukti yang sah dalam proses hukum. Ini berarti bahwa informasi elektronik, dokumen elektronik, atau hasil cetaknya dapat digunakan sebagai bukti sah di pengadilan, sebagaimana diatur dalam Pasal 5 UU ITE.⁶¹

Transaksi *e-commerce* juga tunduk pada prinsip-prinsip umum dalam hukum perjanjian, termasuk dalam Kontak Umum dan Tata Cara Perdata. Persyaratan sahnya perjanjian, seperti kesepakatan, kecakapan hukum, objek yang jelas, dan sebab yang

⁶⁰ Padian Adi Selamat Siregar,(2020),”Akibat Hukum Pelelangan Objek Jaminan Gadai Oleh Kreditur Tanpa Adanya Peringatan Terhadap Nasabah Oleh Perum Pegadaian”,*Jurnal Iusi Studia Vol 1 No 1*,halaman 26.

⁶¹ Ishaq.2012..*Dasar-Dasar Ilmu Hukum*.Jakarta: Sinar Grafika,halaman 12.

halal, tetap berlaku dalam konteks transaksi *online*. Ini berarti bahwa meskipun transaksi dilakukan secara elektronik, keabsahan dan kekuatan hukumnya tidak diragukan lagi selama memenuhi persyaratan tersebut.

Perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi *e-commerce* juga diatur dalam UUPK. Konsumen memiliki hak untuk menerima barang atau jasa sesuai dengan kesepakatan yang tercantum, serta mendapatkan informasi yang jelas dan akurat tentang produk yang dibeli untuk memastikan konsumen tidak dirugikan dalam transaksi jual beli *online*.

Kepmendag 50/2023 menegaskan perlunya regulasi yang ketat terhadap pelaksanaan perdagangan melalui sistem elektronik. Kepmendag 50/2023 memberikan pedoman dan standar perizinan usaha perdagangan elektronik, serta mendorong praktik perdagangan yang adil, transparan, dan aman bagi konsumen. Regulasi ini mencerminkan komitmen pemerintah untuk menjaga keadilan dan keamanan dalam ekosistem perdagangan elektronik, yang semakin menjadi pilihan utama dalam era digital saat ini. Dalam rangka meningkatkan kepercayaan konsumen, Kepmendag 50/2023 mengharuskan pelaku usaha untuk menyediakan layanan purna jual yang memadai. Layanan ini termasuk kebijakan pengembalian barang, penukaran, dan garansi. Dalam transaksi COD, layanan purna jual yang baik sangat penting karena konsumen hanya melakukan pembayaran setelah menerima dan memeriksa barang. Jika barang yang diterima tidak sesuai atau rusak, konsumen harus dapat dengan mudah mengembalikan atau menukarnya tanpa kesulitan. Layanan purna jual yang baik

menunjukkan komitmen pelaku usaha untuk memberikan kepuasan kepada konsumen dan membangun hubungan jangka panjang.

Kepmendag 50/2023 juga mendorong pelaku usaha untuk berpartisipasi dalam program sertifikasi dan akreditasi yang diakui oleh pemerintah atau lembaga independen. Sertifikasi ini memberikan jaminan tambahan kepada konsumen bahwa pelaku usaha telah memenuhi standar tertentu dalam operasional mereka. Dalam konteks transaksi COD, sertifikasi dapat menjadi indikator bahwa pelaku usaha dapat dipercaya dan berkomitmen untuk menjalankan praktik bisnis yang adil dan transparan. Konsumen yang melihat sertifikasi ini mungkin lebih yakin untuk melakukan transaksi, termasuk menggunakan metode pembayaran COD. Kepmendag 50/2023 menyediakan kerangka kerja yang jelas bagi pelaku usaha yang melakukan transaksi online, termasuk dengan sistem COD. Dengan mengatur tentang transparansi informasi, keamanan sistem, layanan purna jual, dan kepatuhan terhadap standar perlindungan konsumen, Kepmendag 50/2023 memastikan bahwa transaksi COD dilakukan dengan aman dan adil. Pelaku usaha yang mematuhi peraturan ini tidak hanya melindungi konsumen tetapi juga meningkatkan kepercayaan dalam perdagangan elektronik, yang pada gilirannya mendukung pertumbuhan ekonomi digital di Indonesia.

B. Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Kurir *Online* Dari Pembatalan Sepihak Oleh Pelanggan *E- Commerce*

Sistem pembayaran COD pada transaksi *online*, perlindungan hukum bagi kurir menjadi esensial mengingat kemungkinan pembatalan sepihak oleh pelanggan *e-*

commerce yang dapat berdampak pada kerugian bagi mereka. Ini mencakup kerugian finansial, waktu yang terbuang, dan potensi kehilangan pendapatan. Untuk melindungi kurir dari praktik ini, berbagai bentuk perlindungan hukum perlu dipertimbangkan, termasuk ketentuan dalam Perjanjian Layanan Antar Jemput (selanjutnya disebut PLAJ) dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.⁶²

PLAJ terdapat ketentuan yang mengatur tentang pembatalan pesanan, seperti jangka waktu pembatalan, biaya pembatalan, dan syarat pembatalan yang wajar. Ini memberikan landasan hukum bagi kurir untuk menegakkan hak-hak mereka terhadap pembatalan sepihak oleh pelanggan. Selain itu, berbagai peraturan perundang-undangan, seperti UUPK dan Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (selanjutnya disebut KUHP), juga memberikan perlindungan bagi kurir. UUPK menegaskan hak konsumen atas keamanan dan keselamatan barang dan jasa, serta mewajibkan pelaku usaha untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur kepada konsumen. Hal ini memberikan dasar hukum bagi kurir untuk menuntut ganti rugi jika terjadi pembatalan sepihak yang merugikan mereka. Di sisi lain, KUHP mengatur tentang tindak pidana, termasuk penipuan. Pembatalan pesanan secara sepihak dengan maksud menghindari pembayaran dapat dikategorikan sebagai penipuan.

Peraturan perundang-undangan, upaya preventif juga dapat dilakukan untuk mengurangi praktik pembatalan sepihak, seperti edukasi kepada pelanggan tentang konsekuensi pembatalan, perbaikan sistem untuk mempermudah pengembalian

⁶² H. salim Hs. 2021. *Hukum Kontrak Elektronik: E-Contract Law*. Banjarmasin: Rajawali Pers. Halaman 45.

barang, dan kerjasama dengan pihak berwajib. Melalui implementasi langkah-langkah ini, diharapkan perlindungan hukum bagi kurir dalam sistem pembayaran COD pada transaksi *online* dapat terjamin dengan baik, sehingga mereka dapat menjalankan tugas mereka dengan lebih aman dan nyaman.

Dinamika *e-commerce* yang terus berkembang, penting untuk mempertimbangkan peran sistem peraturan perundang-undangan dalam melindungi kepentingan para kurir. Peraturan dan kebijakan yang jelas tidak hanya memberikan perlindungan hukum, tetapi juga mengatur praktik-praktik yang fair dalam transaksi *online*. Salah satu aspek yang penting adalah implementasi PLAJ, yang secara spesifik mengatur tentang pembatalan pesanan dan tata cara penyelesaiannya. PLAJ memberikan kerangka hukum yang jelas mengenai hak dan kewajiban masing-masing pihak, termasuk kurir, dalam menghadapi situasi pembatalan yang tidak diinginkan.

PLAJ biasanya mencantumkan ketentuan-ketentuan mengenai batas waktu pembatalan yang dianggap wajar, besaran biaya pembatalan yang harus ditanggung, serta prosedur pengajuan klaim ganti rugi bagi pihak yang terkena dampak pembatalan sepihak. Kurir dapat menggunakan ketentuan ini sebagai landasan untuk menegakkan hak-hak kurir dalam situasi yang merugikan.

UUPK juga menjadi instrumen penting dalam menjamin hak-hak kurir. Undang-undang ini menegaskan bahwa konsumen memiliki hak untuk memperoleh barang atau jasa yang sesuai dengan kualitas dan deskripsi yang dijanjikan, serta mendapatkan informasi yang jelas dan jujur dari penjual. Dalam konteks pengiriman barang menggunakan sistem COD, hal ini menunjukkan bahwa kurir memiliki hak

yang dilindungi hukum untuk menuntut keamanan dan keandalan dalam melaksanakan pekerjaannya.

Perlindungan hukum yang tersedia, penting juga untuk mendorong upaya preventif yang bertujuan untuk mengurangi kasus pembatalan sepihak. Salah satu langkah yang dapat diambil adalah melalui edukasi kepada konsumen mengenai konsekuensi dari tindakan pembatalan yang tidak bertanggung jawab. Dengan meningkatkan pemahaman konsumen, diharapkan mereka dapat lebih bertanggung jawab dalam melakukan transaksi *online* dan meminimalisir risiko bagi kurir.

Perbaikan sistem dan proses dalam platform *e-commerce* juga menjadi kunci untuk mengurangi praktik pembatalan sepihak. Peningkatan dalam pengelolaan pengembalian barang yang lebih efisien dan transparan dapat membantu mengurangi ketidakpastian bagi kurir. Kerjasama aktif dengan pihak berwenang juga penting dalam mengawasi dan menangani pelanggaran yang terjadi, sehingga menguatkan sistem perlindungan hukum bagi semua pihak yang terlibat dalam transaksi *online*.

