

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Internet atau juga *interconnection network*, menjadi sarana media informasi dan komunikasi yang dimanfaatkan untuk menunjang berbagai kegiatan, terlebih pada kegiatan perdagangan yakni *electronic commerce (E-Commerce)*.¹ Proses jual beli pada *E-Commerce* juga disebut dengan Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE) merupakan perdagangan yang mana proses transaksinya dilakukan dengan menggunakan serangkaian proses dan prosedur elektronik². Proses pembayaran pada *E-Commerce* ini menyediakan sistem pembayaran *Cash On Delivery* yang dikenal dengan COD.

Dengan adanya sistem pembayaran COD ini tujuannya adalah untuk memudahkan pembeli untuk melakukan transaksi, terutama bagi pembeli yang memiliki keterbatasan pada saat menggunakan sistem pembayaran elektronik lainnya seperti menggunakan uang digital, transfer bank, dan lain sebagainya. Dalam kenyataannya penerapan COD tidak jarang menimbulkan permasalahan dan kerugian bagi pembeli, hal ini terjadi karena barang yang datang tidak sesuai dengan yang dipesan, sehingga pada kasus seperti ini pihak kurir menjadi pihak yang disalahkan atas permasalahan tersebut.

¹ Ahmad M. Ramli, 2004, *Cyber Law & HAKI Dalam Sistem Hukum Indonesia, Cet. 1*. Bandung, Refika Aditama, hlm.1

² Pasal 1 Angka 2 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

Terdapat permasalahan yang berkaitan dengan kurir yang sering dijumpai dalam transaksi elektronik dengan sistem pembayaran COD yaitu, pembeli menolak untuk membayar paket yang dihantarkan kurir dikarenakan tidak sesuai barang yang dikirim, padahal pada faktanya kesalahan pengemasan merupakan tanggungjawab pihak penjual menurut pernyataan yang tertera dalam Pasal 1504 dan 1505 KUHPerdara sehingga kurir tidak seharusnya bertanggungjawab atas kesalahan barang yang dipesan. Seringkali, kurir tidak menerima uang pembayaran dari pelanggan saat mereka mengantarkan barang.³ Bahkan ada beberapa oknum pembeli yang sampai memberikan ancaman kekerasan kepada kurir bahkan sampai melukai kurir pengantar . Padahal pada kenyataannya kurir hanya sebagai pengantar paket yang tidak memiliki tanggungjawab atas tidak sesuai barang pesanan yang dikirimkan sesuai dengan ketentuan Pasal 1708 KUHPerdara.⁴

Transaksi jual beli secara *online* dianggap efektif dan efisien karena memudahkan seseorang untuk melakukan transaksi jual beli di mana saja dan kapan saja Tanpa perlu datang secara langsung. Dengan adanya *E-Commerce* konsumen dapat dengan mudah mengumpulkan dan membandingkan informasi mengenai barang atau jasa yang dibutuhkan dengan lebih efektif, karena apabila pada suatu toko *online* memiliki keterbatasan varian barang atau jasa yang hendak dibeli, konsumen dapat memilih barang atau jasa pada toko

³ Luthfia Ayu Azanella dan Inten Esti Pratiwi, 2022, *Mengapa Sistem Pembayaran COD Sering Bermasalah*, <https://www.kompas.com/tren/read/2022/06/23/160500865/mengapa-sistem-pembayaran-cod-sering-bermasalah->, (diakses pada 10 Mei 2024, 17:25)

⁴ Frengky Petra Beti, Jimmy Pello, dan Darius A. Kian, “Perlindungan Hukum Jasa Kurir Jual Beli Online dalam Sistem Layanan Cash on Delivery”, *Hakim: Jurnal Ilmu Hukum dan Sosial*, Vol. 2, No. 2 (Maret, 2024), hlm. 288

yang lain tanpa *effort* yang besar. Apabila pembeli ingin mencari barang yang diinginkan ia hanya perlu mengakses toko *online* melalui *website* atau aplikasi, setelah itu apabila sudah menentukan barang yang akan dibeli, konsumen hanya perlu menentukan sistem pembayaran apa yang akan dipilih untuk kemudian barang yang telah dipesan tersebut dikemas dan dikirim oleh penjual. Sistem pembayaran yang dapat digunakan salah satunya adalah *Cash On Delivery* (COD).

