

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KURIR DENGAN PEMBAYARAN *CASH ON DELIVERY* (COD) di CLEARESTA TRANS KOTA MALANG

Afwan Rizkyansyah,¹ Fitria Dewi Navisa,² Pinastika Prajna Paramita,³

Fakultas Hukum, Universitas Islam Malang
Jl. Mayjen Haryono No.193 Malang, 65144, 0341-552032, Fax: 0341-552249
E-mail: afwanriz45@gmail.com

ABSTRACT

Expedition services have an important role in connecting electronic commerce in this digital era, but often the courier responsible for delivering goods is faced with protests from consumers regarding goods mismatches, especially in the Cash On Delivery (COD) payment system, even though the courier is actually only tasked with delivering goods without having detailed knowledge of the contents of the goods being sent. The purpose of this study is to determine the legal protection by expedition service companies against couriers in canceling goods by consumers using the Cash On Delivery (COD) payment system and the form of dispute resolution that occurs between expedition couriers and consumers. This research method is empirical legal research. The results of this research show that legal protection by expedition service companies against couriers is in the form of operational standards (SOP) to prevent courier losses from material and immaterial and dispute resolution with mediation between couriers and consumers and if it does not meet the bright spot it is unfortunate that it has to go to litigation or court.

Keyword: COD, Legal protection, courier, expedition services

ABSTRAK

Jasa ekspedisi memiliki peran penting dalam menghubungkan perdagangan elektronik di era digital ini, tetapi sering kali kurir yang bertanggung jawab mengirimkan barang berhadapan dengan protes dari konsumen terkait ketidaksesuaian barang, terutama dalam sistem pembayaran Cash On Delivery (COD), meskipun kurir tersebut sebenarnya hanya bertugas untuk mengantarkan barang tanpa memiliki pengetahuan mendetail tentang isi barang yang dikirim. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui perlindungan hukum oleh perusahaan jasa ekspedisi terhadap kurir dalam pembatalan barang oleh konsumen menggunakan system pembayaran Cash On Delivery (COD) dan Bentuk penyelesaian sengketa yang terjadi antara kurir ekspedisi dengan konsumen. Metode penelitian ini merupakan penelitian hukum empiris. Hasil peneltiain ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum oleh perusahaan jasa ekspedisi terhadap kurir berupa standar operasional (SOP) untuk mencegah kerugian kurir dari materill maupun imaterill dan penyelesaian sengketa dengan mediasi antara kurir dan konsumen dan apabila tidak bertemu titik terang sangat disayangkan billa harus sampai jalur litigasi atau pengadilan.

Kata Kunci : COD, Perlindungan hukum, kurir, Jasa Ekspedisi

¹ Mahasiswa Universitas Islam Malang

² Dosen Fakultas Hukum Universitas Islam Malang

³ Dosen Fakultas Hukum Universitas Islam Malang

PENDAHULUAN

Semakin berkembangnya teknologi semakin mudah untuk mengakses kebutuhan-kebutuhan yang diinginkan, dengan teknologi internet di perkembangan sekarang membeli sesuatu tidak harus keluar rumah. Dengan adanya internet dan gadget seseorang dapat membeli keperluannya dengan mudah membeli barang melalui *marketplace* atau perdagangan di internet yang bisa disebut *E-Commerce*. *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.⁴

Dalam platform *E-Commerce* sendiri memiliki berbagai pihak didalamnya, seperti penjual, pembeli, dan jasa ekspedisi atau jasa pengiriman barang. Pihak pihak tersebut memiliki hubungan satu sama lain dalam terjadinya transaksi jual beli online, jika salah satu pihak tidak menjalankan hak semestinya maka akan terjadinya permasalahan atau transaksi tidak berjalan dengan baik