Cara yang harus dilakukan untuk penguatan sistem perlindungan hukum bagi semua pihak yang terlibat dalam sistem transaksi *online*, diharapkan bahwa perlindungan hukum bagi kurir dalam sistem pembayaran COD pada transaksi online dapat diperkuat secara signifikan. Dalam konteks yang semakin kompleks dan dinamis, kejelasan hukum dan kepatuhan terhadap regulasi menjadi kunci untuk memastikan keadilan dan keamanan bagi semua pihak yang terlibat dalam ekosistem perdagangan elektronik.

Pembayaran COD pada transaksi *online*, terdapat beberapa kendala yang dihadapi oleh kurir. Berikut adalah tiga kendala pada pembayaran COD:

1. Resiko Pembatalan Sepihak oleh Pelanggan

Pembatalan sepihak oleh pelanggan merupakan salah satu tantangan utama yang dihadapi oleh para kurir *online*.⁶³Praktik ini tidak hanya berdampak secara finansial, tetapi juga secara emosional dan reputasi. Kerugian finansial yang timbul mencakup biaya operasional yang telah dikeluarkan untuk pengiriman barang, seperti biaya bensin, tol, dan parkir, serta kehilangan pendapatan dari ongkos kirim yang seharusnya diterima. Selain itu, kemungkinan adanya biaya tambahan untuk pengembalian barang juga menjadi beban tersendiri bagi kurir. Secara non-finansial, kurir juga mengalami kehilangan waktu, tenaga, serta stres dan frustrasi akibat berurusan dengan pelanggan yang membatalkan pesanan, serta potensi reputasi yang tercoreng akibat ulasan negatif.

Mengatasi risiko pembatalan sepihak ini, beberapa solusi dapat dipertimbangkan. Pertama, perlu adanya peraturan yang jelas dan tegas dari platform *e-commerce* dan perusahaan jasa kurir *online* mengenai pembatalan pesanan, termasuk batas waktu pembatalan, alasan yang sah untuk pembatalan, dan konsekuensinya bagi pelanggan yang membatalkan pesanan secara sepihak. Selanjutnya, peningkatan komunikasi antara kurir, pelanggan, dan platform *e-commerce* juga penting. Kurir

⁶³ Hasil wawancara dengan Ahmad Ridho Zulfikri Lubis, selaku Kurir JNT, pada hari senin, tanggal 6, bulan 5, tahun 2024, di kantor JNT.

perlu diberi informasi sebelumnya tentang potensi pembatalan pesanan, sementara pelanggan harus diberikan informasi yang jelas tentang produk dan kebijakan pengembalian barang sebelum pelanggan melakukan pemesanan.

Pemanfaatan teknologi juga dapat membantu meminimalisir risiko pembatalan sepihak. Sistem pelacakan barang secara *real-time*, misalnya, dapat membantu pelanggan memastikan bahwa mereka benar-benar menginginkan barang yang dipesan sebelum barang tersebut diantarkan. Selain itu, edukasi kepada pelanggan tentang dampak negatif dari pembatalan sepihak bagi para kurir juga diperlukan. Ini dapat dilakukan melalui berbagai platform, seperti media sosial, website, dan aplikasi *mobile*. Dukungan dari pihak berwajib, seperti pemerintah dan aparat penegak hukum, juga penting untuk menindak tegas pelanggan yang melakukan penipuan atau pembatalan sepihak dengan alasan yang tidak sah.⁶⁴ Dengan menerapkan solusi-solusi ini, diharapkan risiko pembatalan sepihak dapat diminimalisir dan para kurir *online* dapat memperoleh perlindungan yang lebih baik.

2. Kesulitan Memastikan Ketersediaan Pembayaran

Sistem pembayaran COD menawarkan kenyamanan bagi pelanggan yang ingin membayar langsung saat barang diterima. Namun, bagi kurir, sistem ini sering kali menjadi tantangan karena kesulitan dalam memastikan ketersediaan pembayaran tunai dari pelanggan. Tantangan tersebut mencakup ketidakpastian saldo pelanggan, risiko

⁶⁴ Hasil wawancara dengan Ahmad Ridho Zulfikri Lubis, selaku Kurir JNT, pada hari senin, tanggal 6, bulan 5, tahun 2024, di kantor JNT

penipuan, dan potensi ketidaknyamanan serta keterlambatan dalam proses pengiriman barang.

Kurir sering kali tidak memiliki informasi yang pasti mengenai jumlah uang yang dimiliki oleh pelanggan. Hal ini dapat menyebabkan situasi di mana pelanggan tidak memiliki cukup uang untuk membayar barang saat barang diantarkan. Selain itu, sistem COD juga rentan terhadap penipuan, di mana pelanggan dapat berniat untuk tidak membayar barang setelah barang diterima, yang tentunya dapat berdampak pada kerugian bagi kurir dan perusahaan jasa kurir.⁶⁵

Solusi yang sangat objektif harus dilakukan untuk mengatasi masalah ini. Salah satunya adalah dengan menerapkan sistem verifikasi pembayaran sebelum barang dikirimkan. Ini dapat dilakukan dengan meminta pelanggan untuk melakukan deposit atau memberikan bukti transfer pembayaran sebelum barang diantarkan. Selain itu, penggunaan metode pembayaran elektronik seperti kartu debit, kartu kredit, atau dompet digital juga bisa menjadi alternatif yang efektif untuk mengurangi risiko keterlambatan dan penipuan. Pendidikan dan kesadaran pelanggan tentang sistem COD dan pentingnya menyiapkan uang tunai sebelum barang diterima juga dapat membantu meminimalkan keterlambatan dan kesalahpahaman. Terakhir, kerjasama dengan pihak ketiga seperti bank atau fintech untuk menyediakan layanan pembayaran elektronik yang aman dan mudah diakses oleh pelanggan juga dapat menjadi solusi yang efektif.

⁶⁵ Hasil wawancara dengan Insan Kamil, selaku Kurir JNT, pada hari senin, tanggal 13, bulan 5, tahun 2024, di wilayah Karja Kurir JNT

Dengan menerapkan solusi-solusi tersebut, diharapkan perusahaan jasa kurir dapat meminimalkan risiko keterlambatan, penipuan, dan ketidaknyamanan bagi kurir dan pelanggan, sehingga sistem COD tetap dapat memberikan kenyamanan dan fleksibilitas bagi pelanggan tanpa mengorbankan keamanan dan keandalan proses pengiriman barang.⁶⁶

3. Kesulitan Menangani Pengembalian Barang

Tantangan utama yang dihadapi kurir adalah kompleksitas proses pengembalian barang dalam sistem COD. Proses ini seringkali lebih rumit dibandingkan dengan sistem pembayaran *online* lainnya karena kurir harus mengantarkan barang kembali ke penjual, dan proses pengembalian dana kepada pelanggan seringkali memakan waktu yang cukup lama.⁶⁷ Pengembalian barang juga dapat menimbulkan biaya tambahan bagi kurir, seperti biaya transportasi dan biaya administrasi, yang dapat mengurangi keuntungan mereka.⁶⁸ Tidak hanya itu, selama proses pengembalian barang, terdapat risiko kerusakan atau kehilangan barang yang dapat menimbulkan kerugian finansial dan reputasi bagi kurir.

⁶⁶ Hasil wawancara dengan Insan Kamil, selaku Kurir JNT, pada hari senin, tanggal 13, bulan 5, tahun 2024, di wilayah Karja Kurir JNT

⁶⁷ Hasil wawancara dengan Insan Kamil, selaku Kurir JNT, pada hari senin, tanggal 13, bulan 5, tahun 2024, di wilayah Karja Kurir JNT

⁶⁸ Surya Maulana Adam. 2021. Meninjau Ulang Status Kemitraan Kurir Online dalam Skema JasaPengantar Logistik E-Commerce: Relasi Eksploitatif tanpa Kesetaraan. Diakses dari https://fh.unpad.ac.id/meninjau-ulang-status-kemitraan-kurir-online-dalam-skema-jasapengantar-logistik-e-commerce-relasi-eksploitatiftanpakesetaraan/?utm_source=rss&utm_medium=rss&utm_campaign=meninjau-ulang-statuskemitraankurir-online-dalam-skema-jasa-pengantar-logistik-e-commerce-relasi-eksploitatiftanpakesetaraan, (Diakses Pada 27 Juli 2024, pukul 15.56 WIB).

Solusi yang sangat objektif harus dilakukan untuk mengatasi masalah ini, perusahaan jasa kurir perlu memiliki kebijakan pengembalian barang yang jelas dan mudah dipahami oleh pelanggan. Kebijakan ini harus mencakup alasan yang sah untuk pengembalian barang, prosedur pengembalian barang, serta tanggung jawab pihak-pihak yang terlibat. Selain itu, penerapan sistem pelacakan barang secara real-time dapat membantu melacak keberadaan barang selama proses pengembalian, mencegah kerusakan atau kehilangan barang, dan memastikan transparansi dalam proses tersebut.