Sistem *Cash On Delivery* merupakan sebuah metode bisnis di mana perusahaan mengirimkan produk kepada pembeli dan menerima pembayaran ketika produk tersebut telah diterima oleh pembeli.⁵ Pembeli dapat membayar barang yang dipesannya secara tunai ketika barang tersebut tiba di tujuan. Sistem pembayaran COD bertujuan untuk memberikan kemudahan kepada pembeli dalam melakukan pembayaran tanpa perlu memiliki rekening bank atau kartu kredit dan juga untuk memudahkan mereka yang lokasinya jauh dengan toko atau gerai yang bekerjasama dengan perusahaan *E-Commerce*, seperti Alfamart dan Indomart. Peraturan mengenai penyelenggara sistem elektronik tercantum pada ketentuan Pasal 1 ayat (6) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang disebut sebagai UU ITE, Undang-Undang ini menjelaskan penyelenggaraan sistem elektronik merupakan pemanfaatan sistem elektronik oleh penyelenggara negara, orang,

⁵ Roz Combley, "Definition of Cash On Delivery (COD)", *Cambridge Business English Dictionary*, (Cambridge: Cambridge University Press, 2011, hlm. 118)

badan usaha, dan/atau masyarakat. Ketentuan Pasal 15 Ayat (1) UU ITE mengatur bahwa setiap penyelenggara sistem elektronik harus menyelenggarakan sistem elektronik secara andal dan aman serta bertanggung jawab terhadap beroperasinya sistem elektronik sebagaimana mestinya.⁶

Metode pembayaran *Cash On Delivery* merupakan metode pembayaran yang paling digemari oleh konsumen di Indonesia. Hal tersebut dibuktikan dengan data Statistik *E-Commerce* 2022 yang dirilis oleh Badan Pusat Statistik (BPS) yang menunjukkan sebanyak 83,11 % mayoritas usaha *E Commerce* di hamper semua lapangan usaha menggunakan sistem pembayaran *Cash On Delivery* (COD) yang dilakukan dengan membayar pesanan saat pesanan telah tiba di titik yang telah ditentukan saat pemesanan menggunakan uang tunai (*cash*). Metode pembayaran lain yang umum digunakan berikutnya adalah melalui transfer bank, entah melalui mesin ATM (*Automated Teller Machine*), *internet banking*, atau *mobile banking*, sebesar 12,57%. Metode pembayaran menggunakan kartu kredit sebesar 2,08% dan metode pembayaran menggunakan *E-Wallet* seperti Ovo, Dana, GoPay, LinkAja, Kredivo, Akulaku, PayLater dan lain-lain sebesar 2,24%.⁷

Walaupun sistem pembayaran COD menjadi sistem pembayaran yang digemari oleh konsumen di Indonesia, bukan berarti sistem pembayaran COD terhindar dari permasalahan-permasalahan yang merugikan. Banyak kasus

⁶ Afida Ainur Rokfa dkk., “Penyelesaian Sengketa Sistem Pembayaran Cash On Delivery (Cod) Pada Media E-Commerce”, *Jurnal Bina Mulia Hukum*, Vol.6, No.2 (Maret, 2022), hlm.161–173.

⁷ Badan Pusat Statistik Indonesia, 2022, *Statistik E-Commerce* 2022, <https://www.bps.go.id/id/publication/2022/12/19/d215899e13b89e516caa7a44/statistik-e-commerce-2022.html>, (diakses pada 11 Mei 2024, 20:00)

yang sering terjadi terkait penggunaan sistem pembayaran COD yang pada akhirnya menyebabkan kerugian bagi pembeli. Kerugian ini muncul karena barang yang tidak sesuai dengan deskripsi yang diberikan pada situs *E-Commerce*. Dalam beberapa kasus, kurir yang mengantarkan pesanan bahkan dituduh oleh pembeli sebagai penyebab dari masalah tersebut.