Teknologi dalam bidang transportasi saat ini mempunyai dua sisi yang berdampak positif bahkan jika ada oknum-oknum yang tidak bertanggungjawab hal tersebut dapat menimbulkan dampak negatif bagi salah satu pihak yang dirugikan.⁵ Pemilihan bidang transportasi berperang penting, seperti jasa ekspedisi merupakan peran *central* dalam transaksi *Cash On delivery* (COD), pihak jasa ekspedisi harus dapat menjembatani antara pembeli dan penjual dalam transaksi *E-Commerce*. Jangan sampai dari pihak ekspedisi juga mengalami kerugian dalam transaksi *Cash On Delivery* seperti belakangan ini terjadinya pelanggaran dalam *E-Commerce* seperti permasalahan antara konsumen dengan kurir. Kurir juga berhak mendapatkan perlindungan.

Perlindungan sendiri mempunyai arti mengayomi sesuatu dari hal-hal yang berbahaya bisa berupa barang atau benda. Dapat juga diartikan sebagai pengayoman bagi seseorang yang lebih lemah. Upaya penegak hukum untuk menjamin kepastian hukum dan perlindungan bagi masyarakatnya agar hak asasi setiap manusia tidak dilanggar dan yang

⁴ Afrineldi, "Perlindungan Konsumen dalam Perdagangan Elektronik (E-Commerce)" *Jurnal Ilmiah Publika*, Vol. 9, No. 1, (2021): 106

⁵ Fitria Dewi Navisa, "Perlindungan Hukum Atas Kebocoran Data Dan Informasi Pribadi Pada Penumpang Transportasi Udara" *jurnal Fakultas Hukum Unisma Malang 5,no 1* (januari 2022) : <http://dx.doi.org/10.33474/yur.v5i1.13935>

melanggar akan mendapatkan sanksi yang seberat-beratnya seperti yang diatur dalam peraturan undang-undang yang telah dibuat.⁶

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 yang pada dasarnya memberikan perlindungan terhadap keselamatan dan kesehatan kerja, moral dan kesusilaan, harkat dan martabat manusia serta perlakuan yang sesuai dengan nilai-nilai agama. Ini kemudian diperbarui dengan Undang-Undang No 11 tahun 2020 tentang penciptaan lapangan kerja yang bertujuan untuk meningkatkan ekosistem investasi dan mempercepat proyek strategis nasional, termasuk meningkatkan perlindungan dan kesejahteraan pekerja.⁷

Oleh karena itu, perlindungan dari jasa ekspedisi terhadap kurir dibutuhkan dalam melindungi kurir dalam melaksanakan pekerjaannya makan penelitian ini meneliti tentang bentuk perlindungan hukum oleh perusahaan jasa ekspedisi terhadap kurir dalam pembatalan barang oleh konsumen dengan menggunakan sistem pembayaran *Cash On Delivery* (COD) dan bentuk penyelesaian sengketa yang terjadi antara kurir ekspedisi dengan konsumen.

Penelitian ini merupakan penelitian hukum empiris. Sumber data primer diperoleh dari wawancara, sedangkan sumber data sekunder diperoleh dari literatur, mencakup buku-buku dan peraturan yang relevan dengan penelitian. Sedangkan analisis data dilakukan menggunakan metode deskriptif kualitatif.

PEMBAHASAN

A. Bentuk Perlindungan Hukum Oleh Perusahaan Jasa Ekspedisi Terhadap Kurir Dalam Pembatalan Barang Oleh Konsumen Menggunakan Sistem Pemabayaran *Cash On Delivery* (COD)

Perlindungan hukum terhadap kurir sangat penting, banyak sekali contoh di media sosial tentang kurir yang terkena marah konsumen dikarena tidak cocoknya barang yang konsumen harapkan, hal ini harusnya menjadi pembelajaran kita semua akan halnya sadar bahwa kurir tidak tahu isi paket dan tidak terlibat tahu menahu tentang isi barang dan kualitas barang.