Kerjasama dengan penjual juga dapat mempermudah proses pengembalian barang, di mana penjual dapat menyediakan alamat pengembalian yang mudah diakses dan membantu menyelesaikan proses pengembalian dana kepada pelanggan. Selain itu, meningkatkan edukasi dan kesadaran pelanggan tentang kebijakan pengembalian barang dan pentingnya mengemas barang dengan baik sebelum dikembalikan juga dapat membantu meminimalkan risiko kerusakan barang selama proses pengembalian. Dengan menerapkan solusi-solusi ini, diharapkan perusahaan jasa kurir dapat mengurangi risiko kerugian dan biaya tambahan, serta meningkatkan efisiensi dan kepuasan pelanggan dalam penanganan pengembalian barang dalam sistem COD.⁶⁹

Dalam sistem pembayaran Cash on Delivery (COD) pada transaksi belanja online, peran kurir sangat krusial sebagai perwakilan dari perusahaan atau penjual untuk menjalankan kuasa pengiriman barang yang diberikan oleh penjual kepada

⁶⁹ Hasil wawancara dengan Ahmad Ridho Zulfikri Lubis, selaku Kurir JNT, pada hari senin, tanggal 6, bulan 5, tahun 2024, di kantor JNT.

pembeli. Fungsi dan kedudukan kurir ini secara eksplisit diatur dalam Pasal 1601B Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerduta), yang mengatur tentang hak dan kewajiban kurir dalam proses pengiriman barang. Selain itu, Pasal 1320 KUHPerduta turut memperjelas syarat-syarat sahny suatu perjanjian dalam konteks ini, yang kemudian diperkuat oleh Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 mengenai Informasi dan Transaksi Elektronik. Regulasi ini menegaskan bahwa pengiriman barang, termasuk yang dilakukan oleh kurir dalam skema COD, harus memenuhi persyaratan hukum yang sah dan etis. Tidak hanya berkaitan dengan syarat-syarat formal, transaksi online juga mengedepankan asas itikad baik, sebagaimana diatur dalam Pasal 1338 KUHPerduta dan Pasal 17 Ayat (2) Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Dalam hal ini, setiap pihak yang terlibat dalam transaksi, termasuk kurir, diharuskan untuk bertindak dengan penuh integritas dan kejujuran.⁷⁰

Lebih jauh, peran kurir dalam sistem COD tidak hanya terbatas pada aspek pengiriman barang secara fisik, tetapi juga mencakup dimensi sosial dan profesionalisme. Kurir bertanggung jawab untuk memastikan bahwa barang yang dikirim tiba tepat waktu dan dalam kondisi yang baik, sehingga kepercayaan konsumen terhadap sistem belanja online tetap terjaga. Dalam menjalankan tugasnya, kurir harus mematuhi standar operasional dan regulasi yang berlaku, sekaligus menghadapi

⁷⁰ Febronia Juniati Sanjaya dan 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*, Vol. 3, No. 1, Januari - April 2023, p-ISSN: 2797-9598, e-ISSN: 2777-0621, doi: 10.53363/bureau.v3i1.193, hlm. 452

berbagai tantangan seperti kondisi geografis, lalu lintas, serta risiko yang mungkin muncul saat membawa uang tunai dari pembeli. Risiko ini, yang meliputi kemungkinan terjadinya penipuan atau masalah keamanan, membuat perlindungan hukum terhadap kurir menjadi suatu hal yang penting. Meskipun kurir berperan sebagai agen dari penjual, mereka juga memerlukan jaminan hukum agar dapat menjalankan tugasnya dengan aman dan profesional.

Selain itu, keberhasilan sistem COD sangat bergantung pada komunikasi yang efektif antara kurir, penjual, dan pembeli. Ketepatan informasi mengenai pengiriman, estimasi waktu tiba, dan prosedur pengembalian barang jika terjadi kesalahan sangat penting untuk menjaga kepuasan konsumen. Kurir tidak hanya sekadar menjadi perantara fisik dalam pengiriman, tetapi juga berfungsi sebagai jembatan komunikasi antara pembeli dan penjual. Dalam situasi tertentu, kurir bahkan dapat berperan sebagai penengah jika terjadi perselisihan antara kedua belah pihak, terutama terkait dengan kondisi barang yang diterima atau prosedur pembayaran.⁷¹

Teknologi juga memainkan peran signifikan dalam mendukung efisiensi dan transparansi sistem COD. Dengan adanya digitalisasi, kurir sekarang dilengkapi dengan aplikasi yang memungkinkan pelacakan barang secara real-time, komunikasi langsung dengan konsumen, serta pelaporan otomatis ke perusahaan. Inovasi ini tidak hanya mempercepat proses pengiriman tetapi juga membantu meminimalkan potensi

⁷¹ Susanti, "Pembaharuan Hukum Penanggungan: Studi Perbandingan dengan Hukum Penanggungan (Borgtocht) di Belanda," *Jurnal IUS*, Volume 6 No. 3 (Desember 2018): [page number], E-ISSN 2477-815X, P-ISSN 2303-3827, DOI: <http://dx.doi.org/10.29303/ius.v6i3.580>. Naskah diterima: 05/11/2018; direvisi: 20/12/2018; disetujui: 26/12/2018.

kesalahan manusia. Dalam era e-commerce yang semakin berkembang pesat, penggunaan teknologi dalam sistem COD menjadi suatu keharusan untuk memastikan bahwa layanan pengiriman tetap kompetitif dan mampu memenuhi harapan konsumen yang terus meningkat.

Dari perspektif perlindungan konsumen, sistem COD menawarkan jaminan tambahan bagi pembeli. Dengan metode pembayaran ini, pembeli dapat memeriksa barang sebelum melakukan pembayaran, sehingga mereka memiliki rasa aman dalam bertransaksi secara online. Jika barang yang diterima tidak sesuai dengan deskripsi atau mengalami kerusakan, pembeli berhak menolak barang tersebut dan meminta pengembalian. Prosedur ini menuntut kurir untuk memahami dan menerapkan kebijakan perusahaan dengan baik, serta memastikan bahwa hak-hak konsumen terlindungi.

Secara keseluruhan, sistem COD bukan hanya sekadar sebuah metode pembayaran, melainkan sebuah ekosistem kompleks yang melibatkan berbagai aspek hukum, teknologi, dan sosial. Kurir, sebagai aktor utama dalam sistem ini, memegang peran yang sangat strategis dalam menjaga kepercayaan antara penjual dan pembeli. Mereka harus menjalankan tugasnya dengan mematuhi regulasi yang ada, memastikan itikad baik, serta menggunakan teknologi untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan meningkatnya volume transaksi e-commerce di Indonesia, sistem COD akan terus berkembang, dan hal ini memerlukan adaptasi yang cepat dari semua pihak yang terlibat. Kurir, perusahaan, serta konsumen harus bekerja sama dalam menciptakan

sistem yang aman, transparan, dan efisien agar pengalaman berbelanja online tetap positif dan berkelanjutan.

C. Upaya Perusahaan Jasa Kurir Terhadap Pembatalan Pembayaran Sepihak Dari Pelanggan *E-Commerce*

Pembatalan sepihak oleh pelanggan *e-commerce* merupakan tantangan serius yang dihadapi oleh kurir *online* di Indonesia yang dapat menyebabkan kerugian finansial dan non-finansial bagi kurir, seperti biaya operasional yang sudah dikeluarkan, kehilangan pendapatan, serta waktu dan tenaga yang terbuang. Untuk mengatasi masalah ini, penting untuk memahami dasar hukum yang melindungi kurir dan upaya yang dapat dilakukan oleh perusahaan jasa kurir untuk meminimalisir risiko pembatalan sepihak.

Dasar hukum memberikan perlindungan bagi kurir *online* dari pembatalan sepihak oleh pelanggan *e-commerce*. Pasal 4 UUPK menyatakan bahwa konsumen berhak atas keamanan dan keselamatan barang dan jasa yang digunakan, yang implisit melindungi kurir dari kerugian akibat pembatalan sepihak. Pasal 8 UUPK ini mengatur bahwa pelaku usaha harus memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan kualitas barang atau jasa, yang juga berlaku dalam konteks pembatalan pesanan yang tidak sah.

Pasal 378 KUHP mengatur tentang penipuan. Pelanggan yang dengan sengaja membatalkan pesanan untuk menghindari pembayaran dapat dikategorikan sebagai penipuan, sehingga kurir atau perusahaan jasa kurir dapat menindaklanjuti berdasarkan

pasal ini. Peraturan lainnya seperti Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Sistem Elektronik Lingkup Transaksi Elektronik dan Peraturan Badan Pengawas Perdagangan Berjangka Komoditi Nomor 15 Tahun 2021 juga mengatur kewajiban pelaku usaha dalam menyediakan informasi yang benar dan menyelesaikan sengketa secara damai. Peraturan ini memberikan dasar hukum tambahan untuk melindungi kurir dalam transaksi *e-commerce*.

Upaya yang dilakukan untuk melindungi kurir dari pembatalan sepihak oleh pelanggan, perusahaan jasa kurir dapat mengambil beberapa langkah. Pertama, perusahaan perlu menerapkan kebijakan pembatalan pesanan yang jelas. Kebijakan ini harus mencakup batas waktu pembatalan, biaya pembatalan, dan syarat pembatalan yang harus dipatuhi oleh pelanggan. Dengan kebijakan yang jelas, pelanggan akan lebih memahami konsekuensi dari pembatalan pesanan secara sepihak.

