

DiH: Jurnal Ilmu Hukum

Volume 1 No 1

November 2022

Rarai Ayu Singgat Perwira

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KURIR SAAT PEMBELI TIDAK MELAKUKAN  
PEMBAYARAN PADA SISTEM COD (*CASH ON DELIVERY ORDER*)

Rarai Ayu Singgat Perwira

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, [raraiayu@yahoo.com](mailto:raraiayu@yahoo.com)

Abraham Ferry Rosando

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, [ferry@untag-sby.ac.id](mailto:ferry@untag-sby.ac.id)

Jalan Semolowaru Nomor 45, Surabaya 60118, Indonesia

0315926014

**Abstrak**

Internet membuat belanja lebih mudah. Internet sebagai bukti perkembangan teknologi telah merubah cara pandang batas terhadap bisnis perdagangan lokal maupun internasional. Kemudahan berbelanja di *marketplace* menimbulkan berbagai masalah baru, tidak sedikit pembeli yang merasa barang yang telah dipesannya tidak sesuai dan akhirnya menolak untuk membayar barang pesanannya, bahkan meminta langsung pengembalian dana langsung kepada kurir. Penelitian ini bertujuan mengetahui bentuk perlindungan hukum kurir pada saat pembeli tidak melakukan pembayaran atau wanprestasi pada saat melakukan sisten COD (*cash on delivery order*). Serta bagaimana bentuk pertanggung jawaban *E-Commerce* pada kurir yang dirugikan saat melakukan sistem COD. Hal tersebut menyimpangi ketentuan Pasal 1313 KUHPer menjelaskan bahwa pembeli dan penjual telah sepakat mengikatkan dirinya dalam suatu perjanjian jual beli maka harus memenuhi prestasi yang telah disepakati. Perlindungan hukum terhadap kurir belum diatur dalam Undang-Undang. UU 13/2003 tentang Ketenagakerjaan hanya mengatur tentang Kesehatan dan Keselamatan Kerja, yang menjelaskan terkait dengan permasalahan yang berhubungan langsung dengan para pekerjanya, bukan potensi permasalahan yang muncul dari pihak ketiga. Pihak-pihak yang terlibat memiliki tanggung jawab terhadap mitigasi dan resiko kecelakaan kerja pada kurir, namun belum berjalan dengan baik. Menggunakan penelitian hukum normative (*normative law research*), menggunakan metode pendekatan peraturan perundang-undangan (*statue approach*). Hasil penelitian ini yang pertama adalah, merujuk Pasal 1320 KUHPer dan UU 19/2016 tentang perubahan 11/2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang menunjukkan bahwa *marketplace* memiliki syarat dan ketentuan dalam sisten COD yang menekankan bahwa paket harus dibuka terlebih dahulu dan dibayarkan untuk menghindari kerugian pihak kurir dan juga kurir hanya sebatas pihak ketiga dari penjual pembeli yang bertugas mengantarkan barang. Kedua, kerugian kurir yang dilakukan saat melakukan COD bukan merupakan tanggung jawab *E-Commerce*.

**Kata Kunci : Perlindungan hukum, Wanprestasi, COD.**

### **Abstract**

*The internet makes shopping easier. The internet as evidence of technological developments has changed the way boundaries are viewed on local and international trading businesses. The ease of shopping in the marketplace causes various new problems, not a few buyers feel that the goods they have ordered are not suitable and finally refuse to pay for their ordered goods, even asking the courier for a refund directly. This study aims to determine the form of legal protection for couriers when the buyer does not make payments or defaults when conducting a COD (cash on delivery order) system. As well as how the form of E-Commerce liability on couriers who are harmed when conducting the COD system. This deviates from the provisions of Article 1313 of the Criminal Code explaining that the buyer and seller have agreed to bind themselves in a sale and purchase agreement, so they must fulfill the agreed achievements. Legal protection against couriers has not been provided for in the Act. Law 13/2003 on Manpower only regulates Occupational Health and Safety, which explains that it is related to problems that are directly related to its workers, not potential problems that arise from third parties. The parties involved have responsibility for the mitigation and risk of work accidents on couriers, but they have not gone well. Using normative law research, using the statue approach. The results of this study are first, referring to Article 1320 of the Criminal Code and Law 19/2016 concerning amendments to 11/2008 on Electronic Information and Transactions which show that the marketplace has terms and conditions in the COD system which emphasizes that packages must be opened first and paid to avoid losses to the courier and also couriers are only limited to third parties from the buyer seller who is in charge of delivering the goods. Secondly, courier losses made when conducting COD are not the responsibility of E-Commerce.*

**Keywords : Legal Protection, Default, COD.**

## Pendahuluan

Era globalisasi telah memberikan dampak yang nyata dalam penggunaan sarana teknologi elektronik maupun informasi, kemajuan tersebut juga memberikan dampak terhadap pola hidup masyarakat. Globalisasi juga memberikan dampak terhadap semua aspek dalam kehidupan. Perkembangan informasi tidak dapat dihindarkan dan sebagai makhluk sosial kita harus mampu menerima perkembangan tersebut.

Di era globalisasi manusia akan selalu terhubung dengan teknologi yang semakin berkembang pesat. Pemanfaatan teknologi memiliki peran yang baik untuk perkembangan perekonomian. Pemanfaatan teknologi dalam dunia perdagangan sangat membantu perkembangan perdagangan nasional maupun internasional. Perkembangan teknologi memberikan hawa baru dalam suatu sistem tatanan hukum, yaitu hukum siber. Adanya hukum siber ini maka dibentuklah UU ITE 11/2008 sehingga memberikan keamanan masyarakat untuk memanfaatkan teknologi dan dengan adanya undang-undang ini dapat meminimalisir resiko kejahatan siber.

Pertumbuhan teknologi mendorong manusia untuk dapat melakukan transaksi secara tepat, cepat dan aman. Salah satunya dengan memanfaatkan internet masyarakat dapat mengakses semua kebutuhannya dengan cepat, aman dan juga sesuai dengan kebutuhannya melalui E-Commerce. E-Commerce sebagai wadah untuk mempromosikan barang yang dijual oleh penjual dan juga tempat untuk pembeli melihat dan membeli kebutuhannya.

Pada zaman ini yang telah berkembang begitu cepat dengan adanya teknologi yang semakin canggih, setiap orang bahkan bisa saling berkomunikasi sejauh apapun jarak yang membentang. Karena perkembangan teknologi yang berkembang pesat ini juga mempengaruhi perkembangan di bidang perdagangan. Penggunaan internet yang memiliki jaringan luar sangat bermanfaat dalam dunia bisnis, 3erjasam, dan rumah tangga.

Awalnya kegiatan jual beli hanya bisa dilakukan dengan bertatap muka, saat ini bisa dilakukan tanpa adanya tatap muka yang bisa disebut kegiatan E-Commerce. E-Commerce atau bisa disebut perdagangan elektronik ini telah menjadi salah satu kegiatan jual beli yang disukai oleh semua orang, hal ini terjadi karena dengan adanya jual beli secara online ini dianggap mempermudah dalam membeli atau menjual suatu barang.

Internet sebagai bukti perkembangan teknologi membuat segala aktifitas dapat dilakukan melalui sistem ini, termasuk untuk perdagangan dapat dilakukan melalui media internet. Model bisnis perdagangan di era ini tidak diperlukan tatap muka antara penjual dan pembeli. Dengan adanya perkembangan internet yang semakin maju ini membuat setiap orang merasa mudah dalam melakukan keseharian mereka, salah satunya para pelaku usaha yang dengan adanya internet mereka dapat menjual produk yang mereka dagangkan dengan cepat dan tidak membutuhkan tempat untuk berjual karena mereka bisa berjualan melalui internet.