Fokus dari perlindungan hukum terhadap kurir adalah untuk melindungi kurir dalam mengirimkan barang kepada konsumen agar terhindar dari tindakan yang tidak diinginkan

⁶ Fitria Dewi Navisa, "Perlindungan Hukum Atas Kebocoran Data Dan Informasi Pribadi Pada Penumpang Transportasi Udara" jurnal Fakultas Hukum Unisma Malang 5, no 1 (januari 2022) : <http://dx.doi.org/10.33474/yur.v5i1.13935>

⁷ Neozatel Azriel, Rani Apriani, Holyone Singadimedja "Upaya Perlindungan Hukum Bagi Kurir Paket Dalam Transaksi *E-Commerce* menggunakan system COD (*Cash On Delivery*)" Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial (Vol 10 No 11 Tahun 2023) Hal, : 5264-5269

dan untuk konsumen tidak semena mena terhadap kurir. Apalagi sampai mengancam keselamatan kerja para kurir tersebut yang membuat urgensi terhadap aspek perlindungan kepada kurir.

Kurir juga berhak mendapatkan perlindungan berdasarkan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 yang pada dasarnya memberikan perlindungan terhadap keselamatan dan kesehatan kerja, moral dan kesusilaan, harkat dan martabat manusia serta perlakuan yang sesuai dengan nilai-nilai agama Masu. Ini kemudian diperbarui dengan Undang-Undang No 11 tahun 2020 tentang penciptaan lapangan kerja yang bertujuan untuk meningkatkan ekosistem investasi dan mempercepat proyek strategis nasional, termasuk meningkatkan perlindungan dan kesejahteraan pekerja.⁸

Selain itu, apabila perusahaan kurir menggantikan perusahaan dalam menjalankan kewenangannya, maka Perusahaan akan bertanggung jawab terhadap Perusahaan pengiriman berdasarkan Pasal 1803 KUH Perdata. Dan Pasal 1809 juga mengatur bahwa dalam hal ini penjual sebagai pemberi kuasa atas nama penerima kuasa harus mengganti kerugian yang diderita kurir selama melaksanakan kuasanya, sekali lagi menunjukkan bahwa kompensasi harus diberikan.

Selain Pasal di atas, Pasal 29 ayat (3) Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos juga berlaku bagi perusahaan jasa pengiriman barang yang diwakili oleh penyelenggara pos, dalam hal ini perusahaan kurir sudah menegaskan tidak bisa menuntut jika barang yang dikirim: tidak sesuai dengan informasi yang diberikan penjual saat ingin mengirimkan barang .

Tetapi masih banyak orang beranggapan bahwa kurir juga harus bertanggung jawab atas kualitas barang yang sesuai di *marketplace*, sedangkan kurir tidak tahu isi di dalam paket tersebut sehingga kesalah pahaman ini banyak terjadi, dan kurir di salahkan atas ketidaksamaan barang. Hal ini yang sangat di sayangkan terhadap keputusan konsumen yang sering menyalahkan kurir . membuka barang sebelum konfrimasi kepada kurir juga banyak terjadi yang dilakukan konsumen, dengan beranggapan takut barang tidak sesuai konsumen juga sering membuka barang terlebih dahulu ketika melakukan sistem pembayaran *Cash on Delivery* (COD) yang tanpa ada konfirmasi dulu terhadap kurir.

⁸ Neozatel Azriel, Rani Apriani, Holyone Singadimedja “Upaya Perlindungan Hukum Bagi Kurir Paket Dalam Transaksi *E-Commerce* menggunakan system COD (*Cash On Delivery*)” Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial (Vol 10 No 11 Tahun 2023) Hal, : 5264-5269

Perlu dipahami bahwa kurir hanya melakukan tugasnya yaitu mengantar barang dari tempat awal keberangkatan menuju ke tempat yang dituju sesuai alamat serta menjalankan tugasnya mengirim barang sesuai SOP yang berlaku di kantor Clearesta Trans Malang. Didalam SOP jika penerima tidak mau membayar paket tersebut maka paket tersebut tidak akan diberikan kepada penerima sebelum tagihan dibayarkan, jika memang memaksa keadaan kurir boleh untuk meninggalkan lokasi dengan memperhitungkan keselamatan jika memang kondisi tidak memungkinkan. Jika kurir tidak dapat melaksanakan Standar Operasional maka konsekuensi akan diberika kepada kurir yang menyebabkan kurir akan mengalami kerugian materiil maupun imateriil.