Perusahaan dapat memperkuat sistem verifikasi dan pelacakan pembayaran. Sebelum barang dikirim, perusahaan bisa meminta pelanggan untuk melakukan verifikasi pembayaran melalui sistem elektronik atau melakukan deposit. Ini dapat mengurangi risiko pembatalan saat barang sudah dikirim. Selain itu, penggunaan teknologi pelacakan *real-time* untuk memantau status pengiriman barang dapat membantu memastikan bahwa barang diterima sesuai dengan pesanan. edukasi dan komunikasi yang efektif dengan pelanggan sangat penting. Perusahaan dapat meningkatkan kesadaran pelanggan tentang pentingnya mematuhi ketentuan pembatalan pesanan dan menyiapkan uang tunai atau metode pembayaran lain yang

diperlukan saat barang diterima. Informasi ini dapat disampaikan melalui berbagai saluran, termasuk media sosial, situs web, dan aplikasi *mobile*.

Perusahaan dapat menjalin kerjasama dengan pihak ketiga, seperti bank atau fintech, untuk menyediakan opsi pembayaran yang lebih aman dan nyaman. Dengan menawarkan berbagai metode pembayaran, seperti kartu kredit, debit, atau dompet digital, perusahaan dapat mengurangi ketergantungan pada pembayaran tunai dan mengurangi risiko pembatalan pesanan.

Pembatalan sepihak oleh pelanggan *e-commerce* dapat menimbulkan kerugian signifikan bagi kurir *online*. Dengan adanya dasar hukum yang jelas seperti UUPK, KUHP, UU ITE, dan PLAJ, perusahaan jasa kurir memiliki pijakan yang kuat untuk melindungi hak-hak kurirnya. Melalui kebijakan yang jelas, sistem verifikasi yang kuat, edukasi pelanggan, dan kerjasama dengan pihak ketiga, perusahaan dapat meminimalkan risiko pembatalan pesanan dan memberikan perlindungan yang lebih baik bagi kurir *online*.

Pembatalan sepihak oleh pelanggan *e-commerce* merupakan tantangan serius yang dihadapi oleh kurir *online* di Indonesia. Tindakan ini dapat menyebabkan kerugian finansial dan non-finansial bagi kurir, seperti biaya operasional yang sudah dikeluarkan, kehilangan pendapatan, serta waktu dan tenaga yang terbuang. Untuk mengatasi masalah ini, penting untuk memahami dasar hukum yang melindungi kurir dan upaya yang dapat dilakukan oleh perusahaan jasa kurir untuk meminimalisir risiko pembatalan sepihak.

Dasar hukum memberikan perlindungan bagi kurir *online* dari pembatalan sepihak oleh pelanggan *e-commerce*. Pasal 4 UUPK menyatakan bahwa konsumen berhak atas keamanan dan keselamatan barang dan jasa yang digunakan, yang implisit melindungi kurir dari kerugian akibat pembatalan sepihak. Pasal 8 UUPK juga mengatur bahwa pelaku usaha harus memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan kualitas barang atau jasa, yang juga berlaku dalam konteks pembatalan pesanan yang tidak sah.

Pasal 378 KUHP mengatur tentang penipuan. Pelanggan yang dengan sengaja membatalkan pesanan untuk menghindari pembayaran dapat dikategorikan sebagai penipuan, sehingga kurir atau perusahaan jasa kurir dapat menindaklanjuti berdasarkan pasal ini. Peraturan ini memberikan dasar hukum tambahan untuk melindungi kurir dalam transaksi *e-commerce*.

Upaya yang dilakukan untuk melindungi kurir dari pembatalan sepihak oleh pelanggan, perusahaan jasa kurir dapat mengambil beberapa langkah. Pertama, perusahaan perlu menerapkan kebijakan pembatalan pesanan yang jelas. Kebijakan ini harus mencakup batas waktu pembatalan, biaya pembatalan, dan syarat pembatalan yang harus dipatuhi oleh pelanggan. Dengan kebijakan yang jelas, pelanggan akan lebih memahami konsekuensi dari pembatalan pesanan secara sepihak.⁷²

⁷² Rochati Maghfiroh. 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.

Perusahaan dapat memperkuat sistem verifikasi dan pelacakan pembayaran. Sebelum barang dikirim, perusahaan bisa meminta pelanggan untuk melakukan verifikasi pembayaran melalui sistem elektronik atau melakukan deposit. Ini dapat mengurangi risiko pembatalan saat barang sudah dikirim. Selain itu, penggunaan teknologi pelacakan *real-time* untuk memantau status pengiriman barang dapat membantu memastikan bahwa barang diterima sesuai dengan pesanan.

Edukasi dan komunikasi yang efektif dengan pelanggan sangat penting. Perusahaan dapat meningkatkan kesadaran pelanggan tentang pentingnya mematuhi ketentuan pembatalan pesanan dan menyiapkan uang tunai atau metode pembayaran lain yang diperlukan saat barang diterima. Informasi ini dapat disampaikan melalui berbagai saluran, termasuk media sosial, situs web, dan aplikasi *mobile*.

Perusahaan dapat menjalin kerjasama dengan pihak ketiga, seperti bank atau fintech, untuk menyediakan opsi pembayaran yang lebih aman dan nyaman. Dengan menawarkan berbagai metode pembayaran, seperti kartu kredit, debit, atau dompet digital, perusahaan dapat mengurangi ketergantungan pada pembayaran tunai dan mengurangi risiko pembatalan pesanan.

Pembatalan sepihak oleh pelanggan *e-commerce* dapat menimbulkan kerugian signifikan bagi kurir *online*. Dengan adanya dasar hukum yang jelas seperti UUPK, KUHP, UU ITE, dan PLAJ, perusahaan jasa kurir memiliki pijakan yang kuat untuk melindungi hak-hak kurirnya. Melalui kebijakan yang jelas, sistem verifikasi yang kuat, edukasi pelanggan, dan kerjasama dengan pihak ketiga, perusahaan dapat

meminimalkan risiko pembatalan pesanan dan memberikan perlindungan yang lebih baik bagi kurir *online*.

1. Mengembangkan Strategi Pencegahan dan Mitigasi yang Komprehensif

Melakukan analisis menyeluruh terhadap penyebab pembatalan pembayaran sepihak sangat penting untuk memahami pola dan alasan di balik tindakan tersebut. Analisis ini dapat mencakup berbagai faktor seperti ketidakpuasan pelanggan terhadap produk, ketidakjelasan informasi produk, atau ketidakmampuan pelanggan untuk membayar saat barang tiba. Dengan memahami akar penyebab pembatalan, perusahaan dapat merancang strategi pencegahan yang lebih efektif dan terarah. Misalnya, jika analisis menunjukkan bahwa ketidakpuasan terhadap kualitas produk sering menjadi alasan pembatalan, perusahaan dapat meningkatkan kualitas produk atau memberikan deskripsi yang lebih akurat.

Langkah-langkah pencegahan harus diterapkan di berbagai tahap proses transaksi. Ini bisa dimulai dengan verifikasi identitas pelanggan untuk memastikan bahwa transaksi dilakukan oleh pihak yang sah dan bertanggung jawab. Selanjutnya, perusahaan harus memberikan edukasi yang jelas kepada pelanggan tentang kebijakan pengembalian barang dan konsekuensi dari pembatalan sepihak. Integrasi sistem pembayaran yang aman dan bervariasi, seperti penggunaan kartu kredit, debit, dan dompet digital, juga dapat mengurangi risiko pembatalan saat pengiriman. Dengan sistem pembayaran yang lebih *fleksibel* dan aman, pelanggan akan lebih mudah memenuhi kewajiban pembayaran mereka.

Mengembangkan rencana mitigasi untuk menangani pembatalan yang tidak terhindarkan juga sangat penting. Perusahaan harus menyediakan sistem mediasi yang mudah diakses untuk menyelesaikan sengketa antara kurir dan pelanggan secara damai dan efisien. Selain itu, memberikan kompensasi bagi kurir yang dirugikan oleh pembatalan sepihak dapat membantu menjaga motivasi dan kesejahteraan kurir. Untuk pelanggan yang sering melakukan pembatalan tanpa alasan yang sah, perusahaan dapat menerapkan sanksi sebagai upaya untuk mencegah perilaku tersebut di masa depan. Dengan strategi pencegahan dan mitigasi yang komprehensif, perusahaan dapat mengurangi dampak negatif dari pembatalan pembayaran sepihak dan meningkatkan efisiensi operasional.

Analisis menyeluruh terhadap penyebab pembatalan pembayaran sepihak sangat penting untuk memahami pola dan alasan di balik tindakan tersebut. Analisis ini dapat mencakup berbagai faktor seperti ketidakpuasan pelanggan terhadap produk, ketidakjelasan informasi produk, atau ketidakmampuan pelanggan untuk membayar saat barang tiba. Dengan memahami akar penyebab pembatalan, perusahaan dapat merancang strategi pencegahan yang lebih efektif dan terarah. Misalnya, jika analisis menunjukkan bahwa ketidakpuasan terhadap kualitas produk sering menjadi alasan pembatalan, perusahaan dapat meningkatkan kualitas produk atau memberikan deskripsi yang lebih akurat.

Tahap yang perlu dilakukan untuk pencegahan harus diterapkan di berbagai tahap proses transaksi. Ini bisa dimulai dengan verifikasi identitas pelanggan untuk memastikan bahwa transaksi dilakukan oleh pihak yang sah dan bertanggung jawab.

Selanjutnya, perusahaan harus memberikan edukasi yang jelas kepada pelanggan tentang kebijakan pengembalian barang dan konsekuensi dari pembatalan sepihak. Integrasi sistem pembayaran yang aman dan bervariasi, seperti penggunaan kartu kredit, debit, dan dompet digital, juga dapat mengurangi risiko pembatalan saat pengiriman. Dengan sistem pembayaran yang lebih *fleksibel* dan aman, pelanggan akan lebih mudah memenuhi kewajiban pembayaran.