E-Commerce juga memudahkan para pelaku usaha dalam membuka usaha mereka, karena para pelaku usaha tidak perlu mengeluarkan modal yang besar dengan menyewa tempat untuk usaha mereka. Dengan menggunakan internet kini mereka para pelaku usaha dapat menjual barang

yang mereka jual dengan cara online dan internet dapat mudah diakses oleh para konsumen dimanapun mereka berada.

Belanja online atau berbelanja dengan lewat aplikasi online saat ini dianggap menarik oleh konsumen, karena konsumen merasa terbantu dalam melakukan kegiatan berbelanja mereka. Kegiatan konsumen untuk melakukan berbelanja online dapat dilakukan dimana dan kapanpun mereka mau, mereka juga dimudahkan dalam memilih barang apa yang para konsumen butuhkan dan inginkan. Para konsumen hanya perlu membuka aplikasi belanja online di Handphone atau Laptop mereka dan bisa mulai berselancar dalam aplikasi belanja online yang mereka inginkan. Pembayaran yang dilakukan dalam kegiatan belanja online juga sangat mudah dan dapat dilakukan dimana saja dengan pilihan bank apapun yang berkerja sama dengan aplikasi belanja online tersebut.

Seiring berkembang pesatnya jual beli online atau E-Commerce, jasa kurir menjadi tidak asing lagi. Jasa kurir atau bisa disebut *courier service* adalah layanan dalam pengiriman suatu barang, jika dibandingkan dengan jasa pengiriman biasa, pengiriman yang dilakukan dengan jasa kurir ini dianggap lebih cepat dan aman.

Berkembangnya E-Commerce adalah suatu perkembangan yang pesat dalam bidang perdagangan. Perkembangan ini juga diikuti dengan adanya perkembangan infrastruktur pendukungnya, salah satunya hukum. Hukum sangat diperlukan dalam menjaga ketertiban atau keadilan dalam E-Commerce. Semua ketentuan dalam bertransaksi menggunakan media elektronik harus diatur. Maka dari itu muncul lah Undang-Undang 11 Tahun 2008 tentang ITE.

Bencana pandemic Covid-19 membuat seluruh aktifitas dilakukan dari rumah, karena adanya pembatasan dan kebijakan-kebijakan dari pemerintah. Adanya pandemic membuat peningkatan pada sistem belanja online sebanyak 25%-30% (Pink 2021). Penjual memasarkan barang yang dijuanya melalui platform yang dapat dijangkau di beberapa negara. Sehingga dari negara luar Indonesia dapat melakukan transaksi jual beli dengan mudah. Beda halnya dengan perusahaan konvensional yang hanya dapat menjangkau pasar di satu wilayah saja. Platform digital juga menyediakan berbagai macam keunggulan, seperti proses cepat, fitur gartis ongkir yang menguntungkan pembeli, pemasaran barang yang dapat menjangkau seluruh kalangan.

Selain jual beli yang praktis, sistem pembayaran yang digunakan pada sistem belanja online juga beragam. Pada umumnya pembeli mentransfer sejumlah uang sesuai dengan total belanja melalui rekening bank. Akan tetapi sistem ini memiliki kelemahan, diantaranya ada kemungkinan terjadi penipuan atau kecurangan yang dilakukan oleh penjual sehingga merugikan pihak pembeli. Berkembangnya teknologi memunculkan fitur baru dalam bertransaksi. *Platform E-Commerce* menghadirkan metode pembayaran melalui COD (*Cash on Delivery*). Adanya sistem COD memudahkan masyarakat yang belum terbiasa dengan cara belanja online. Melalui sistem COD pembeli dapat membayarkan sejumlah uang sesuai dengan total belanja pada saat barang diterima dari kurir. Proses jual beli yang terjadi harus memenuhi syarat yang telah ditentukan. Syarat sahnya perjanjian terdapat pada KUHPer Pasl 1320 yang menyebutkan bahwa sebagai subjek dalam jual beli harus memenuhi : Berakal sehat, kehendak sendiri, baliqh, terjadi karena sebab yang halal.

Mekanisme sistem pembayaran melalui COD pada *marketplace* dilakukan dengan membayarkan sejumlah uang yang sesuai dengan jumlah barang yang dipesan ketika barang sudah sampai di alamat tujuan atau alamat pembeli. Ketika pesanan sudah sampai ke alamat pembeli, pembayaran dilakukan sebelum memeriksa kesesuaian barang yang dipesannya. Apabila pesanan

yang dipesan tidak sesuai maka akan mendapatkan garansi dalam bentuk pengaduan pengembalian barang, dengan cara mengajukan pengembalian barang melalui fitur yang ada di E-Commerce. diberlakukan pembatasan ketika seseorang beberapa kali melakukan pengembalian barang maka fitur COD akan di non aktifkan, karena pengajuan pengembalian sangat merugikan penjual. Pengiriman selesai apabila barang sudah sampai ke alamat pembeli, sudah diperiksa sesuai dengan pesanan, dan pembayaran telah selesai dilakukan.

Sistem belanja COD menguntungkan bagi pembeli, pembeli dapat mengecek barangnya Ketika barang sudah sampai, dan apabila barang tidak sesuai maka pembeli dapat melakukan pengembalian barang melalui program pengambalian barang yang ada di *E-Commerce*, disisi lain COD dapat menimbulkan berbagai masalah, tidak sedikit pembeli yang menolak melakukan pembayaran karena dirasa barang yang dipesan tidak sesuai 5erjasama5 yang ditampilkan di platform *E-Commerce* dan bahkan meminta pengembalian dana kepada kurir. Berdasarkan fakta dilapangan tersebut tentunya bertolak belakang dengan ketentuan KUHPer Pasal 1313 yang mana pembeli dan penjual mengikatkan dirinya dalam perjanjian jual beli maka keduanya harus memenuhi prestasi yang diperjanjikan. Dengan adanya sistem pembayaran seperti COD, ini dianggap memudahkan konsumen dalam cara pembayaran belanja online mereka. COD sendiri adalah salah satu sistem yang saat ini terdapat dalam aplikasi belanja online yang dimana barang yang dipesan oleh konsumen bisa diantar terlebih dahulu dan dapat melakukan pembayaran setelah barang diterima oleh konsumen.

Permasalahan yang muncul juga tentang pemahaman pembeli terhadap informasi yang diberikan oleh penjual, kerap kali pembeli tidak mencermati dengan baik deskripsi yang diberikan oleh penjual namun hanya melihat dari gambar saja. Cara pandang ini juga menimbulkan ketidakpuasan pembeli kepada barang yang dibelinya ketika barang pesanan sudah sampai. Apabila barang yang diterima tidak sesuai maka kurir tidak bertanggung jawab denga isi paket. Perbedaan tersebut biasanya ada pada bahan, warna, ukuran yang tidak sesuai dengan deskripsi yang diberikan penjual. Barang yang tidak sesuai menjadi tanggung jawab penjual, apabila penjual memberikan barang yang kurang seuai denga napa yang mereka iklankan maka penjual menyimpang dari Pasal 1243 KUHPer dan merupakan perbuatan wanprestasi. Metode pembayaran COD mendapatkan atensi dari masyarakat, karena maraknya penolakan pembayaran dalam sistem COD sampai menimbulkan kekerasan terhadap kurir yang dijadikan pelampiasan oleh pembeli.

UU ITE Pasal 17 (2) menyebutkan bahwa pihak yang terlibat dalam transaksi elektronik haruslah melakukan itikad baik saat bertransaksi. Disini yang terlibat dalam transaksi elektronik adalah pihak penjual dan pembeli. Itikad baik dalam bertransaksi dalam bentuk apapun merupakan hak dasar yang harus dipenuhi yang telah dijelaskan dalam Pasal 1338 KUHPer ayat (3). Bagi penjual itikad baik yang diperlukan adalah dengan memberikan informasi dan benar dan juga mengirimkan paket sesuai produk yang dideskripsikan, tidak boleh mengurangi atau melebih-lebihkan barang yang dijualnya. Pihak pembeli juga harus mengindahkan itikad baik dengan membayarkan paket yang telah dipesannya.

