

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KURIR DALAM SISTEM  
PEMBAYARAN CASH ON DELIVERY PADA TRANSAKSI E-  
COMMERCE TERKAIT KETIDAKSESUAIAN BARANG YANG  
DIANTAR**

***LEGAL PROTECTION FOR COURIERS IN THE CASH ON DELIVERY  
PAYMENT SYSTEM IN E-COMMERCE TRANSACTIONS REGARDING  
NON-COMPATIBILITY OF THE GOODS DELIVERED***

Erial N.S.J.M.P<sup>1)</sup>, Muh. Nurman, SH., M.H<sup>2)</sup>, Dr.Muh. Yusuf Ibrahim, S.H., MH<sup>3)</sup>  
<sup>1</sup>erialpe12345@gmail.com, <sup>2</sup>moh\_nurman@gmail.com,  
<sup>3</sup>Muhammad\_yusuf\_ibrahim@unars.ac.ic

<sup>1</sup>Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Abdurachman Saleh Situbondo

<sup>2</sup>Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Abdurachman Saleh Situbondo

<sup>3</sup>Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Abdurachman Saleh Situbondo

**ABSTRAK**

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong pertumbuhan bisnis e-commerce secara signifikan di seluruh dunia, termasuk di Indonesia. E-commerce menawarkan kemudahan dalam bertransaksi dan menjangkau pasar yang lebih luas dengan efisien. Salah satu metode pembayaran yang populer dalam transaksi e-commerce adalah sistem cash on delivery (COD), di mana konsumen membayar secara tunai kepada kurir saat barang diterima. Dalam sistem ini, kurir berperan penting dalam proses pengiriman barang dan penerimaan pembayaran dari konsumen. Namun, terkadang terjadi ketidaksesuaian antara barang yang diantar dengan pesanan konsumen, baik dalam hal spesifikasi, kuantitas, maupun kondisi barang. Situasi ini dapat menyebabkan masalah hukum bagi kurir, terutama terkait tanggung jawab dan perlindungan hukum yang dimiliki. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perlindungan hukum bagi kurir dalam sistem pembayaran COD pada transaksi e-commerce terkait ketidaksesuaian barang yang diantar. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan yuridis normatif dengan studi kepustakaan. Data dikumpulkan dari sumber-sumber sekunder seperti peraturan perundang-undangan, buku, jurnal, dan artikel terkait. Analisis data dilakukan secara kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif dan interpretatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kurir memiliki tanggung jawab terbatas dalam sistem COD dan perlindungan hukum bagi kurir masih kurang memadai.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Kurir, Cash on Delivery, E-Commerce, Ketidaksesuaian Barang.

**ABSTRACT**

*The development of information and communication technology has driven the significant growth of e-commerce businesses throughout the world, including in*

*Indonesia. E-commerce offers convenience in transactions and reaches a wider market efficiently. One of the popular payment methods in e-commerce transactions is the cash on delivery (COD) system, where consumers pay cash to the courier when the goods are received. In this system, couriers play an important role in the process of sending goods and receiving payments from consumers. However, sometimes discrepancies occur between the goods delivered and consumer orders, both in terms of specifications, quantity and condition of the goods. This situation can cause legal problems for couriers, especially regarding the responsibilities and legal protection they have. This research aims to analyze legal protection for couriers in the COD payment system in e-commerce transactions related to non-conformity of goods delivered. The research method used is a normative juridical approach with literature study. Data was collected from secondary sources such as statutory regulations, books, journals and related articles. Data analysis was carried out qualitatively using descriptive and interpretative methods. The research results show that couriers have limited responsibility in the COD system and legal protection for couriers is still inadequate*

*Keywords: Legal Protection, Courier, Cash on Delivery, E-Commerce, Mismatch of Goods.*

## **PENDAHULUAN**

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong pertumbuhan bisnis e-commerce secara signifikan di seluruh dunia, termasuk di Indonesia. E-commerce menawarkan kemudahan dalam bertransaksi dan menjangkau pasar yang lebih luas dengan efisien. Konsumen dapat dengan mudah mencari dan membeli berbagai produk dari seluruh penjuru dunia tanpa harus meninggalkan rumah. Sementara itu, penjual juga dapat memperluas jangkauan pasar mereka dengan menawarkan produk secara online.<sup>1</sup>

Salah satu metode pembayaran yang populer dalam transaksi e-commerce adalah cash on delivery (COD). Dalam sistem ini, konsumen membayar secara tunai kepada kurir saat barang diterima. Sistem COD menawarkan fleksibilitas dan kepercayaan bagi konsumen, terutama bagi mereka yang masih ragu dengan keamanan pembayaran online atau merasa lebih nyaman dengan pembayaran