Kasus-kasus ini dapat meliputi ketidaksesuaian barang dengan gambar yang ditampilkan di situs *E-Commerce*, perbedaan ukuran, perbedaan warna, atau bahkan pengiriman produk yang berbeda dengan yang dipesan. Banyak terjadi berbagai kasus belanja pada *E-Commerce* dengan sisten pembayaran COD seperti pembeli marah dan tidak bersedia membayar barang pesanan karena pembeli tidak memahami sistem dari COD pihak kurir pun berusaha menjelaskan kepada pembeli namun pembeli tidak dapat menahan amarah dan hendak memukul kurir menggunakan tongkat.⁸

Ada pula kasus kurir paket ditusuk konsumen yang menolak membayar barang pesanan di Banyuasin, Kasatreskrim Polres Banyuasin AKP Harry Dinar mengatakan, peristiwa itu diketahui berlangsung di Desa Limau, Kecamatan Sembawa, Kabupaten Banyuasin, Motifnya diduga pelaku tidak senang ditagih untuk bayar COD paket yang dipesan.⁹

⁸ Ngadimin, 2023, *Tak Terima Sistem COD, Konsumen Ngamuk Hendak Pukul Kurir Paket Pakai Tongkat*, <https://www.harapanrakyat.com/2023/03/tak-terima-sistem-cod-konsumen-ngamuk-hendak-pukul-kurir-paket-pakai-tongkat/>, (diakses 30 September 2023, 21:20)

⁹ Aji YK Putra dan Teuku Muhammad Valdy Arief, 2023, *Kurir Paket di Banyuasin Ditusuk Konsumen COD yang Tolak Membayar*, <https://regional.kompas.com/read/2023/01/29/195010778/kurir-paket-di-banyuasin-ditusuk-konsumen-cod-yang-tolak-membayar>, (diakses 30 September 2023, 21:30)

Masih banyak konsumen yang belum memahami cara tepat mekanisme belanja menggunakan sistem COD berdasarkan peraturan yang tertera pada ketentuan *platform marketplace*, yang mana mengakibatkan seringkali terjadi reaksi konsumen yang diluar batas, yang pada akhirnya dapat mengakibatkan situasi yang merugikan bagi kurir yang bertugas mengantarkan pesanan produk tersebut. Fitur belanja dengan sistem COD yang seharusnya memberikan keuntungan, yaitu memungkinkan konsumen memeriksa barang sebelum membayar justru seringkali menghasilkan insiden insiden yang merugikan kurir pengantar.

Dari latar belakang yang telah dijelaskan diatas, penulis merasa perlu diadakannya penelitian yang lebih mendalam menyangkut dengan perlindungan hukum bagi kurir dalam transaksi elektronik dengan sistem pembayaran COD serta bagaimana penyelesaian masalah atau sengketa antara kurir dengan konsumen atau pembeli.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah disampaikan sebelumnya, terdapat beberapa rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap kurir dalam transaksi jual beli *online* dengan sistem pembayaran COD?
2. Bagaimana penyelesaian masalah atau sengketa yang terjadi antara kurir ekspedisi dengan konsumen?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang tertera diatas, tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Tujuan Objektif

Tujuan objektif dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui dan mengkaji perlindungan hukum terhadap kurir dalam sistem pembayaran COD.
- b. Untuk mengetahui dan mengkaji bentuk penyelesaian masalah atau sengketa yang terjadi antara kurir ekspedisi dengan konsumen.

2. Tujuan Subjektif

Tujuan subjektif dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Memperoleh pemahaman yang jelas dan komprehensif yang diperlukan untuk penyusunan penulisan hukum sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- b. Untuk menambah pengetahuan Penulis mengenai perlindungan hukum bagi kurir dalam transaksi elektronik dengan sistem pembayaran COD.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penulisan hukum yang telah disebutkan di atas maka hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis maupun secara praktis, antara lain:

1. Manfaat Toritis

- a. Penulisan ini merupakan salah satu sarana bagi penulis untuk mempelajari aspek-aspek ilmu hukum, terutama dalam bidang perlindungan hukum bagi kurir dalam transaksi elektronik dengan sistem pembayaran COD.
 - b. Untuk mengembangkan ilmu pengetahuan pada bidang hukum dagang terkhususnya dalam hukum perlindungan tenaga kerja.
 - c. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu sumber informasi ataupun sebagai bahan bacaan serta acuan apabila diadakan penelitian yang lebih lanjut.
2. Manfaat Praktis
- a. Bagi Penulis

Dengan penelitian ini diharapkan dapat menjadi wadah bagi Penulis untuk dapat mengembangkan kemampuan dalam bidang penelitian hukum.
 - b. Bagi Masyarakat
 - 1) Dapat memberikan pengetahuan kepada masyarakat mengenai mekanisme transaksi menggunakan sistem COD.
 - 2) Dapat memberikan pengetahuan kepada masyarakat mengenai perlindungan hukum bagi kurir dalam transaksi elektronik dengan sistem pembayaran COD.