Berbagai pihak yang terlibat dalam penjualan menggunakan sistem COD, terutama perusahaan jasa pengiriman yang memiliki tanggung jawab terhadap resiko yang mungkin terjadi ketika kurir melakukan pengantaran paket belum berjalan optimal. UU 13/2003 tentang Ketenagakerjaan juga belum dapat memberikan bentuk perlindungan kepada kurir. Undang-undang tersebut mengatur tentang Kesehatan dan Keselamatan Kerja yang berfokus pada pihak yang berhubungan langsung dengan pekerjaannya. Sedangkan peraturan yang diperlukan adalah bentuk perlindungan terhadap pekerja pihak ketiga.

Dari uraian tersebut maka tujuan penulisan ini adalah untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum bagi kurir yang dirugikan saat berlangsungnya sistem COD dan juga bagaimana bentuk tanggung jawab pihak *E-Commerce* pada kurir yang dirugikan saat melakukan sistem COD. Dengan menggunakan penelitian normatif dengan mengkaji peraturan-peraturan yang terkait, asas-asas dan doktrin hukum. Menggunakan metode pendekatan peraturan perundang-undangan, mengkaji bahan hukum primer, sekunder, dan tersier.

## **Pembahasan**

### 1) Perlindungan hukum bagi kurir COD

Bagi para konsumen yang melakukan kegiatan belanja dengan cara online dianggap lebih menarik dan mudah, karena dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun. Konsumen hanya memerlukan *smartphone* atau *laptop* dan jaringan internet yang stabil untuk menjelajah dan membeli barang yang mereka inginkan dalam situs jual beli. Terjadinya jual beli dikarenakan terdapat penawaran. Penjual melakukan penawaran atas suatu barang dengan harga yang sudah ditetapkan dengan disampaikan melalui lisan ataupun tulisan. Apabila pihak pembeli tertarik maka telah terjadi pernyataan kehendak dan dapat dilangsungkan perjanjian jual belinya. Perkembangan jaman membuat jual beli dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun. Jual beli dapat dilakukan melalui media internet, *E-Commerce* sebagai platform jual beli. *E-Commerce* adalah secara tidak langsung tempat bertemunya penjual dan pembeli dengan internet sebagai media. Adanya platform tersebut membuat potensi besar untuk mengembangkan bisnis secara terus menerus (Nandang Sutrisno 2001).

Transaksi dalam belanja online merupakan hukum keperdataan yang muncul dari akibat adanya perjanjian. Dalam melakukan perdagangan perjanjian memiliki arti yang sangat kompleks bagi penjual dan pembeli. Perjanjian sebagai penguat, pedoman dan merupakan alat bukti yang nyata bagi para penjual dan pembeli apabila terdapat kecurangan. Perjanjian dapat dikatakan dapat menimbulkan akibat hukum dan menimbulkan hak dan kewajiban yang harus dipenuhi didalamnya.

Perjanjian jual beli dijelaskan dalam Buku III KUHP terdapat 3 asas yang digunakan untuk pelaksanaan suatu perjanjian. Diantaranya adalah asas kebebasan berkontrak, konsensualisme, itikad baik. Perjanjian dapat dibatalkan apabila syarat subjektif tidak terpenuhi. Namun apabila para pihak setuju atas isi perjanjian tersebut, maka perjanjian dapat dilanjutkan dan menjadi perjanjian yang sah. Perjanjian dapat batal demi hukum apabila salah satu syarat objektif tidak terpenuhi dan dianggap tidak ada perjanjian sebelumnya (Mulyantoro 2020).

*Marketplace* adalah media online yang berbasis web sebagai tempat untuk melakukan kegiatan bisnis dan transaksi jual beli, dengan adanya *marketplace* ini dapat memudahkan pembeli untuk mendapatkan *supplier* atau penjual yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan mereka untuk mendapatkan barang yang sesuai dengan harga pasar. Sedangkan bagi penjual atau *supplier* akan dimudahkan dalam mengetahui adanya pembeli yang membutuhkan jasa atau produk mereka.

*Marketplace* sendiri adalah salah satu *E-Business* yang dimana penjual dan pembeli terhubung untuk melakukan kegiatan jual beli barang atau jasa secara online. *Marketplace* di Indonesia merupakan salah satu media penggerak ekonomi yang sangat membantu perkembangan ekonomi secara nasional untuk mengikuti era globalisasi yang saat ini juga telah berkembang cukup

pesat. Untuk itu, *Marketplace* juga perlu berkembang untuk dapat mengikuti perkembangan era globalisasi dengan teratur dan efisien untuk para konsumennya. Pada umumnya *Marketplace* yang efisien dapat meningkatkan iklim investasi diperusahaan dan memudahkan arus input dan output barang.

Beberapa komponen yang menunjang sebuah *marketplace* itu sendiri, yaitu:

1. Para pelaku usaha atau penjual yang dapat membuat toko mereka secara online dan melakukan promosi agar barang mereka dapat terjual.
2. Konsumen yang berasal dari penjuru bagian bumi dapat menjelajahi dunia internet.
3. *Marketplace* juga harus menyiapkan *network hardware, software* dan juga penunjang lainnya agar *marketplace* mereka berjalan tanpa adanya kendala. Barang dan jasa mempunyai tipe fisik dan digital. Digital produk ini adalah barang yang diubah menjadi format digital dan di kirim melalui Internet.
4. Barang dan jasa yang di jual oleh para pelaku usaha atau penjual dapat berupa fisik atau digital, yang artinya barang fisik dapat di kirim melalui pos atau jasa pengiriman sedangkan barang digital adalah barang dengan format digital.
5. *Front-end*, dimana pembeli dapat berhubungan dengan penjual dengan melewati portal penjual, mesin pencari ataupun katalog penjual.
6. *Back-end*, kegiatan dalam marketplace yang berhubungan dengan pemesanan yang dilakukan oleh konsumen dan pemenuhan pemesanan yang dilakukan oleh penjual. Proses pembayaran, proses pemaketan dan pengiriman juga berhubungan dengan *back-end* ini.

Masyarakat Indonesia saat ini masih cukup asing bila mendengar istilah *Electronic Commerce*, hal ini terjadi karena *electronic commerce* atau bisa disebut transaksi elektronik sebagian besar digunakan oleh kalangan masyarakat menengah keatas. Dikarenakan tidak semua masyarakat kalangan menengah kebawah memiliki alat elektronik seperti *handphone* dan kurangnya edukasi tentang bagaimana cara melakukan transaksi secara online melalui *handphone*.

*E-Commerce* sendiri adalah gabungan dari 2 (dua) kata, yaitu *E* merupakan kepanjangan dari *Electronic* dan kata *Commerce*. Kata *Electronic* dalam bahasa etimologi untuk definisinya mengarah ke hal yang berhubungan dengan dunia elektronika dan teknologi. Sedangkan *Commerce* adalah perdagangan dan perniagaan (M.Echols and Shadily 2003).

Adapun menurut istilah pengertian *E-Commerce* adalah transaksi perdagangan melalui media elektronik yang terhubung dengan internet (Nugroho 2016). *Alliance For Global Business* mengartikan *E-Commerce* sebagai seluruh transaksi nilai yang melibatkan transfer informasi, produk, jasa atau pembayaran melalui jaringan elektronika sebagai media. Melalui media tersebut barang dan jasa yang bernilai ekonomi yang dirancang, dihasilkan, diiklankan, dikatalogkan, diinventarisasi, dibeli atau dikirimkan (Tutik 2008).