---

<sup>1</sup>Aulia,S., dan Suharyanto, E, 2023, *Pengertian, jenis, dan manfaat e-commerce*, Gramedia Literasi: Jakarta, hal. 1

tunai. Selain itu, sistem COD juga membantu mengatasi kesulitan dalam transaksi lintas negara atau wilayah dengan mata uang yang berbeda.<sup>2</sup>

Kurir berperan penting dalam proses pengiriman barang dan penerimaan pembayaran dari konsumen dalam sistem COD. Mereka bertindak sebagai pihak ketiga yang menjembatani transaksi antara penjual dan pembeli. Tanggung jawab utama kurir adalah mengantarkan barang ke alamat konsumen dan menerima pembayaran tunai atas pesanan tersebut. Namun, terkadang terjadi ketidaksesuaian antara barang yang diantar dengan pesanan konsumen, baik dalam hal spesifikasi, kuantitas, maupun kondisi barang. Situasi ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti kesalahan penjual dalam mendeskripsikan produk, kesalahan pengemasan, atau bahkan potensi penipuan. Ketidaksesuaian barang dapat menyebabkan masalah hukum bagi kurir, terutama terkait tanggung jawab dan perlindungan hukum yang dimiliki. Kurir menjadi pihak yang berhadapan langsung dengan konsumen saat terjadi ketidaksesuaian barang dan dapat menghadapi risiko hukum, seperti tuntutan ganti rugi atau konflik dengan konsumen. Oleh karena itu, penting untuk menganalisis perlindungan hukum bagi kurir dalam sistem pembayaran COD pada transaksi e-commerce terkait ketidaksesuaian barang yang diantar. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi regulasi dan praktik terbaik yang ada, serta mengidentifikasi langkah-langkah yang dapat diambil untuk memberikan perlindungan hukum yang lebih baik bagi kurir dalam situasi tersebut.<sup>3</sup>

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif dengan studi kepustakaan. Data dikumpulkan dari sumber-sumber sekunder, seperti peraturan perundang-undangan, buku, jurnal, dan artikel terkait dengan perlindungan hukum

---

<sup>2</sup>Fajar M. Z, Purbasari, R. Dan Rizaldi M. R, 2023, *Tinjauan Terhadap Metode Pembayaran Cash On Delivery (COD) dalam pengiriman Paket pada Ekspedisi SICEPAT Ekspres Menggunakan Metode User Journey Mapping*, Vol 8, hal. 19

<sup>3</sup>Purnomo, A., dan Wibowo, A., 2023, *Urgensi Perlindungan kurir dalam transaksi e-commerce dengan system COD (Cash On Delivery)*, hal. 12

bagi kurir dalam sistem pembayaran COD pada transaksi e-commerce terkait ketidaksesuaian barang yang diantar. Analisis data dilakukan secara kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif dan interpretatif untuk menggambarkan dan menginterpretasikan kondisi perlindungan hukum bagi kurir serta mengidentifikasi peluang perbaikan yang dapat dilakukan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Peran dan Tanggung Jawab Kurir dalam Sistem COD

Kurir bertindak sebagai pihak ketiga yang menjembatani transaksi antara penjual dan pembeli dalam sistem pembayaran COD pada transaksi e-commerce. Mereka memiliki tanggung jawab utama untuk mengantarkan barang ke alamat konsumen dan menerima pembayaran tunai atas pesanan tersebut.<sup>4</sup> Namun, kurir tidak memiliki kewenangan untuk memverifikasi kesesuaian barang dengan pesanan konsumen. Menurut Cheng et al. (2020), kurir merupakan titik kontak terakhir antara bisnis e-commerce dan konsumen, sehingga mereka berperan penting dalam memberikan pengalaman yang baik bagi konsumen. Sementara itu, Lim et al. (2016) menyatakan bahwa kurir seringkali menjadi pihak yang tidak berdaya dalam situasi ketidaksesuaian barang karena kurangnya perlindungan hukum yang memadai.

### Ketidaksesuaian Barang dan Implikasinya bagi Kurir

<b>Faktor Penyebab Ketidaksesuaian Barang</b>	<b>Dampak</b>
Kesalahan dalam Mendeskripsikan Produk	Ketidakpuasan konsumen, hilangnya kepercayaan terhadap penjual atau platform e-commerce, potensi