Perlindungan dari perusahaan terhadap kurir yaitu berbentuk standar operasional (SOP) untuk menghindari permasalahan permasalahan yang merugikan kurir secara materiil maupun imateriil. Tidak hanya standar operasional dalam melindungi kurir perusahaan pun juga melindungi kurir atas hak keselamatan dan Kesehatan kerja, moral dan kesusilaan, serta perlakuan yang sesuai dengan harkat dan martabat manusia serta nilai-nilai agama seperti telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 13 tahun 2003 tentang ketenagakerjaan dan selanjutnya diperbarui dengan Undang-Undang nomor 11 tahun 2020 tentang Cipta Kerja sebagai upaya peningkatan ekosistem investasi, dan percepatan proyek strategis nasional, termasuk peningkatan perlindungan dan kesejahteraan pekerja.

Upaya perusahaan melindungi kurir agar tidak menjadi salah sasaran terhadap konsumen atau penerima saat mengantarkan barang sesuai alamat yang dituju tidak dipungkiri ikut serta juga dari setiap masyarakat dalam pemahaman jika ketidak sesuaian barang bukanlah tanggung jawab kami dari jasa ekspedisi maupun kurir, jasa ekspedisi hanya mengantarkan sesuai tempat yang telah disepakati dari pihak pengirim atau penjual. Jika tidak kesesuaian barang silahkan menghubungi pihak pengirim atau penjual dan diperbolehkan untuk melakukan retur dengan kesepakatan antara penjual dan pembeli atau pengirim dengan penerima yang dikonfirmasi lagi kepada perusahaan jasa ekspedisi.

Bertanggungjawab atas ketidaksesuaian barang dan sesuai standar operasional ketika melakukan retur kurir atau kurir tidak mengganti barang tersebut sehingga tidak ada pihak yang dirugikan ketika retur dilakukan, tetapi melakukan retur ini juga harus di perhatikan dengan mengkonfirmasi pihak penjual dan pihak dari perusahaan Clearesta Trans Malang untuk melakukan retur. Jadi pihak perusahaan Clearesta Trans Malang tidak memberikan sanksi kepada kurir apabila terjadinya retur atau gagalnya pembayaran *Cash on Delivery* (COD) yang telah dilakukan sesuai standar operasional (SOP) perusahaan.

Secara keseluruhan, bentuk perlindungan hukum terhadap kurir hingga saat ini masih belum ada pengaturan khusus, perlindungan hukum terhadap kurir berupa standar operasional (SOP) dan perlindungan yang berada dalam kontrak kerja seperti yang diatur dalam Undang-Undang nomor 13 tahun 2003 tentang ketenagakerjaan dan selanjutnya diperbarui dengan Undang-Undang nomor 11 tahun 2020 tentang Cipta Kerja sebagai upaya peningkatan ekosistem investasi, dan percepatan proyek strategis nasional, termasuk peningkatan perlindungan dan kesejahteraan pekerja.