Menurut Kalakota dan Whinston tentang pengertian *E-Commerce* ditinjau dari 4 (empat) perspektif, yaitu:

1. Perspektif komunikasi  
Dalam perspektif ini *E-Commerce* merupakan kegiatan dimana proses terkait pengiriman barang, jasa, atau sistem pembayaran dilakukan melalui peralatan elektronik.
2. Perspektif proses bisnis

Dalam perspektif ini *E-Commerce* merupakan aplikasi yang dibuat dengan teknologi yang menuju otomatisasi dari transaksi-transaksi bisnis dan alur kerja.

### 3. Perspektif layanan

Dalam hal ini *E-Commerce* adalah alat elektronik yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan suatu perusahaan, konsumen, dan manajemen dengan tujuan agar pengeluaran yang pelayan dapat lebih ringan dan meningkatkan kualitas dan kecepatan pengiriman suatu pelayanan .

### 4. Perspektif online

Dalam hal ini *E-Commerce* adalah alat elektronik yang dapat membantu pelaku usaha atau penjual dan konsumen dalam melakukan kegiatan jual beli yang dilakukan secara online dimanapun dan kapanpun(Sanusi 2011).

Menurut Pasal 1 angka (2) UU 11/2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya. Selain itu, Menurut Adi Nugroho mendefinisikan transaksi elektronik (*E-Commerce*), adalah persetujuan jual beli antara pihak pembeli dengan penjual secara elektronik yang biasanya menggunakan jaringan komputer pribadi.

Dalam hal ini, konsumen yang menggunakan browser web untuk melakukan pemesanan dan menyediakan informasi dengan bentuk pembayaran seperti kartu kredit, digital cash atau cek elektronik(Purwaningsih 2010). Jenis transaksi elektronik melalui media sosial:

- a. Transaksi melalui elektronik secara tidak langsung yaitu hubungan hukum antara pembeli dan penjual yang merupakan pembuatan kontrak melalui internet akan tetapi pengiriman barang dilakukan secara biasa yang umumnya dilakukan dalam perdagangan barang;
- b. Transaksi melalui elektronik langsung yaitu hubungan hukum yang dilakukan lewat internet baik pembuatan kontrak maupun pengiriman barang biasanya dalam perdagangan biasa misalnya penjualan piranti lunak, film, musik atau informasi yang dapat di download.

KUHPer telah mengatur tentang syarat sahnya suatu perjanjian. Syarat sahnya suatu perjanjian adalah bahwa apapun yang terkait dalam perjanjian tersebut entah itu barang ataupun jasa tidak boleh sesuatu yang dilarang oleh undang-undang atau bertentangan dengan hukum yang berlaku. Hal ini dilakukan untuk mencegah adanya kecacatan dalam perjanjian tersebut. Hubungan yang terjadi dalam proses jual beli antara penjual dan pembeli dalam sistem COD melahirkan suatu perikatan. Transaksi jual beli melalui *E-Commerce* memberikan kebebasan hak kepada pembeli untuk mendapatkan barang yang sesuai dengan deskripsi penjual, sedangkan pihak *E-Commerce* juga memberikan hak kepada penjual untuk mendapatkan bayaran yang layak atas barang yang telah dijualnya.

Dengan adanya sistem pembayaran yang dianggap lebih memiliki resiko yang ringan yaitu COD. COD sendiri adalah salah satu sistem yang saat ini terdapat dalam aplikasi belanja online yang dimana barang yang dipesan oleh konsumen bisa diantar terlebih dahulu dan dapat melakukan pembayaran setelah barang diterima oleh konsumen. Metode pembayaran ini merupakan metode pembayaran yang paling digemari oleh konsumen di Indonesia. Hal tersebut dibuktikan dengan data Statistik *E - Commerce* 2020 yang dirilis oleh BPS yang menunjukkan bahwa dari sekitar 17 ribu usaha *online* yang ada di Indonesia, 73% di antaranya menggunakan metode pembayaran COD(Maharani 2021).

Dalam sistem COD juga mengadung perjanjian yang dilakukan antara penjual dan pembeli yang dilakukan secara online disebut perjanjian elektronik. Perjanjian elektronik ini diatur dalam UU 19/2016 tentang Perubahan UU 11/2008 pasal 1 angka 17, yang menyebutkan Kontrak Elektronik adalah perjanjian para pihak yang dibuat melalui sistem elektronik. Ciri dari kontrak elektronik yaitu (Asfandi 2010) :

1. Dapat dilakukan jarak jauh, dapat dijangkau oleh berbagai negara dan dapat dilakukan melalui internet.
2. Pihak yang terlibat dalam jual beli tidak pernah bertemu langsung.

Perjanjian elektronik ini hanya dapat dilakukan dinegara yang telah memiliki undang-undang untuk melindungi pihak-pihak yang terlibat dalam perjanjian tersebut, karena perjanjian elektronik ini memiliki kekurangan dari segi keamanan privasi dan lainnya. Awalnya Indonesia tidak diperbolehkan menggunakan transaksi maupun perjanjian elektronik ini. Dengan adanya uu 19/2016 tentang perubahan UU 11/2008 Indonesia dapat menggunakan perjanjian elektronik ini dengan dilindungi oleh hukum yang jelas.

Perjanjian elektronik dapat dijumpai pada sistem pembayaran situs belanja online. Beberapa diantaranya yaitu Shopee. Shopee memiliki beberapa macam kesepakatan pembayaran di aplikasi jual beli mereka. Diantaranya adalah pembeli dapat memilih membayar dengan bantuan pihak ketiga seperti Indomart atau Alfamart, dengan menggunakan kartu kredit, dan juga menggunakan sistem pembayaran COD. Melalui sistem pembayaran COD pembeli dapat dengan mudah memesan dan membayar pesanan mereka kepada kurir 9erjas barang yang dibeli sudah sampai. Mekanisme COD meliputi beberapa pihak, diantaranya, penjual, konsumen, marketplace, penyedia jasa pengiriman, dan kurir.

Bertransaksi COD sangatlah mudah maka menimbulkan kekurangan pada sistem pembayaran tersebut. Banyak kasus yang muncul dari masyarakat yang merasa dirugikan karena pesanan mereka tidak sesuai. Pesanan yang tidak sesuai dapat dikarenakan ketidaksesuaian antara deskripsi, bahan, dan juga warna yang dipesan. Maka pembeli tidak mau membayar barang tersebut dan langsung mengembalikan barang kepada kurir, sehingga disini kurir yang merasa dirugikan. Kurir merupakan pihak ketiga dalam proses pengantaran paket kepada pembeli. Kurir adalah jasa untuk mengantarkan suatu barang dari pihak penjual ke pihak pembeli. Melalui sistem COD ini kurir juga terlibat karena kurir adalah pihak yang mengantarkan pesanan yang kita beli secara online.

Shopee sebagai pihak penyedia tempat belanja online untuk tempat wadah mengiklankan barang yang diperdagangkan oleh penjual dan tempat untuk pembeli melihat berbagai produk yang diinginkan melahirkan tanggung jawab secara kontraktual. Sebagai konsumen di platform Shopee maka pembeli harus menyetujui syarat dan ketentuan yang berlaku. Dalam hal transaksi melalui proses COD, Shopee tidak bertanggung jawab atas ketidaksesuaian isi paket, namun memiliki wadah untuk pengajuan pengembalian barang ataupun media pengaduan. Shopee hanya sebagai wadah belanja online yang aman dan memastikan platform shopee berjalan dengan baik untuk kenyamanan penjual dan pembeli.

Sedangkan Shopee dengan penjual juga melahirkan tanggungjawab secara kontraktual. Penjual juga harus mematuhi seluruh kebijakan yang ada di Shopee yang diperuntukkan bagi penjual. Shopee berkewajiban memastikan kelancaran aplikasinya sebagai sarana penjual memasarkan produknya kepada konsumen. Maka diwajibkan bagi penjual untuk beritikad baik

selama menjalin kerjasama dengan Shopee. Penjual harus memberikan informasi yang jelas dan jujur pada kolom deskripsi yang disediakan oleh pihak Shopee.