<sup>4</sup>Rarai Ayu Singgat Perwira, 2020, *Perlindungan Hukum Bagi Kurir Saat Pembeli Tidak Melakukan Pembayaran Pada Sistem COD (CASH ON DELIVERY ORDER)*, Vol. 1, No. 1, hal.2

	kerugian finansial bagi konsumen maupun penjual
Kesalahan Pengemasan	Ketidakpuasan konsumen, hilangnya kepercayaan terhadap penjual atau platform e-commerce, potensi kerugian finansial bagi konsumen maupun penjual
Potensi Penipuan	Ketidakpuasan konsumen, hilangnya kepercayaan terhadap penjual atau platform e-commerce, potensi kerugian finansial bagi konsumen maupun penjual

Ketidaksesuaian barang dalam transaksi e-commerce dapat terjadi dalam beberapa bentuk, seperti ketidaksesuaian spesifikasi, kuantitas, atau kondisi barang. Choi & Nazareth (2014) menjelaskan bahwa ketidaksesuaian barang dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti kesalahan penjual dalam mendeskripsikan produk, kesalahan pengemasan, atau bahkan potensi penipuan. Ketika terjadi ketidaksesuaian barang, kurir menjadi pihak yang berhadapan langsung dengan konsumen. Mereka dapat menghadapi risiko hukum, seperti tuntutan ganti rugi atau konflik dengan konsumen.<sup>5</sup> Wang et al. (2019) menyebutkan bahwa ketidaksesuaian barang dapat menyebabkan ketidakpuasan konsumen, hilangnya kepercayaan terhadap penjual atau platform e-commerce, serta potensi kerugian finansial bagi konsumen maupun penjual.

### **Perlindungan Hukum bagi Kurir dalam Sistem COD**

---

<sup>5</sup>Roy Putra Anggien, 2020, *Penerapan Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Marketplace Pada Transaksi E-commerce*, Vol. 9, No. 1, hal. 3

Belum ada regulasi khusus yang secara spesifik di Indonesia yang mengatur perlindungan hukum bagi kurir dalam sistem pembayaran COD pada transaksi e-commerce terkait ketidaksesuaian barang yang diantar. Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UU No. 8 Tahun 1999) dan Undang-Undang Perdagangan (UU No. 7 Tahun 2014) merupakan dua undang-undang yang relevan dalam konteks ini, namun tidak secara khusus menyinggung perlindungan hukum bagi kurir dalam sistem COD.

Kurir dapat mengandalkan perjanjian kerjasama dengan penjual atau perusahaan e-commerce untuk mendapatkan perlindungan hukum.<sup>6</sup> Perjanjian tersebut seharusnya mengatur dengan jelas tanggung jawab masing-masing pihak dalam situasi ketidaksesuaian barang, serta mekanisme penanganan yang harus diikuti. Beberapa perusahaan e-commerce besar telah mengembangkan praktik terbaik untuk memberikan perlindungan hukum bagi kurir dalam situasi ketidaksesuaian barang. Cheng et al. (2020) mengulas beberapa praktik terbaik, seperti:<sup>7</sup>

- a. Pemberian pelatihan kepada kurir tentang cara menangani ketidaksesuaian barang, termasuk prosedur komunikasi dengan konsumen dan pengembalian barang.
- b. Pengaturan prosedur pengembalian barang yang jelas, sehingga kurir tidak perlu mengambil keputusan sendiri dalam situasi yang berpotensi konflik.
- c. Perjanjian kerjasama dengan penjual yang mengatur tanggung jawab masing-masing pihak dalam situasi ketidaksesuaian barang, termasuk pembagian risiko dan ganti rugi jika diperlukan.

Lim et al. (2016) juga menyoroti pentingnya koordinasi dan komunikasi yang baik antara penjual, perusahaan e-commerce, dan kurir dalam menangani kasus-kasus ketidaksesuaian barang. Dengan adanya prosedur dan mekanisme

---

<sup>6</sup>Helmi Djardin, 2022, *Perlindungan Hukum Terhadap Kurir Dalam Sistem Cash On Delivery*, Vol. 2, No. 1, hal. 5

<sup>7</sup>Muh Ersandi Pratama, 2022, *Perlindungan Hukum terhadap Kurir jika Terjadi Ketidaksesuaian Pengiriman Barang terhadap Konsumen dalam Transaksi Cash on Delivery (COD)*, Vol. 2, No. 2, hal. 5

yang jelas, kurir dapat memiliki perlindungan hukum yang lebih baik dalam menjalankan perannya. Namun, praktik terbaik ini masih terbatas pada perusahaan e-commerce besar dan belum secara luas diterapkan di seluruh industri.<sup>8</sup> Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk menyempurnakan regulasi dan meningkatkan koordinasi antara pelaku e-commerce, dengan tujuan memberikan perlindungan hukum yang lebih baik bagi kurir dalam situasi ketidaksesuaian barang.