B. Bentuk Penyelesaian Sengketa yang terjadi antara Kurir Ekspedisi dengan konsumen

Selain sengketa antara penjual dan pembeli atau pengirim dan penerima dalam sistem *Cash on Delivery* (COD) ini, terdapat pula sengketa yang terjadi antara konsumen dan kurir atau kurir yang bertugas sebagai jasa pengiriman barang kepada konsumen. Sengketa ini dapat dihindari ketika konsumen mengetahui atau memahami metode dan mekanisme pembayaran *Cash On Delivery* (COD), namun dalam hal ini konsumen tidak bertanggung jawab sebagai mestinya, yaitu telah membuka paket sebelum membayar biaya *Cash On Delivery* (COD). Dengan demikian konsumen telah merugikan kurir atau kurir dimana seharusnya standar operasional (SOP) dijalankan dan membuat kurir atau kurir dapat terkena teguran dari perusahaan bahkan terkena sanksi denda sesuai biaya *Cash On Delivery* (COD) jika tidak menjalankan standar operasional (SOP).

Berdasarkan penjelasan dari bapak Nanda Ardiansyah selaku supervisor Clearesta Trans Malang pihak jasa ekspedisi akan mengupayakan jalur mediasi untuk mendapatkan jalan tengah dari permasalahan tersebut dan membuat hubungan baik kepada konsumen agar tidak ada pihak yang dirugikan. Penyelesaian sengketa yang terjadi antara pihak konsumen dan kurir bergantung pada bagaimana pengelolaan atas sengketa tersebut. Sengketa yang terjadi antara konsumen dan kurir jasa ekspedisi adalah penolakan pembayaran sekaligus penolakan penerimaan barang, sehingga kurir tidak melakukan Standar Operasional (SOP) dari jasa ekspedisi dan membuat kerugian kepada kurir atau kurir jasa ekspedisi. Penyelesaian sengketa antara kurir dan konsumen jasa angkutan barang dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu dengan cara litigasi atau bisa disebut pengadilan dan cara non litigasi atau diluar pengadilan.

Penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi adalah proses berperkara di pengadilan melalui prosedur dan hukum acara tertentu, serta melibatkan para penegak hukum.

Sedangkan non-litigasi adalah prosedur dan mekanisme fleksibel sesuai jenis proses masing-masing yang biasanya melibatkan pihak ketiga sebagai penengah.

Penyelesaian sengketa melalui jalur non-litigasi sering dikenal dengan istilah *Alternative Dispute Resolution* (ADR), yaitu “Suatu pilihan penyelesaian sengketa yang dipilih melalui prosedur yang disepakati para pihak yang bersengketa, yaitu penyelesaian di luar pengadilan dengan cara melakukan konsultasi, negosiasi, mediasi atau dengan menggunakan penilaian ahli”. Hal ini sesuai definisi penyelesaian sengketa alternatif yang tertuang dalam Undang-undang No.30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.⁹

Mediasi adalah upaya mencari jalan tengah dengan melibatkan pihak ketiga yang tidak membela satu sama lain dan tidak memiliki wewenang untuk mengambil keputusan untuk mencari jalan tengah dengan tujuan membantu para pihak dalam penyelesaian sengketa yang terjadi. Dalam peraturan Mahkamah Agung nomor 1 tahun 2016 tentang prosedur mediasi di Pengadilan, mediasi menjadi sebagai cara untuk menyelesaikan sengketa melalui bertemunya kedua belah pihak dan didampingi pihak ketiga atau sering disebut sebagai mediator. Peran mediator sebagai menengahi sengketa untuk mencari berbagai kemungkinan jalan keluar sengketa dengan cara tidak memaksa dan memutus pandangan atas penilaian terhadap masalah-masalah selama proses mediasi berlangsung.