Pembeli memiliki kewajiban untuk memenuhi prestasi yang telah disepakati dalam perjanjian jual beli. Jika pembeli tidak melaksanakan kewajibannya oleh sebab sesuatu keadaan yang memaksa maka dapat dikatakan pembeli tersebut melakukan wanprestasi atau ingkar janji. Wanprestasi adalah suatu keadaan pembeli melakukan ingkar janji terhadap suatu hal yang halal yang telah diperjanjikan (Subekti 1990). Dalam pelaksanaan jual beli melalui E-Commerce yang memiliki kemungkinan untuk melaksanakan wanprestasi adalah pihak penjual karena kesepakatan terjadi pada saat pembeli membayarkan barang pesannya. Maka dapat dikatakan pembeli telah memenuhi prestasi.

Beberapa kasus yang terjadi pada sistem COD adalah konsumen tidak mau membayar sejumlah uang untuk pesanan yang mereka pesan, akan tetapi paket tersebut telah mereka buka dari segelnya, dan ini merugikan pihak kurir karena barang tersebut tidak dapat dikembalikan kepada penjual. Kecuali barang tersebut masih terbungkus dan tersegel dengan rapi dan konsumen menolak untuk membayar, karena kerjasama yang jelas maka kurir akan langsung memproses pengembalian barang tersebut.

Shopee sebagai pihak marketplace yang menggunakan sistem COD dalam pembayaran, mereka mencantumkan ketentuan yang harus dipatuhi oleh penjual maupun pembeli, dimana pembeli harus membayarkan uang tunai sejumlah total yang sesuai dengan pesanan kepada pihak kurir sebelum menerima atau membuka paket (Shopee 2022). Yang berarti pembeli harus menandatangani bukti terima dan melakukan pembayaran paket dan paket dapat dibuka. Namun terdapat beberapa konsumen yang mengingkari perjanjian tersebut. Konsumen membuka paket terlebih dahulu dengan dalih bahwa akan melakukan pengecekan paket apakah sesuai dengan yang dipesan tanpa membayar pesanan terlebih dahulu. Apabila barang tersebut tidak sesuai konsumen tidak mau membayarnya. Hal ini sangat merugikan kurir, karena apabila paket dari barang tersebut telah dirobek tanpa adanya pembayaran maka kurir mau tidak mau harus membayar harga barangnya.

Pada sistem COD pihak kurir yang dirugikan dengan adanya ketidaksesuaian barang yang diterima pembeli maka kurir tidak wajib bertanggung jawab lebih karena bukan merupakan kewajiban kurir. Kurir menjalankan kewajibannya berdasarkan apa yang telah dikuasakan padanya. Sesuai Pasal 1797 KUHP seseorang yang diberi kuasa tidak boleh melakukan hal diluar apa yang dikuasakan kepadanya. Kurir tidak mengetahui isi paket, yang mengetahui isi dari paket tersebut adalah penjual dan pembeli. Kurir hanya sebatas pihak yang mengantarkan barang saja tidak ada hubungan hukum yang mengikatnya dengan pembeli dan penjual (Suriyadi 2021).

Peran kurir sebagai pengantar paket yang bekerja pada perusahaan penyedia jasa pengantaran barang, yang menggantikan kuasa perusahaan pengiriman untuk mengantarkan barang pesanan konsumen. Posisi kurir sebagai pihak ketiga dalam hal ini harus mendapatkan perlindungan, karena ini sudah menimbulkan kerugian yang cukup besar jika terjadi terus menerus. Walaupun ada peraturan harus membayar dahulu sebelum menerima dan membuka paket kepada kurir dalam syarat dan ketentuan sistem COD, tetapi belum ada undang-undang yang benar-benar memberikan perlindungan hukum terhadap kurir COD hak dan kewajiban kurir harus dipenuhi tanpa adanya perbedaan hanya karena kurir sebagai pihak ketiga dalam pengiriman barang sistem COD tentunya hal ini menyimpangi UUD 1945 Pasal 27 (2).

Pembeli menolak membayar sejumlah uang saat melakukan sistem COD sangat merugikan dari segi apapun. Kurir mengeluarkan tenaga untuk mengantarkan paket dan melayani penolakan pembayaran pembeli pembeli tidak mengerti bahwa itu diluar tanggung jawab kurir dan kurir harus menjelaskan hal tersebut. Dari penolakan tersebut muncul permasalahan lainnya yaitu pengantaran paket selanjutnya menjadi terhambat karena kurir memberi penjelasan lebih kepada pembeli tersebut. Dan apabila paket yang ditolak telah terbuka bungkusnya maka kurir akan mengganti rugi atau bahkan mendapatkan teguran dari pihak penyedia layanan jasa pengiriman barang.

Tindakan kekerasan atau makian yang diterima oleh kurir sampai menyentuh aspek profesionalitas pekerja, tetapi sudah sampai pada ranah pribadi pekerja. Hal ini yang membuat rumit permasalahan yang dialami oleh kurir. Rumitnya perlindungan kerja kurir ini menyebabkan upaya perlindungan terhadap pekerja terus berlaku dilingkungan kerja internal maupun eksternal, dimana menyangkut hak asasi manusia, dan sosial. Imam Soepomo membagi perlindungan yang diperlukan untuk pekerja. Yang pertama perlindungan secara ekonomis, yaitu yang berkaitan dengan pemberian upah kerja yang cukup untuk memenuhi hajat hidupnya. Kedua perlindungan sosial, perlindungan agar dapat terus mengembangkan kehidupannya dan dapat dilakukan jika dalam kondisi sehat, dan yang terakhir perlindungan kerja teknis, perlindungan terhadap pekerja sebagai akibat dari pekerjaan yang dilakukannya yang berdampak terhadap kehidupan pribadi pekerja, perlindungan ini disebut dengan keselamatan bagi pekerja.

Sebagaimana disebutkan dalam UU ITE Pasal 17 (2) menyebutkan bahwa pihak yang terlibat dalam transaksi elektronik haruslah melakukan itikad baik saat bertransaksi. Disini yang terlibat dalam transaksi elektronik adalah pihak penjual dan pembeli. Itikad baik dalam bertransaksi dalam bentuk apapun merupakan hak dasar yang harus dipenuhi yang telah dijelaskan dalam Pasal 1338 KUHPer ayat (3). Bagi penjual itikad baik yang diperlukan adalah dengan memberikan informasi dan benar dan juga mengirimkan paket sesuai produk yang dideskripsikan, tidak boleh mengurangi atau melebih-lebihkan barang yang dijuanya. Pihak pembeli juga harus mengindahkan itikad baik dengan membayarkan paket yang telah dipesannya.

Adapun barang yang akan dikembalikan harus dibayar terlebih dahulu, keluhan dan pengembalian barang dapat disampaikan melalui aplikasi Shopee. Pasal 1476 KUHPer menyatakan bahwa biaya penyerahan barang merupakan tanggung jawab penjual. Dan biaya pennerimaan dibayarkan oleh pembeli. Kemudian pada Pasal 1494 menyebutkan bahwa penjual harus bertanggung jawab atas akibat dari perbuatan yang dilakukan olehnya. Maka ketidaksesuaian barang yang dikirimkan merupakan tanggung jawab penjual. Dalam Pasal 1708 KUHPer kurir tidak perlu bertanggung jawab atas barang titipan yang dikuasakan kepadanya, kecuali karena kelalian atau kecacatan yang terjadi selama proses pengantaran barang.