Mengembangkan rencana mitigasi untuk menangani pembatalan yang tidak terhindarkan juga sangat penting. Perusahaan harus menyediakan sistem mediasi yang mudah diakses untuk menyelesaikan sengketa antara kurir dan pelanggan secara damai dan efisien. Selain itu, memberikan kompensasi bagi kurir yang dirugikan oleh pembatalan sepihak dapat membantu menjaga motivasi dan kesejahteraan kurir. Untuk pelanggan yang sering melakukan pembatalan tanpa alasan yang sah, perusahaan dapat menerapkan sanksi sebagai upaya untuk mencegah perilaku tersebut di masa depan. Dengan strategi pencegahan dan mitigasi yang komprehensif, perusahaan dapat mengurangi dampak negatif dari pembatalan pembayaran sepihak dan meningkatkan efisiensi operasional.

2. Bentuk perlindungan hukum terhadap Kurir *Online* dari Pembatalan sepihak oleh pelanggan *e-commerce*

Pembatalan sepihak oleh pelanggan *e-commerce* dapat menimbulkan kerugian bagi kurir *online* yang telah mengeluarkan biaya operasional dan waktu untuk mengantarkan barang. Oleh karena itu, penting untuk memastikan keadilan bagi

semua pihak yang terlibat pembeli, penjual, kurir, dan *marketplace*. Dalam hal ini, beberapa dasar hukum dapat diterapkan untuk memberikan perlindungan yang menyeluruh.

Kebijakan dan prosedur perusahaan terkait pembatalan pembayaran harus ditinjau kembali untuk memastikan bahwa kebijakan tersebut adil dan transparan bagi semua pihak. Misalnya, kebijakan yang mengatur batas waktu pembatalan dan alasan yang sah untuk pembatalan harus jelas dan mudah dipahami oleh pelanggan. Selain itu, prosedur ini harus mencakup kompensasi yang adil bagi kurir yang telah mengeluarkan biaya dan usaha untuk pengiriman barang.⁷³

Penting untuk mempertimbangkan kepentingan dan hak-hak semua pihak yang terlibat dalam transaksi. UUPK memberikan hak kepada konsumen untuk menukar atau mengembalikan barang yang cacat. Namun, hak ini harus diimbangi dengan kewajiban konsumen untuk tidak membatalkan pesanan tanpa alasan yang sah, seperti diatur dalam Pasal 4 dan Pasal 8 UUPK. Selain itu Pasal 378 KUHP dapat digunakan untuk menindak pelanggan yang dengan sengaja membatalkan pesanan untuk menghindari pembayaran, yang dapat dikategorikan sebagai penipuan. Menciptakan sistem yang *fleksibel* dan adaptif untuk menangani berbagai situasi dapat membantu dalam menjaga keseimbangan antara hak dan kewajiban semua pihak. *Marketplace* dapat menerapkan pengecualian bagi pelanggan dengan riwayat pembelian yang baik

⁷³ Hasil wawancara dengan M. Munasir, selaku Kurir JNT, pada hari senin, tanggal 26, bulan 6, tahun 2024, di kantor JNT.

atau menyediakan solusi alternatif bagi pelanggan yang mengalami kendala teknis. Selain itu, marketplace dan perusahaan jasa kurir dapat menjalin kerjasama yang lebih erat untuk mempermudah proses pengembalian barang dan penyelesaian sengketa.

Penerapan kebijakan yang baik adalah kebijakan yang adil, mempertimbangkan hak-hak semua pihak, dan menciptakan sistem yang *fleksibel*, marketplace dapat memastikan bahwa pembatalan sepihak tidak merugikan kurir *online*. Perusahaan jasa kurir juga perlu mengembangkan PLAJ yang jelas, yang mengatur hak dan kewajiban kurir serta syarat dan ketentuan pembatalan pesanan. Melalui perlindungan hukum yang komprehensif dan tindakan preventif yang tepat, kurir *online* dapat dilindungi dari kerugian akibat pembatalan sepihak oleh pelanggan *e-commerce*.

3. Pemanfaatan Teknologi untuk Meningkatkan Efisiensi dan Efektivitas

Pemanfaatan teknologi menjadi kunci dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam menangani pembatalan pembayaran sepihak. Dengan memanfaatkan teknologi yang tepat, perusahaan dapat mengambil langkah-langkah yang lebih proaktif dalam mencegah dan menangani pembatalan tersebut. Pemanfaatan teknologi menjadi kunci dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam menangani pembatalan pembayaran sepihak. Dengan teknologi yang tepat, perusahaan dapat mengambil langkah-langkah yang lebih proaktif dalam mencegah dan menangani pembatalan tersebut. Teknologi memungkinkan perusahaan untuk melakukan analisis data yang mendalam untuk mengidentifikasi pola dan tren terkait pembatalan. Dengan pemahaman yang lebih baik tentang penyebab pembatalan,

perusahaan dapat mengambil langkah pencegahan yang lebih efektif, seperti memperbarui kebijakan atau meningkatkan layanan pelanggan. Selain itu, teknologi juga memungkinkan perusahaan untuk menerapkan solusi otomatis, seperti sistem verifikasi pembayaran multi-faktor atau *platform* mediasi *online*, yang dapat membantu dalam menangani pembatalan dengan lebih efisien. Dengan demikian, pemanfaatan teknologi yang cerdas dapat memberikan solusi yang lebih baik dalam mengelola dan mengurangi risiko pembatalan pembayaran sepihak.

Teknologi analitik data dapat menjadi alat yang berguna untuk mengidentifikasi pola dan tren terkait pembatalan pembayaran. Menganalisis data transaksi sebelumnya, perusahaan dapat mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan pembatalan dan memprediksi potensi pembatalan di masa mendatang. Informasi ini dapat membantu perusahaan untuk mengambil langkah pencegahan dini dan mengurangi risiko kerugian.⁷⁴

Solusi teknologi dapat diterapkan untuk meningkatkan keamanan dan transparansi transaksi. Misalnya, sistem verifikasi pembayaran multi-faktor dapat membantu memastikan keabsahan pembayaran sebelum pengiriman barang dilakukan. *Platform* mediasi *online* yang terintegrasi juga dapat memberikan sarana bagi pelanggan dan kurir untuk menyelesaikan sengketa secara transparan dan efisien. Selain itu, pelacakan status pengiriman secara *real-time* dapat memberikan visibilitas

⁷⁴ Hasil wawancara dengan Imam Majid NST, selaku Kurir JNT, pada hari senin, tanggal 27, bulan 6, tahun 2024, di kantor JNT.

yang lebih baik terhadap proses pengiriman barang dan memungkinkan tindakan yang cepat jika terjadi pembatalan atau kendala lainnya.

Eksplorasi penggunaan kecerdasan buatan (AI) dan pembelajaran mesin (*machine learning*) dapat membawa manfaat yang signifikan dalam mengotomatiskan proses dan memberikan solusi yang lebih personal. AI dapat digunakan untuk mendeteksi pola penipuan yang rumit, menganalisis sentimen pelanggan untuk memahami alasan di balik pembatalan, dan bahkan memberikan rekomendasi solusi yang tepat untuk setiap kasus secara otomatis. Dengan demikian, teknologi dapat menjadi alat yang sangat berguna dalam menghadapi tantangan pembatalan pembayaran sepihak dan meningkatkan kinerja keseluruhan perusahaan dalam mengelola transaksi *e-commerce*.

Pemanfaatan teknologi menjadi kunci dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam menangani pembatalan pembayaran sepihak. Dengan teknologi yang tepat, perusahaan dapat mengambil langkah-langkah yang lebih proaktif dalam mencegah dan menangani pembatalan tersebut. Teknologi memungkinkan perusahaan untuk melakukan analisis data yang mendalam untuk mengidentifikasi pola dan tren terkait pembatalan. Dengan pemahaman yang lebih baik tentang penyebab pembatalan, perusahaan dapat mengambil langkah pencegahan yang lebih efektif, seperti memperbarui kebijakan atau meningkatkan layanan pelanggan.

Teknologi juga memungkinkan perusahaan untuk menerapkan solusi otomatis, seperti sistem verifikasi pembayaran multi-faktor atau platform mediasi *online*, yang dapat membantu dalam menangani pembatalan dengan lebih efisien. Dengan demikian,

pemanfaatan teknologi yang cerdas dapat memberikan solusi yang lebih baik dalam mengelola dan mengurangi risiko pembatalan pembayaran sepihak.

Teknologi analitik data menjadi alat yang berguna untuk mengidentifikasi pola dan tren terkait pembatalan pembayaran. Dari menganalisis data transaksi sebelumnya, perusahaan dapat mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan pembatalan dan memprediksi potensi pembatalan di masa mendatang. Informasi ini dapat membantu perusahaan untuk mengambil langkah pencegahan dini dan mengurangi risiko kerugian.⁷⁵

Solusi teknologi juga dapat diterapkan untuk meningkatkan keamanan dan transparansi transaksi. Contohnya, sistem verifikasi pembayaran multi-faktor dapat memastikan keabsahan pembayaran sebelum pengiriman barang dilakukan. *Platform* mediasi *online* yang terintegrasi juga dapat memberikan sarana bagi pelanggan dan kurir untuk menyelesaikan sengketa secara transparan dan efisien. Pelacakan status pengiriman secara real-time juga memberikan visibilitas yang lebih baik terhadap proses pengiriman barang dan memungkinkan tindakan cepat jika terjadi pembatalan atau kendala lainnya.