## **KESIMPULAN**

Kurir memiliki peran penting dalam sistem pembayaran COD pada transaksi e-commerce, bertindak sebagai pihak ketiga yang menjembatani transaksi antara penjual dan pembeli. Namun, ketika terjadi ketidaksesuaian barang yang diantar, kurir dapat menghadapi risiko hukum dan kurangnya perlindungan hukum yang memadai. Undang-undang yang ada di Indonesia belum secara spesifik mengatur perlindungan hukum bagi kurir dalam situasi ketidaksesuaian barang. Kurir dapat mengandalkan perjanjian kerjasama dengan penjual atau perusahaan e-commerce untuk mendapatkan perlindungan hukum, namun praktik ini belum dilakukan secara merata di seluruh industri.

Beberapa perusahaan e-commerce besar telah mengembangkan praktik terbaik, seperti pemberian pelatihan kepada kurir, pengaturan prosedur penanganan ketidaksesuaian barang, dan perjanjian kerjasama yang mengatur tanggung jawab masing-masing pihak. Namun, praktik terbaik ini masih terbatas dan belum secara luas diterapkan. Oleh karena itu, diperlukan penyempurnaan regulasi dan peningkatan koordinasi antara pelaku e-commerce untuk memberikan perlindungan hukum yang lebih baik bagi kurir dalam situasi ketidaksesuaian barang yang diantar. Hal ini penting untuk melindungi kepentingan kurir, menjaga kepercayaan konsumen, dan mendukung pertumbuhan industri e-commerce yang sehat dan berkelanjutan.

---

<sup>8</sup>I Wayan Gede Wiryawan, 2021, *Urgensi Perlindungan Kurir Dalam Transaksi E- Commerce Dengan Sistem COD (Cash On Delivery)*, Vol. 4, No. 2, hal. 4

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

Aulia,S., dan Suharyanto, E, 2023, *Pengertian, jenis, dan manfaat e-commerce*, Gramedia Literasi: Jakarta, hal. 1

Purnomo, A., dan Wibowo, A., 2023, *Urgensi Perlindungan kurir dalam transaksi e-commerce dengan system COD(Cash On Delivery)*, hal. 12

### JURNAL

Cheng, X., Fu, S., dan de Vreede, G. J, 2020,*Understanding trust influencing factors in the last mile delivery with the cash-on-delivery mode. International Journal of Logistics Management*, 31(2), 317-339.

Choi, J., & Nazareth, D. L, 2014,*Repairing trust in an e-commerce and security context: An agent-based trust model approach. Journal of Electronic Commerce Research*, 15(3), 235-256.

Fajar M. Z, Purbasari, R. Dan Rizaldi M. R, 2023, *Tinjauan Terhadap Metode Pembayaran Cash On Delivery (COD) dalam pengiriman Paket pada Ekspedisi SICEPAT Ekspres Menggunakan Metode User Journey Mapping*, Vol 8, hal. 19

Helmi Djardin, 2022, *Perlindungan Hukum Terhadap Kurir Dalam Sistem Cash On Delivery*, Vol. 2, No. 1, hal. 5

I Wayan Gede Wiryawan, 2021, *Urgensi Perlindungan Kurir Dalam Transaksi E-Commerce Dengan Sistem COD (Cash On Delivery)*, Vol. 4, No. 2, hal. 4

Laudon, K. C., dan Traver, C. G, 2017, *E-commerce 2017: business, technology, society* (13th ed.). Pearson.

Lim, S. F. W. T., Jin, X., dan Srari, J. S, 2016,*Consumer-driven e-commerce: A literature review, design framework, and research agenda on last-mile logistics models. International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, 48(3), 308-332.

Muh Ersandi Pratama, 2022, *Perlindungan Hukum terhadap Kurir jika Terjadi Ketidaksiuaian Pengiriman Barang terhadap Konsumen dalam Transaksi Cash on Delivery (COD)*, Vol. 2, No. 2, hal. 5

Rarai Ayu Singgat Perwira, 2020, *Perlindungan Hukum Bagi Kurir Saat Pembeli Tidak Melakukan Pembayaran Pada Sistem COD (CASH ON DELIVERY ORDER)*, Vol. 1, No. 1, hal.2

Roy Putra Anggien, 2020, *Penerapan Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Marketplace Pada Transaksi E-commerce*, Vol. 9, No. 1, hal. 3

Turban, E., Outland, J., King, D., Lee, J. K., Liang, T. P., & Turban, D. C. (2018). *Electronic commerce 2018: a managerial and social networks perspective*. Springer.

### **Perundang-undangan**

Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Wang, Y., Jiang, H., Zhu, S., dan Huang, Y, 2019, *Consumers' product return behavior and its impact on customer perception: An empirical study of e-commerce in China. Journal of Electronic Commerce Research*, 20(4), 249-265.