Fenomena yang terjadi dalam proses COD di Bengkulu terjadi belum lama ini, pada bulan Juni 2022 muncul diberita perihal kurir yang di maki pada saat proses pengiriman barang melauai COD. Diduga karena yang memesan paket adalah anaknya, sedangkan anaknya sedang berada diluar rumah, kurir tersebut mengantarkan sesuai alamat dan menagihkan uang sejumlah RP 20.000 kepada sang ayah namun sang ayah menolak untuk membayarkan sejumlah uang itu kepada kurir dan justru kurir mendapatkan makian dari orang tua dari anak tersebut. Pembayaran seharusnya diterima kurir pada saat mengantarkan paket, namun justru sebaliknya. Kurir tidak dapat menyelesaikan pekerjaannya karena berujung keributan dan kurir mengajukan laporan kepada pihak

polisi untuk membantu proses permasalahan ini, bahkan videonya telah menyebar luas(Davina 2022).

Menurut Setiono, perlindungan Hukum adalah tindakan atau upaya untuk melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang oleh penguasa yang tidak sesuai dengan aturan hukum, untuk mewujudkan ketertiban dan ketentraman sehingga memungkinkan manusia untuk menikmati martabatnya sebagai manusia(Setiono 2004). Sedangkan menurut Muchsin, Perlindungan Hukum merupakan kegiatan untuk melindungi individu dengan melakukan penyerasian hubungan nilai-nilai atau kaidah-kaidah yang menjelma dalam sikap dan tindakan dalam menciptakan adanya ketertiban dalam pergaulan hidup antar sesama manusia(Kansil C.S.T 1989).

Perlindungan hukum sendiri adalah upaya penegak hukum untuk memenuhi hak dan pemberian bantuan untuk memberikan perasaan aman pada saksi dan/atau korban, perlindungan hukum korban kejahatan sebagai bagian dari perlindungan masyarakat, dapat diwujudkan dalam berbagai bentuk, seperti melalui pemberian restitusi, kompensasi, pelayanan medis, dan bantuan hukum. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), perlindungan hukum di ibaratkan sebagai tempat berlindung, perbuatan (hal dan sebagainya) melindungi. Pemaknaan kata perlindungan secara kebahasaan tersebut memiliki kemiripan unsur-unsur, yaitu unsur tindakan melindungi, unsur cara-cara melindungi. Dengan demikian, kata melindungi dari pihak-pihak tertentu dengan menggunakan cara tertentu.

Perlindungan hukum dalam sistem COD perlu diperbarui, karena tidak semua marketplace memiliki peraturan yang melindungi para pihak tanpa terkecuali dan ketentuan pada sistem COD yang sudah ketinggalan jaman. Untuk selanjutnya, kekosongan hukum untuk perlindungan hukum untuk kurir dapat diberikan oleh pemerintah karena berlandaskan pada UUD 1945 pasal 27 (2) yang menyebutkan setiap warga berhak atas pekerjaan dan penghidupan yang layak, dan juga dengan mempertimbangkan hak asasi manusia.

## 2) Pertanggungjawaban E-Commerce pada Kurir COD

Sebagai proses modernisasi berbagai aspek yang ditandai dengan kemajuan di dunia teknologi. Semakin pesatnya dunia digital, membawa dampak yang signifikan untuk dunia belanja online, khususnya pada dunia E-Commerce. Adanya kemudahan yang memudahkan seseorang untuk berbelanja online akan mempercepat roda bisnis perdagangan. Rumitnya hubungan hukum yang ada pada E-Commerce dikarenakan begitu banyaknya peraturan yang mengatur mengenai hal tersebut, namun belum dapat membantu dan memecahkan permasalahan untuk pekerja kurir. Kurir sebagai pengantar paket yang berhadapan langsung dengan konsumen memiliki hak untuk mendapat perlindungan.

Adanya sistem COD memudahkan untuk berbelanja, namun pada kenyataannya edukasi dan pemahaman tentang sistem pembayaran ini belum berjalan optimal di masyarakat. Permasalahan yang begitu rumit melibatkan banyak pihak yang terlibat. Seperti penjual dan pembeli, penjual dan kurir, serta penyedia layanan dengan pihak kurir. Diperlukan sistem pelacakan paket secara digital untuk memantau sistem pembayaran ini. Masih adanya celah untuk meminimalisir resiko sistem pembayaran melalui COD ini membuat semua pihak yang terlibat harus berbenah.

Penjual dalam melakukan aktifitas perdagangannya dapat dilakukan melalui platform media Sosial. Seperti halnya Shopee, pembeli dapat menerapkan pembayaran melalui sistem COD. Dalam hal penjual dan pembeli telah setuju atas semua perjanjian yang telah melakukan transaksi jual beli, maka menimbulkan perikatan diantara mereka. Dimana penjual harus memenuhi prestasi yang telah disebutkan, dan pembeli pun wajib untuk membayarkan sejumlah uang melalui kurir yang mengantarkan paket.

Penjual dan pembeli yang telah setuju mengikatkan dirinya dalam suatu perjanjian, maka akan menimbulkan akibat hukum. Dan apabila baik penjual ataupun pembeli dalam sistem COD tidak melaksanakan kewajiban dan tidak melakukan itikad baik, maka dapat dikatakan wanprestasi atau ingkar janji dan dapat dituntut sesuai hukum yang berlaku.

Pembeli harus memahami apa yang menjadi ketentuan dalam bertransaksi melalui sistem COD yang disediakan oleh pihak Shopee. Pembeli dianggap telah mengerti segala ketentuan dalam sistem COD setelah melakukan *checkout* barang yang dipesannya. Barang yang dikirimkan ke alamat pembeli harus dibayarkan terlebih dahulu sebelum membuka isi pakatnya. Apabila setelah sampai terdapat ketidaksesuaian barang yang dipesannya maka dapat mengajukan pengembalian melalui aplikasi Shopee.

Selama ini masih banyaknya masyarakat Indonesia yang kurang paham dengan adanya sistem COD. Pembeli masih menganggap bahwa pembeli bisa mengecek barang terlebih dahulu dan membayarkan kepada kurir ketika barang sesuai dengan pesanan, dan juga tidak perlu membayar ketika barang yang dipesan tidak sesuai dan dapat langsung mengembalikan kepada kurirnya walaupun pakatnya telah dibuka. Adanya kesalahpahaman tersebut membuat kerugian bagi pihak lain.

Sebagian pembeli yang kecewa terhadap isi pakatnya langsung melakukan protes pada kurir pengantar pakatnya, padahal sebenarnya kurirpun tidak tahu menahu perihal isi paket yang dikirmnya. Kurir hanya sebagai pihak pengirim dan mengantarkan pesanan hingga sampai alamat tujuan. Jika terdapat kekurangan sesuai isi paket maka pihak kurir tidak bertanggung jawab. Dengan beberapa masalah yang dihadapi kurir dalam menghadapi pembeli yang seenaknya sendiri, disinilah minimnya perlindungan hukum untuk kurir.

Permasalahan yang timbul dari adanya pembayaran sistem COD Sebagian besar dikarenakan barang yang kurang sesuai dengan barang yang ditawarkan ketika di marketplace. Hal ini dipengaruhi juga oleh ekspektasi pembeli dengan barang yang dibelinya. Penjual terkadang melebihkan barang yang dijualnya dengan iming-iming kualitas yang bagus dan hal ini yang membuat cara pandang pembeli memiliki ekspektasi tinggi terhadap barang tersebut.

Permasalahan selanjutnya juga tentang pemahaman pembeli terhadap informasi yang diberikan oleh penjual, kerap kali pembeli tidak mencermati dengan baik deskripsi yang diberikan oleh penjual namun hanya melihat dari gambar saja. Cara pandang ini juga menimbulkan ketidakpuasan pembeli kepada barang yang dibelinya ketika barang pesanan sudah sampai. Pemahaman ini yang memicu terjadinya ketidakpuasan pembeli dalam bertransaksi secara digital, tidak memprerhatikan kualitas dan kuantitas barang yang dibelinya dan berakhir tidak membayar pesanan apabila barang yang sampai tidak sesuai dengan ekspektasi mereka, maka cara pandang ini yang seharusnya perlu dirubah.