Eksplorasi penggunaan kecerdasan buatan (AI) dan pembelajaran mesin (*machine learning*) dapat membawa manfaat signifikan dalam mengotomatiskan proses dan memberikan solusi yang lebih personal. AI dapat digunakan untuk mendeteksi pola penipuan yang rumit, menganalisis sentimen pelanggan untuk

⁷⁵ Achmad. (2018). Pengaruh Pengguna E-Commerce terhadap Transaksi Online Menggunakan Konfirmasi Faktor Analisis. *Jurnal Faktor Exacta volume 1 nomor (1)*. halaman 9.

memahami alasan di balik pembatalan, dan memberikan rekomendasi solusi yang tepat secara otomatis. Dengan demikian, teknologi menjadi alat yang sangat berguna dalam menghadapi tantangan pembatalan pembayaran sepihak dan meningkatkan kinerja keseluruhan perusahaan dalam mengelola transaksi *e-commerce*.

Dalam konteks perjanjian kerja antara kurir yang mengoperasikan sistem Cash on Delivery (COD) dan perusahaan pengantar paket, terdapat berbagai aspek fundamental yang perlu dipertimbangkan untuk memastikan terciptanya hubungan kerja yang efektif dan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Pertama, hubungan kerja ini diatur oleh prinsip subordinasi, di mana kurir sebagai pekerja memiliki kewajiban untuk mematuhi instruksi dan arahan yang diberikan oleh perusahaan dalam pelaksanaan tugas pengantaran paket. Perusahaan, dalam hal ini, bertanggung jawab untuk merumuskan prosedur kerja, termasuk mekanisme pengantaran, penjadwalan, serta metode pengumpulan pembayaran COD. Ketentuan ini sejalan dengan Pasal 1601a Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) yang menyatakan bahwa perjanjian kerja adalah kesepakatan di mana satu pihak (buruh) mengikatkan diri untuk bekerja di bawah perintah pihak lain (majikan) dengan imbalan upah.

Dalam implementasi sistem COD, kurir memikul tanggung jawab tambahan untuk mengumpulkan pembayaran dari pelanggan pada saat pengantaran. Aspek ini menambah kompleksitas pada perjanjian kerja, sehingga perusahaan perlu secara eksplisit mengatur proses pengumpulan dan penanganan uang yang terlibat. Kejelasan mengenai prosedur ini penting agar kurir tidak hanya berfungsi sebagai pengantar

paket, tetapi juga sebagai perwakilan perusahaan dalam transaksi keuangan. Dalam hal ini, Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan menegaskan bahwa pekerja, termasuk kurir, berhak atas upah yang layak, yang dapat ditentukan berdasarkan jumlah paket yang berhasil diantarkan serta pembayaran yang berhasil dikumpulkan melalui mekanisme COD.

Waktu kerja juga merupakan elemen krusial dalam perjanjian ini. Perusahaan diharapkan untuk menetapkan jam kerja yang jelas bagi kurir serta mengatur jumlah pengiriman yang diharapkan dalam periode tertentu. Pengaturan ini bertujuan untuk menghindari ambiguitas dan memastikan kurir dapat melaksanakan tugas mereka dengan efisien. Selain itu, perusahaan perlu memberikan pelatihan dan instruksi yang memadai terkait dengan prosedur pengumpulan pembayaran COD, guna memastikan kurir memahami tanggung jawab serta potensi risiko yang mungkin timbul selama proses pengantaran dan pengumpulan.

Syarat sahnya perjanjian kerja, sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdara, juga perlu diperhatikan dalam konteks ini. Perjanjian antara kurir dan perusahaan harus memenuhi syarat-syarat yang mencakup kesepakatan yang jelas antara kedua belah pihak, kemampuan untuk melakukan perbuatan hukum, adanya pekerjaan yang diperjanjikan, serta bahwa pekerjaan tersebut tidak bertentangan dengan ketertiban umum dan peraturan yang berlaku. Perjanjian ini dapat dibuat dalam bentuk tertulis maupun lisan, namun, penyusunan perjanjian dalam bentuk tertulis sangat dianjurkan untuk memberikan kepastian hukum dan melindungi hak-hak masing-masing pihak.

Dengan demikian, perjanjian kerja antara kurir yang melaksanakan pengantaran dengan sistem COD dan perusahaan pengantar paket perlu mencakup berbagai elemen penting yang menjamin hak dan kewajiban masing-masing pihak, serta memastikan kelancaran proses pengantaran dan transaksi pembayaran. Keberadaan landasan hukum yang kuat dalam perjanjian ini diharapkan dapat menciptakan hubungan kerja yang produktif, saling menguntungkan, dan mematuhi ketentuan yang berlaku, sehingga perusahaan dapat beroperasi dengan efisien dan kurir dapat melaksanakan tugas mereka dengan baik dan aman.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

1. Perlindungan konsumen dalam transaksi *e-commerce*, termasuk metode pembayaran COD sangat penting untuk menjaga keseimbangan antara pelaku usaha dan konsumen. Pasal 4 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) serta Pasal 7 Undang-Undang No.19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) memberikan kerangka hukum yang kuat untuk melindungi hak-hak konsumen dengan memastikan transparansi informasi, keamanan transaksi, dan keabsahan kontrak elektronik. Kepmendag 50/2023 menambahkan lapisan tambahan perlindungan dengan menetapkan standar untuk keamanan sistem dan transparansi informasi dalam perdagangan elektronik. Kesemua regulasi ini bertujuan untuk meningkatkan kepercayaan konsumen dan mendukung pertumbuhan ekonomi digital yang adil dan aman.
2. Perlindungan terhadap kurir *online* dari pembatalan sepihak oleh pelanggan *e-commerce* masih belum memadai. Meskipun ada beberapa regulasi yang berkaitan dengan *e-commerce* dan perlindungan konsumen, belum ada peraturan khusus yang secara spesifik melindungi hak-hak kurir *online* dalam situasi

pembatalan sepihak. Untuk melindungi kurir dari praktik ini, UUPK menegaskan hak konsumen atas keamanan dan keselamatan barang dan jasa, hal ini yang memberikan dasar hukum bagi kurir untuk menuntut ganti rugi. KUHP mengatur tentang tindak pidana penipuan, pembatalan pesanan secara sepihak dengan maksud menghindari pembayaran dapat dikategorikan sebagai penipuan. PLAJ juga memberikan kerangka hukum yang jelas mengenai hak dan kewajiban masing-masing pihak termasuk kurir, dalam menghadapi situasi pembatalan yang tidak diinginkan. Kurir dapat menggunakan ketentuan ini sebagai landasan untuk menegakkan hak-hak kurir dalam situasi yang merugikan.

3. Pembatalan sepihak oleh pelanggan *e-commerce* merupakan tantangan signifikan bagi kurir *online* di Indonesia, yang dapat menimbulkan kerugian finansial dan non-finansial. Upaya yang dapat dilakukan perusahaan yaitu memperkuat sistem verifikasi dan pelacakan pembayaran. Perusahaan dapat meningkatkan kesadaran pelanggan tentang pentingnya mematuhi ketentuan pembayaran dengan menyiapkan uang tunai, informasi ini dapat disampaikan melalui berbagai saluran. Melakukan analisis terhadap penyebab pembatalan pembayaran sepihak untuk memahami pola dan alasan dibalik tindakan tersebut dan mengembangkan rencana mitigasi dengan menyediakan sistem mediasi yang mudah diakses untuk menyelesaikan sengketa antara kurir dan pelanggan.

B. SARAN

1. Untuk meningkatkan efektivitas perlindungan konsumen dalam transaksi *e-commerce*, disarankan agar pemerintah dan lembaga terkait memperkuat sosialisasi mengenai hak-hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha sesuai dengan peraturan yang berlaku. Pelaku usaha juga harus lebih proaktif dalam memastikan kepatuhan terhadap peraturan, terutama dalam hal transparansi informasi dan keamanan sistem.
2. Pemerintah perlu membuat regulasi khusus yang mengatur perlindungan hukum bagi kurir *online*, terutama dalam kasus pembatalan sepihak oleh pelanggan *e-commerce*. Regulasi ini sebaiknya mencakup ketentuan mengenai kompensasi bagi kurir atas waktu dan biaya yang telah dikeluarkan, serta sanksi bagi pelanggan yang melakukan pembatalan tanpa alasan yang sah. Selain itu, *platform e-commerce* dan perusahaan logistik juga perlu mengembangkan sistem yang lebih adil, seperti penerapan biaya pembatalan atau deposit yang dapat melindungi kepentingan kurir. Edukasi kepada pelanggan tentang dampak pembatalan sepihak terhadap kurir juga penting dilakukan untuk meningkatkan kesadaran atau tanggung jawab konsumen dalam bertransaksi *online*.
3. Perusahaan jasa kurir sebaiknya mengimplementasikan kebijakan pembatalan yang tegas, meningkatkan edukasi dan komunikasi dengan pelanggan untuk mengurangi pembatalan sepihak. Selain itu, memanfaatkan teknologi analitik data, sistem verifikasi multi-faktor, dan *platform* mediasi *online* dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam menangani masalah ini.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Abulkadir Muhammmad. 1990. *Hukum Perdata Indonesia*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- _____. 2004. *Hukum dan Penelitian Hukum*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Adi Sulisty Nugroho. 2016. *E-Commerce Teori dan Implementasi*. Yogyakarta: Ekuilibria.
- Andy Shera. 2010. *Step By Step Internet Marketing*. Jakarta: PT. Gramedia.
- AZ. Nasution. 2006. *Pengertian Konsumen Dalam Berbagai Aspek*. Jakarta: Widiya Tama.
- Dyah Ochtorina Susanti dan A'an Efendi. 2014. *Penelitian Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Faisal, dkk. 2023. *Pedoman Penulisan dan Penyelesaian Tugas Akhir Mahasiswa*. Medan: CV Pustaka Prima.
- Fajar Nugroho Handayani and Ahmad Raihan Harahap. 2021. *Hukum Perlindungan Consume*. Yogyakarta: Bintang Pustaka Madani.
- H. salim Hs. 2021. *Hukum Kontrak Elektronik: E-Contract Law*. Banjarmasin: Rajawali Pers.
- Hernoko, A. Y. 2020. *Hukum Perjanjian: Asas Proporsionalitas dalam Kontrak Komersial*. Jakarta: Prenadamedia Group.