KESIMPULAN

1. Berdasarkan hasil pembahasan mengenai struktur perlindungan hukum bagi penyedia jasa ekspedisi dalam hal terjadi pembatalan produk oleh konsumen dengan sistem pembayaran tunai di tempat atau disebut *Cash On Delivery* (COD), kami menyimpulkan bahwa, perlindungan terhadap kurir oleh penyedia jasa ekspedisi berupa Standar Operasional (SOP) yang diberikan kepada kurir Ekspedisi untuk menghindari terjadinya permasalahan yang menimbulkan kerugian baik materiil maupun imateriil yang harus dilakukan oleh kurir dan pada Undang-Undang pasal 13 tahun 2003 tentang ketenagakerjaan dan selanjutnya diperbarui dengan Undang-Undang nomor 11 tahun

⁹ Pinastika Prajna Paramita “PENYELESAIAN SENGKETA PERCERAIAN MELALUI MEDIASI PROGRAM PUSAKA SAKINAH” JURNAL HUKUM dan KENOTARIATAN Volume 5 Nomor 3 Agustus 2021 <https://doi.org/10.33474/hukeno.v5i3.13037>

- 2020 tentang Cipta Kerja sebagai upaya peningkatan ekosistem investasi, dan percepatan proyek strategis nasional, termasuk peningkatan perlindungan dan kesejahteraan pekerja.
2. Penyelesaian sengketa dari pihak jasa ekspedisi Clearesta Trans Malang mengupayakan jalur mediasi untuk mendapatkan jalan tengah dari permasalahan tersebut dan membuat hubungan baik kepada konsumen agar tidak ada pihak yang dirugikan. Penyelesaian sengketa yang terjadi antara pihak konsumen dan kurir bergantung pada bagaimana pengelolaan atas sengketa tersebut. Sengketa yang terjadi antara konsumen dan kurir jasa ekspedisi adalah penolakan pembayaran sekaligus penolakan penerimaan barang, sehingga kurir tidak melakukan Standar Operasional (SOP) dari jasa ekspedisi dan membuat kerugian kepada kurir atau kurir jasa ekspedisi. Penyelesaian sengketa antara kurir dan konsumen jasa angkutan barang dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu dengan cara litigasi atau bisa disebut pengadilan dan cara non litigasi atau diluar pengadilan.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrineldi, "Perlindungan Konsumen dalam Perdagangan Elektronik (E-Commerce)" Jurnal Ilmiah Publika, Vol. 9, No. 1, (2021): 106
- Agus Yudha Hernoko, Hukum Perjanjian Asas Proporsionalitas Dalam Kontrak Komersial, Laksbang Mediatama, Yogyakarta, 2014Hal 85
- Amiruddin,dkk,. Pengantar Metode Penelitian Hukum,PT Raja Grafindo Persada,Jakarta, 2018.
- Dzulfikar,(2019) " Metode Jual Beli Cash On Delivery atau COD Yang Aman, "<https://lifepal.co.id/media/cash-on-delivery/>.
- Edi Setiadi dan Kristian, Sistem Peradilan Pidana Terpadu dan Sistem Penegakan Hukumdi
- Halaweh, " *Cash on Delivery (COD) as an Alternative Payment Method for Ecommerce Transactions : Analysis and Implications*", *Sociotechnology and Knowledge Development*. Vol: 10 (2018)
- John M.Echols dan Hassan Shadily, Kamus Inggris Indonesia, .Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2003.
- M.Agus Soyami,(2023) " Melihat Kelebihan, Kelemahan dan Permasalahan Hukum Sistem COD", [https:// etheses.iainponorogo.ac.id/](https://etheses.iainponorogo.ac.id/).

R. Soeroso, Pengantar Ilmu Hukum Jakarta: Sinar Grafika, 2013.

Soekanto, Soerjono. Pengantar Penelitian Hukum. Jakarta: UI Press, 1984.

Stella Trixie Jane (2021) TANGGUNG JAWAB MERCHANTSHOPEE DALAM
TRANSAKSI COD MENURUT HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN
<https://ejournal.trisakti.ac.id/>

Suratman, and Philips Dillah. *Metode Penelitian Hukum*. Bandung: Alfabeta, 2013.

Ummul Haira Asmar, SKRIPSI : “TINJAUAN HUKUM EKONOMI SYARIAH
TERHADAP PRAKTIK CASH ON DELIVERY” Palopo : IAIN 2021.