Sebenarnya seluruh ketentuan dan itikad baik selama berdagang telah ditetapkan oleh pihak E-Commerce, ataupun oleh Undang-Undang yang ada di negara kita, dimana pelaku usaha wajib hukumnya untuk mencantumkan informasi yang lengkap dan jujur terhadap produk yang mereka tawarkan melalui aplikasi atau melalui sistem elektronik. Informasi tersebut sudah termuat dalam Pasal 9 UU ITE 11/2008.

Lahirnya tanggung jawab dikarenakan seseorang tersebut telah melakukan perbuatan sehingga menimbulkan suatu akibat. Dalam kaitannya dengan penjual yang tidak menjalankan kewajibannya dengan baik, maka akan menimbulkan akibat dari tindakannya. Pelaku dalam hal ini tidak memenuhi prestasi atas apa yang diditampilkan dalam kolom deskripsi barang yang dijualnya, dalam hal ini penjual telah melakukan wanprestasi.

Secara tidak langsung penjual yang tidak memberikan informasi dengan benar sudah menyimpangi UU 11/2008 tentang ITE. Meskipun transaksi terjadi secara elektronik penjual harus tetap melindungi hak-hak pembelinya. Dimana pembeli berhak mendapatkan informasi secara benar dan detil atas barang yang akan dibelinya, dan juga pembeli berhak menerima barang belanjaan yang sesuai dengan jumlah yang dipesan. Pelaku usaha dibebani tanggung jawab atas kebenaran informasi yang diberikan kepada pihak pembeli, dimana hal ini termuat dalam UUPK Pasal 17 (1) huruf c, UU ITE Pasal 9, UU Perdagangan 7/2014 Pasal 65.

Dapat dilihat bahwa terjadi hubungan tanggung jawab yang terlibat dalam sistem COD. Hubungan tersebut meliputi hubungan pembeli dengan pihak Shopee, hubungan Shopee dengan pihak penjual (toko), hubungan penjual dengan jasa pengirim barang, dan juga terdapat hubungan antara hubungan jasa pengirim barang dan juga hubungan pembeli dengan penjual (toko). Secara terperinci sebagai berikut:

- a. Hubungan yang terjadi antara pembeli dengan pihak Shopee  
Shopee sebagai pihak marketplace memastikan aplikasinya berjalan dengan lancar agar penjual dapat menggunakan platform untuk mengatur barang jualannya dengan mudah. Hubungan tanggungjawab yang terjadi adalah secara kontraktual. Dalam hal pembeli ingin menjadi bagian dari Shopee maka pembeli harus menyetujui semua persyaratan yang dibuat untuk pembeli, dan juga harus mengindahkannya.  
Perlu diperhatikan bahwa Shopee tidak bertanggung jawab atas pembayaran menggunakan COD, apabila barang yang dikirim seller tidak sesuai. Kontrak jual beli dilakukan antara pembeli dan penjualan. Shopee sebagai pihak penyedia platform hanya bertugas memastikan platform berjalan lancar untuk menjembatani antara pembeli dan penjual.  
Untuk perkara barang yang dipesan kurang sesuai maka pihak Shopee menyediakan fasilitas untuk pengembalian barang dengan layanan pengaduan. Kemudian dapat diproses melalui syarat dan ketentuan dalam hal pengembalian barang.
- b. Hubungan yang terjadi antara Shopee dengan pihak toko  
Shopee dengan pihak toko juga melahirkan tanggung jawab secara kontraktual. Seperti halnya hubungan yang terjalin dengan pihak pembeli. Penjual atau pihak toko juga harus memenuhi dan menyetujui semua persyaratan yang diajukan Shopee untuk penjual.  
Pihak Shopee berkewajiban untuk memastikan agar aplikasi yang digunakan berjalan baik, sehingga penjual dapat menggunakan aplikasinya untuk mengupload barang jualannya dan juga untuk dapat memasarkan produknya.

Perlu ditekankan bahwa pihak penjual agar memiliki itikad baik untuk menjadi penjual yang dapat dipercaya dengan memberikan informasi produknya dengan sebenarnya tanpa melebih atau mengurangi deskripsi produknya.

c. Hubungan yang terjadi antara penjual dan jasa pengirim barang

Pihak Shopee telah menjalin kerjasama dengan beberapa jasa pengirim barang. Beberapa diantaranya menyediakan layanan pembayaran secara langsung maupun secara tidak langsung. Untuk pembayaran secara langsung dapat disebut dengan pembayaran sistem COD.

Yang menjadi penghubung antara penjual dan pembeli dalam hal ini adalah jasa pengirim barang. Peran jasa pengirim barang adalah menjembatani antara pembeli dan penjual, kurir akan mengambil barang kepada penjual untuk kemudian diantarkan ke pembeli dengan kondisi baik.

Hubungan yang terjadi antara toko dan jasa pengiriman melahirkan hubungan tanggung jawab secara professional. Dalam hal transaksi COD melalui aplikasi Shopee termasuk prestasi jasa terukur. Karena prestasi terdapat dua macam yaitu prestasi terukur dan tidak terukur. Antara penjual dan jasa kirim barang termasuk perjanjian bagi hasil, maka tanggung jawabnya sebatas tanggung jawab secara professional yang menggunakan dasar perdata berdasarkan perjanjian kontrak jual beli.

Apabila pengiriman barang tidak sesuai maka bukan tanggung jawab pihak jasa pengirim barang. Namun apabila kurir salah mengirimkan barang ke alamat orang lain, pihak jasa pengirim tetap bertanggung jawab atas kesalahannya, termasuk juga apabila barang hilang, rusak atau melewati batas pengiriman selama proses pengiriman maka merupakan tanggung jawab pihak pengirim barang.

d. Hubungan yang terjadi antara jasa pengirim dengan pihak konsumen

Hubungan yang menjadi objek dalam hal ini adalah jasa. Sama seperti toko dengan jasa pengirim. Hubungan ini juga berlandaskan tanggung jawab secara profesional, dan merupakan jenis prestasi yang terukur sehingga merupakan perjanjian bagi hasil. Maka apabila terdapat kerugian atas dasar kontrak di bebaskan pada penjual.

Dalam sistem pembayaran COD melalui aplikasi Shopee, pihak jasa pengirim hanya bertanggung jawab atas pengantaran paket dan memastikan paket dalam kondisi baik, dan selama proses pengantaran pihak kurir juga akan menerima sejumlah uang dari pihak pembeli. Dengan berarti pembeli memiliki kewajiban untuk membayarkan sejumlah uang sesuai dengan total pesanan yang dibelinya lalu membayarkannya kepada pihak jasa pengirim barang.

Dan apabila pesanan tidak sesuai pembeli tidak dapat meminta pertanggung jawaban kepada pihak kurir. Namun dapat meminta pertanggung jawaban kepada pihak penjual melalui layanan pengembalian barang pada fitur yang disediakan oleh Shopee.

e. Hubungan yang terjadi antara pembeli dengan pihak penjual

Dalam hal pembeli dan penjual terdapat hubungan tanggung jawab kontraktual. Pertanggung jawaban secara kontraktual termasuk dari tanggung jawab perdata atas suatu perjanjian yang dibuat oleh penjual (barang dan atau jasa), atas kerugian yang ditanggung pembeli.

Hal itu dipengaruhi oleh adanya *privity of contract* yang mana bahwa penjual berkewajiban untuk melindungi pihak pembeli, karena keduanya terikat kontrak. Oleh karena adanya keterikatan itu jika pembeli merasa dirugikan karena kurang sesuai barang yang dibelinya, maka pembeli dapat mengajukan gugatan wanprestasi. Tapi jika

kesalahan yang timbul diluar yang diperjanjikan maka pembeli tidak dapat menyalahkan penjual.