- Ishaq. 2012. *Dasar-Dasar Ilmu Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Jonathan Sarwono dan Tutty Martadiredja. 2008. *Teori E-Commerce: Kunci Sukses Perdagangan di Internet*. Yogyakarta: Gava Media.
- Khairi. 2021. *Kepastian Hukum Hak Pekerja Outsourcing*. Depok: PT RajaGrafindo Persada.
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi. 2019. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Mertokusumo, S. 2020. *Hukum Acara Perdata Indonesia*. Yogyakarta: Liberty.
- Miru, A. 2020. *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Prof. R. Subekti S.H. 2002. *Hukum Perjanjian*. Jakarta: Penerbit Intermedia.
- Richardus Eko Indrajit. 2009. *E-commerce: Kiat dan Strategi Bisnis di Dunia Maya*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Soerjono Soekanto. 2014. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: UI-Press.
- Sudikno Martokusumo. 2005. *Mengenal Hukum Satu Pengantar*. Yogyakarta: Liberty.
- Suharnoko. 2020. *Hukum Perjanjian: Teori dan Analisis Kasus*. Jakarta: Kencana.
- Susanti Adi Nugroho. 2008. *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Wahyu Sasongko. 2007. *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandar Lampung: Universitas Lampung.
- Wijaya, Hendra. 2020. *Evolusi Sistem Pembayaran Indonesia*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

B. Peraturan Perundang-Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Kitab Undang-Undang Hukum Pidana

Undang-Undang Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia Tahun 1945

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang RI Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2009 tentang Bendera, dan Lambang Negara serta Lagu Kebangsaan

C. Artikel, Majalah dan Jurnal Ilmiah

Achmad. 2018. "Pengaruh Pengguna E-Commerce terhadap Transaksi Online Menggunakan Konfirmasi Faktor Analisis." *Jurnal Faktor Exacta* 1(1).

Ainul Yaqin. 2019. "Akibat Hukum Wanprestasi dalam Jual Beli Online menurut Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik." *Jurnal Dinamika* 25(6).

Arifin, M. 2020. "Konsep Perjanjian dalam Perspektif Hukum Islam." *Jurnal Ilmiah Hukum dan Keadilan* 7(1).

Chory Ayu Sugesti, Si Ngurah Ardhya, dan Muhamad Jodi Setianto. 2020. "Perlindungan Hukum terhadap Pelaku Usaha Online Shop yang Mengalami Kerugian yang Disebabkan oleh Konsumen di Kota Singaraja." *Jurnal Komunitas Yustisia Universitas Pendidikan Ganesha* 3(3).

Grace Evelyn Pardede and Ferdinand Sujanto. 2021. "Urgensi Penyeragaman Kebijakan Cod Pada Marketplace Indonesia Demi Mewujudkan Perlindungan Hukum." *Jurnal Bisnis* 1(2).

Heldya Natalia Simanullang. 2017. "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi E-Commerce." *Melayunesia Law* 1(1).

I Wayane Gde Wiryawan. 2023. "Urgensi Perlindungan Kurir Dalam Transaksi E-Commerce Dengan Sistem COD (Cash On Delivery)." *Jurnal Analisis Hukum* 4(2).

- Latianingsih, Nining. 2012. "Prinsip Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Transaksi Elektronik Menurut Undang-Undang Informasi Dan Transaksi Elektronik." *Jurnal Ekonomi & Bisnis PNJ* 11(2).
- Manap, Marina Abdul. 2018. "Kontrak Elektronik: Isu dan Penyelesaian Undang-Undang." *Journal of Law and Governance* 1(1).
- Padian Adi Salamat Siregar. 2019. "Keabsahan Akad Jual Beli Melalui Internet Ditinjau Dari Hukum Islam." *Jurnal EduTech* 5(1).
- _____, 2020. "Akibat Hukum Pelelangan Objek Jaminan Gadai Oleh Kreditur Tanpa Adanya Peringatan Terhadap Nasabah Oleh Perum Pegadaian." *Jurnal Iusi Studia* 1(1).
- Riska Natagina Putri, Siti Nurul Intan Sari Dalimunthe. 2021. "Perlindungan Hukum Bagi Kurir dalam Sistem Cash on Delivery Belanja Online." *Jurnal Komunitas Volksgeist Universitas Islam Negeri Saizu Purwokerto* 4(2).
- Rochati Maghfiroh. 2020. "Perlindungan Hukum terhadap Barang Kiriman Konsumen Pengguna Jasa Go-Send Instant Courier Melalui Tokopedia." *Jurnal Lex Renaissance* 5(1).
- Siallagan, Haposan. 2016. "Penerapan Prinsip Negara Hukum di Indonesia." *Jurnal Sosiohumaniora* 18(2).
- Somasundaram, R. B. 2016. "Customer Behaviour of Courier Service."

D. Artikel Online\Internet

- Adam, Surya Maulana. "Meninjau Ulang Status Kemitraan Kurir Online dalam Skema Jasa Pengantar Logistik E-Commerce: Relasi Eksploitatif tanpa Kesetaraan." <https://fh.unpad.ac.id/meninjau-ulang-status-kemitraan-kurir-online-dalam-skema-jasa-pengantar-logistik-e-commerce-relasi-eksploitatif-tanpa-kesetaraan/>. Diakses pada 27 Juli 2024.
- Frentzen Alexander Cristivanno, Frentzen A.C. Tomaso - Tugas Pertemuan 14, <https://id.scribd.com/document/546790991/Frentzen-A-C-Tomaso-Tugas-Pertemuan-14>, (Diakses pada 17 Desember 2023, Pukul 15.51 WIB).

Hariato, Didik. "Sejarah Internet Di Indonesia." Perpustakaan Pusat Universitas Brawijaya. <https://lib.ub.ac.id/news/sejarah-internet-di-indonesia/>. Diakses pada 12 November 2023, pukul 20.10 WIB.

Igid Admin. "Pengguna Internet Indonesia Paling Banyak Usia Berapa" Pusat Informasi Indonesia". <https://www.indonesia.go.id/mediapublik/detail/2093#:~:text=Berdasarkan%20hasil%20survei%20Asosiasi%20Penyelenggara,orang%20pada%20periode%202022%2D2023>. Diakses Pada 12 November 2023, Pukul 20.15 WIB

Maharrani, Anindhita. "Orang Indonesia Pilih COD saat Belanja Online." Lokadata. <https://lokadata.id/artikel/orang-indonesia-pilih-codsaat-belanja-online>. Diakses pada 17 Desember 2023, pukul 17.20 WIB.

Sultan Abdul Jabar. "Kekurangan dan Kelebihan COD, Penjual dan Pembeli harus tahu!". <https://lionparcel.com/info-seller/kelebihan-dan-kekurangan-cod>. Diakses pada 13 April 2024, Pukul 20.32 WIB

Lampiran I

Table Wawancara 1.1



Berikut adalah tabel wawancara berdasarkan hasil wawancara dengan Ahmad Ridho Zulfikri Lubis, selaku Kurir JNT, yang dilaksanakan pada hari Senin, tanggal 6 Mei 2024, di kantor JNT:

No.	Pertanyaan	Jawaban Ahmad Ridho Zulfikri Lubis
1	Apa tantangan utama yang dihadapi oleh para kurir online saat ini?	Tantangan utama yang dihadapi adalah pembatalan sepihak oleh pelanggan.

2	Bagaimana teknologi dapat membantu meminimalisir risiko pembatalan sepihak?	Teknologi, seperti sistem pelacakan barang secara real-time, dapat membantu pelanggan memastikan keinginan mereka sebelum barang diantarkan.
3	Apa dampak dari pembatalan sepihak bagi kurir?	Pembatalan sepihak berdampak negatif, termasuk kerugian waktu dan biaya tambahan bagi kurir.
4	Bagaimana edukasi pelanggan dapat membantu mengurangi pembatalan sepihak?	Edukasi tentang dampak negatif pembatalan sepihak bagi kurir perlu dilakukan melalui media sosial, website, dan aplikasi mobile.
5	Apa peran pihak berwajib dalam mengatasi masalah pembatalan sepihak?	Dukungan dari pihak berwajib, seperti pemerintah dan aparat penegak hukum, penting untuk menindak tegas pelanggan yang melakukan pembatalan sepihak tanpa alasan yang sah.
6	Apa harapan Anda dengan penerapan solusi-solusi tersebut?	Diharapkan perusahaan jasa kurir dapat mengurangi risiko kerugian, meningkatkan efisiensi, dan kepuasan pelanggan dalam penanganan pengembalian barang dalam sistem COD.

Table 1.2



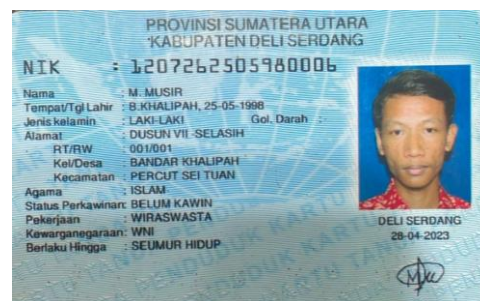
Berikut adalah tabel wawancara berdasarkan hasil wawancara dengan Insan Kamil, selaku Kurir JNT, yang dilaksanakan pada hari Senin, tanggal 13 Mei 2024, di wilayah kerja Kurir JNT:

No.	Pertanyaan	Jawaban Insan Kamil
-----	------------	---------------------

1	Apa tantangan utama yang dihadapi kurir dalam sistem COD?	Tantangan utama adalah kompleksitas proses pengembalian barang dalam sistem COD, yang lebih rumit dibandingkan sistem pembayaran online lainnya.
2	Mengapa proses pengembalian barang dalam sistem COD seringkali lebih rumit?	Karena kurir harus mengantarkan barang kembali ke penjual dan proses pengembalian dana kepada pelanggan sering memakan waktu lama.
3	Bagaimana kerjasama dengan penjual dapat membantu proses pengembalian barang?	Penjual dapat menyediakan alamat pengembalian yang mudah diakses dan membantu menyelesaikan proses pengembalian dana kepada pelanggan.
4	Apa pentingnya edukasi dan kesadaran pelanggan tentang kebijakan pengembalian barang?	Edukasi pelanggan tentang kebijakan pengembalian dan pentingnya mengemas barang dengan baik sebelum dikembalikan dapat membantu meminimalkan risiko kerusakan barang selama proses pengembalian.
5	Bagaimana risiko penipuan dalam sistem COD dapat diatasi?	Edukasi tentang pentingnya sistem COD yang aman dan dukungan dari pihak berwajib diperlukan untuk menindak tegas pelanggan yang berniat tidak membayar setelah menerima barang.
6	Apa harapan Anda dengan penerapan solusi-solusi tersebut?	Diharapkan perusahaan jasa kurir dapat mengurangi risiko kerugian dan biaya tambahan, serta meningkatkan efisiensi dan kepuasan pelanggan dalam

	penanganan pengembalian barang dalam sistem COD.
--	--

Table 1.3



Apa pandangan Anda tentang kebijakan saat ini terkait pembatalan pembayaran di perusahaan ini?	Saya percaya kebijakan saat ini perlu ditinjau ulang untuk memastikan bahwa keadilan dan transparansi tetap terjaga bagi semua pihak terlibat, termasuk pelanggan, penjual, dan kurir. Misalnya, batas waktu pembatalan dan alasan yang
--	---

	<p>sah untuk pembatalan perlu lebih ditekankan agar tidak ada kebingungan dan kurir juga mendapatkan kompensasi yang sesuai dengan usaha mereka.</p>
<p>Bagaimana Anda menilai efektivitas kebijakan saat ini dalam melindungi kurir dari pembatalan sepihak oleh pelanggan?</p>	<p>Kebijakan saat ini telah memberikan dasar yang baik, namun masih ada ruang untuk peningkatan. Penting untuk mengintegrasikan lebih banyak mekanisme kompensasi yang adil bagi kurir ketika mereka mengalami kerugian karena pembatalan tidak terduga. Ini bisa termasuk mempertimbangkan biaya operasional dan waktu yang telah diinvestasikan dalam pengiriman.</p>
<p>Bagaimana pendekatan Anda terhadap meningkatkan komunikasi antara pelanggan, kurir, dan platform e-commerce untuk mengurangi risiko pembatalan sepihak?</p>	<p>Saya berpikir bahwa meningkatkan transparansi dalam komunikasi adalah kunci. Ini bisa mencakup memberikan informasi lebih awal kepada kurir tentang potensi pembatalan, serta memastikan bahwa pelanggan memiliki pemahaman yang jelas tentang kebijakan pengembalian barang sebelum mereka melakukan pesanan.</p>
<p>Bagaimana teknologi dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan efisiensi dalam menangani pembatalan pembayaran sepihak?</p>	<p>Teknologi dapat menjadi alat yang sangat bermanfaat dalam mengelola dan mengurangi risiko pembatalan pembayaran sepihak. Misalnya, penggunaan analisis data untuk mengidentifikasi pola pembatalan, atau penerapan solusi otomatis seperti sistem verifikasi pembayaran multi-faktor, dapat membantu perusahaan untuk merespons lebih cepat dan efisien terhadap kasus pembatalan.</p>
<p>Apa rekomendasi Anda untuk perusahaan ini dalam memperbaiki kebijakan dan prosedur terkait pembatalan pembayaran?</p>	<p>Saya merekomendasikan untuk lebih memperkuat kebijakan yang ada dengan menambahkan aspek-aspek seperti kompensasi yang lebih jelas bagi kurir, serta meningkatkan penggunaan teknologi untuk memonitor dan mengelola transaksi. Selain itu, memperbaiki komunikasi antara semua</p>

	<p>pihak terlibat juga merupakan langkah yang penting untuk mengurangi risiko pembatalan yang tidak diinginkan.</p>
--	---

Table 1.4



<p>Bagaimana perusahaan Anda memastikan bahwa kebijakan pembatalan pesanan yang diterapkan adil dan transparan bagi semua pihak yang</p>	<p>Kami memastikan kebijakan pembatalan pesanan kami diatur dengan jelas dalam syarat dan ketentuan yang mudah diakses oleh semua pelanggan. Kami menetapkan batas waktu pembatalan yang wajar dan memberikan alasan yang sah untuk pembatalan yang diterima.</p>
<p>Bagaimana Anda mengintegrasikan ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dalam kebijakan perusahaan terkait pengembalian barang yang cacat?</p>	<p>Kami secara aktif mengikuti ketentuan UU Perlindungan Konsumen dengan memastikan bahwa pelanggan memiliki hak untuk menukar atau mengembalikan barang yang cacat sesuai dengan prosedur yang ditetapkan. Kami juga memberikan informasi yang jelas tentang prosedur pengembalian barang dalam situs web dan layanan pelanggan kami.</p>
<p>Bagaimana pendekatan perusahaan Anda terhadap penanganan pelanggan yang membatalkan pesanan tanpa alasan yang sah, sesuai dengan ketentuan Pasal 4 dan Pasal 8 UU Perlindungan Konsumen?</p>	<p>Kami mengedepankan pendekatan yang proaktif dalam pendidikan kepada pelanggan mengenai pentingnya keseriusan dalam menempuh transaksi sehingga tidak sembarangan dalam pembatalan yang dapat merugikan pihak-pihak yang terlibat.</p>
<p>Bagaimana perusahaan Anda mengantisipasi dan menangani kasus-kasus penipuan yang terkait dengan pembatalan pesanan untuk menghindari pembayaran, yang sesuai dengan ketentuan Kitab Undang-Undang Hukum Pidana Pasal 378?</p>	<p>Kami memiliki sistem monitoring yang canggih untuk mendeteksi pola penipuan yang mencurigakan. Kami juga bekerja sama dengan pihak keamanan dan layanan hukum untuk menangani kasus-kasus penipuan dengan tindakan hukum yang sesuai.</p>
<p>Apa langkah-langkah konkret yang perusahaan Anda lakukan untuk menciptakan sistem yang fleksibel dan adaptif dalam menangani berbagai situasi yang mungkin terjadi dalam transaksi e-commerce?</p>	<p>Kami terus mengembangkan sistem IT yang adaptif untuk memastikan kami dapat menyesuaikan dengan perubahan kebutuhan pasar dan regulasi yang berlaku. Kami juga melibatkan tim cross-functional dalam mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah dengan cepat dan efektif.</p>

<p>Bagaimana marketplace Anda mempertimbangkan riwayat pembelian pelanggan dalam menerapkan pengecualian atau solusi alternatif dalam proses pembatalan pesanan?</p>	<p>Kami memiliki algoritma yang mengidentifikasi riwayat pembelian pelanggan untuk mengevaluasi kelayakan pengecualian atau solusi alternatif. Keputusan ini didasarkan pada analisis data yang mendalam untuk memastikan keputusan yang adil dan tepat waktu.</p>
<p>Bagaimana kerjasama antara marketplace dan perusahaan jasa kurir diimplementasikan untuk memudahkan proses pengembalian barang dan penyelesaian sengketa, serta menjaga kepuasan semua pihak yang terlibat?</p>	<p>Kami memiliki protokol komunikasi yang terstruktur antara marketplace dan perusahaan jasa kurir untuk mengoordinasikan pengembalian barang dan penyelesaian sengketa dengan efisien. Kami juga memberikan pelatihan terkait kepada pihak terkait untuk memastikan pelayanan yang konsisten dan berkualitas tinggi kepada pelanggan kami.</p>