Tanggung jawab kontraktual ini dapat diterapkan dengan terdapat suatu perjanjian antara penjual dan pembeli melalui Shopee dalam transaksi COD dan pembeli menerima semua persyaratan yang telah ditentukan oleh pihak Shopee dengan menekankan tombol '*checkout*'.

Dalam perjanjian yang terjadi antara penjual dan pembeli transaksi yang terjadi adalah kesepakatan tidak tertulis secara langsung, namun dalam bentuk kesepakatan kedua pihak. Untuk syarat sahnya perjanjian salah satunya harus memuat kesepakatan. Dengan telah terpenuhinya kesepakatan itu berarti pembeli telah setuju mematuhi dan membeli barang yang ditawarkan oleh pihak penjual.

Adanya tanggung jawab kontraktual, maka pembeli juga harus mematuhi seluruh ketentuan yang diperjanjikan. Penjual harus mengirimkan barang yang dipesan sesuai dengan warna, jumlah, ukuran yang dipilih pembeli. Apabila penjual tidak mengirimkan barang yang dipesan tidak sesuai, maka pembeli dapat mengajukan ganti rugi atau pengembalian barang melalui platform Shopee.

Ganti kerugian dari adanya wanprestasi yang dilakukan oleh satu pihak diatur dalam Pasal 1243 sampai 1252 KUHPer(Salim 2002). Tanggung jawab mutlak berlaku apabila terjadi wanprestasi di transaksi online. Pihak pembeli dalam melakukan transaksi online sangat lemah, maka tanggung jawab sepenuhnya ada ditangan penjual. Sehingga dalam hal bertransaksi elektronik pihak penjual harus menanggung seluruh tanggung jawab. Jika pembeli yang melakukan ingkar janji, maka penjual sebagai pihak yang dirugikan bisa menempuh cara penyelesaian di ranah hukum. Sesuai dengan Pasal 38-39 UU ITE untuk penyelesaian sengketa. Sebagai alat bukti, perjanjian elektronik yang sudah disetujui dapat digunakan untuk alat bukti yang sah.

### **Kesimpulan**

- a. Kurir sebagai pihak ketiga yang bertugas mengantarkan paket kepada pelanggan tidak memiliki tanggung jawab atas ketidaksesuaian barang atau kerusakan barang yang dialami, berbeda apabila kerusakan paket terjadi karena kelalaian dari kurir. Bahhwa kurir tidak bertanggung jawab apabila paket musnah sudah ditangan pembeli. Pasal 1320 KUHPer dan UU 19/2016 tentang Perubahan UU 11/2008 tentang ITE yang menunjukkan bahwa marketplace memiliki syarat dan ketentuan dalam sistem COD yang menekankan bahwa paket harus dibayar terlebih dahulu sebelum dibuka untuk menghindari kerugian pihak kurir. Dengan berdasarkan hak asasi manusia tentang kesetaraan dan juga UUD 1945 telah mengatur tentang setiap orang berhak mendapat pekerjaan dan penghidupan yang layak, sudah seharusnya kurir mendapat perlindungan hukum yang menjamin hak-hak mereka dalam melakukan pekerjaan mereka.
- b. Pembayaran pesanan melalui COD apabila barang yang dikirim tidak sesuai dengan yang dipesan, maka pembeli dapat mengajukan pengembalian dana atau meminta ganti kerugian melalui aplikasi E-Commerce dan tanggung jawab penuh ada pada penjual. UU ITE Pasal 21 (2) huruf a menyebutkan bahwa jika dilakukan secara mandiri, maka segala akibat hukum yang terjadi dalam pelaksanaannya ditanggung oleh pihak yang berinteraksi. Maka dalam bertransaksi menggunakan sistem COD menggunakan E-Commerce, pihak yang bertanggung jawab adalah penjual, dan pihak jasa pengiriman barang karena yang melakukan wanprestasi

adalah pihak penjual. Bentuk tanggung jawab yang diberikan adalah dengan ganti rugi sesuai dengan besar kerugian yang dialami oleh pihak korban.

### Saran

1. Maraknya kesalah pahaman dalam sistem COD menunjukkan bahwa masih kurangnya pemahaman mengenai apa saja ketentuan dalam berbelanja menggunakan pembayaran COD. Perlu adanya pengaturan lebih lanjut untuk melindungi pekerja kurir yang bertugas mengantarkan barang, agar terhindar dari tindak kekerasan yang dilakukan oleh pembeli. Agar tercipta transaksi belanja yang aman dan nyaman baik untuk penjual ataupun pembeli dan juga untuk pihak penyedia platform belanja.
2. Jika pembeli merasa barang yang dipesannya tidak sesuai maka dapat mengajukan pengaduan dan mengajukan pengembalian barang kepada pihak E-Commerce dengan naman dan terstruktur. Sehingga tidak ada lagi pihak yang merasa dirugikan karena adanya sistem pembayaran COD dan memastikan sebelum memilih pembayaran COD ada baiknya untuk membaca semua ketentuan dan syarat yang diberlakukan.

### DAFTAR PUSTAKA

- Asfandi. 2010. 'Skripsi E-Commerce', *Indoskripsi*, p. 10 <<http://indoskripsi.com/tugas-makalah-judul-skripsi/mata-kuliah/hukum-pidana>>
- Davina, Dea. 2022. 'Viral Video Kurir Kena Amuk Saat Tagih Pembayaran Paket COD', *Kompas TV* <<https://www.kompas.tv/article/300154/viral-video-kurir-kena-amuk-saat-tagih-pembayaran-paket-cod-terduga-pelaku-angkat-bicara>>
- Kansil C.S.T. 1989. *Pengantar Ilmu Hukum Dan Tata Hukum Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka)
- M.Echols, John, and Hassan Shadily. 2003. *Kamus Inggris Indonesia* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama)
- Maharani, Anindhita. 2021. 'Orang Indonesia Pilih COD Saat Belanja Online', *Lokadata* <<https://lokadata.id/artikel/orang-indonesia-pilih-codsaaat-belanja-online>>
- Mulyantoro, Arditama Denny. 2020. 'Perdagangan Online (E-Commerce) Ditinjau Dari Prespektif Hukum Positif Dan Hukum Islam', *Jurnal Hukum*: 5
- Nandang Sutrisno. 2001. 'Cyberlaw: Problem Dan Prospek Pengaturan Aktivitas Internet', *Jurnal Hukum*, 8: 2
- Nugroho, Adi Sulistyو. 2016. *E-Commerce Teori Dan Implementasi* (Yogyakarta: Ekuilibria)
- Pink, Bidara. 2021. 'YLKI Catat Selama Pandemi Aktivitas Belanja Online Meningkatkan Hingga 30%', *Nasional Kontan* <<https://nasional.kontan.co.id/news/ylki-catat-selama-pandemi-aktivitas-belanjaonline-meningkat-hingga-30>>

- Purwaningsih, Endang. 2010. *Hukum Bisnis* (Bogor: Ghalia Indonesia)
- Salim, H.S. 2002. *Pengantar Hukum Perdata Tertulis (BW)* (Jakarta: Sinar Grafika)
- Sanusi, Arsyad. 2011. *Hukum E-Commerce* (Jakarta: Sarawarna Printing)
- Setiono. 2004. *Supremasi Hukum* (Surakarta)
- Shopee. 2022. 'Pusat Edukasi Penjual', *Shopee* <<https://seller.shopee.co.id/edu/article/3360>>
- Subekti. 1990. *Hukum Perjanjian* (Jakarta: PT. Intermasa)
- Suriyadi. 2021. 'Tanggung Gugat Penjual Dan Jasa Pengantaran Dalam Transaksi Jual Beli Online Dengan Metode Cash on Delivery', *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*: 35
- Tutik, Titik Triwulan. 2008. *Pengantar Hukum Perdata Di Indonesia* (Jakarta: Prestasi Pustaka)