

Tinjauan Penyelesaian Jasa Driver Ojek *Cash on Delivery* yang Mendapatkan Pembatalan Pesanan

Dimas Junior A. Raafi

Fakulty of Law, Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia.
dimasjuniorraafi@gmail.com

Abstract

This study aims to determine how to resolve the problem of Cash on Delivery (COD) motorcycle taxi drivers receiving orders cancelled by consumers. This is a normative study analyzed descriptively qualitatively. The results show that the resolution of the problem of Cash on Delivery (COD) motorcycle taxi drivers receiving orders cancelled is based on Article 1243 of the Civil Code, where the buyer is obliged to provide compensation for losses incurred due to negligence in fulfilling the agreement with the seller. Article 1476 of the Civil Code states that the delivery costs are borne by the seller, while the costs of receiving or collecting the goods are borne by the buyer. Furthermore, Article 1809 of the Civil Code also emphasizes that the seller, as the principal in this case, must provide compensation to the courier, as the person who replaces the person who received the power of attorney, for losses incurred while the courier is exercising his power of attorney. In addition to the previously mentioned articles, Article 29 paragraph (3) of Law No. Law No. 38 of 2009 concerning Postal Services also stipulates that, in the case of a courier service company represented by a courier, the courier cannot be sued if the delivered goods do not match the seller's stated description.

Keywords: COD Driver, Order Cancellation, Settlement

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penyelesaian terhadap masalah jasa tukang ojek *Cash On Delivery* atau COD saat mendapat pembatalan pesanan dari konsumen. Penelitian ini merupakan penelitian normative yang dianalisis secara deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Penyelesaian permasalahan terhadap jasa driver ojek *cod (cash on delivery)* yang mendapatkan pembatalan pemesanan menurut Pasal 1243 KUH Perdata, dimana pembeli wajib memberikan penggantian biaya kerugian yang dialami karena lalai memenuhi perikatan dengan penjual. Pasal 1476 KUHPerdata menyatakan bahwasanya biaya penyerahan ditanggung penjual, sementara biaya penerimaan ataupun pengambilan barang ditanggung pembeli. Selanjutnya, Pasal 1809 KUHPerdata juga menegaskan bahwasanya penjual selaku pemberi kuasa dalam hal ini haruslah memberi ganti kerugian pada kurir sebagai orang yang menggantikan penerima kuasa, terhadap kerugian yang dialami selama kurir menjalankan kuasanya itu. Selain pasal yang telah disebutkan sebelumnya, Pasal 29 ayat (3) UU No. 38 Tahun 2009 tentang Pos pula menegaskan bahwasanya dalam hal perusahaan jasa pengiriman barang yang diwakilkan, kurir tak bisa dituntut apabila barang yang dikirimkan tak sesuai dengan yang disebutkan penjual saat hendak mengirim barang tersebut.

Kata Kunci: Driver COD, Pembatalan Pesanan, Penyelesaian

Pendahuluan

Model bisnis global saat ini dapat diubah dengan menerapkan sistem yang mengandalkan jaringan transmisi data berbasis internet daripada pertemuan langsung. Hal ini menunjukkan bahwasanya kemungkinan dan daya saing dalam masyarakat meningkat seiring dengan kemajuan teknologi yang memfasilitasi komunikasi dan pengumpulan informasi. (Moha, 2020). Perluasan dan kemajuan ekonomi dan sektor bisnis tidak

diragukan lagi terkait dengan dukungan inovasi teknologi, dan kemajuan teknologi saat ini telah menjadikan telepon seluler sebagai alat komunikasi penting yang penting bagi sebagian besar masyarakat kontemporer. (Junus & Mandjo, 2023). Internet memungkinkan individu merasakan keuntungan dalam perdagangan, yang memungkinkan bisnis untuk mempromosikan produk mereka dengan lebih mudah, cepat, dan efisien, sementara konsumen dapat mengakses barang yang diinginkan dengan mudah dan seringkali dengan harga yang lebih rendah melalui transaksi jual beli atau belanja daring.

Belanja daring mencakup aktivitas pembelian yang ditandai dengan prosedur sederhana, yang memungkinkan penjual dan pembeli untuk menghindari kontak langsung dan melakukan transaksi kapan saja dan dari lokasi mana pun. “*E-commerce* mengacu pada metode untuk melakukan transaksi atau membeli dan menjual produk atau layanan terutama melalui internet. (Adelinoa & Jeane 2023: 2). Bagi para pengusaha, *e-commerce* menawarkan cara untuk mengembangkan usaha mereka bahkan melampaui batas negara atau dalam skala global. Sementara itu, bagi para konsumen, *e-commerce* sangat bermanfaat untuk memenuhi kebutuhan belanja mereka dengan cepat dan efisien. Oleh karena itu, *e-commerce* sangat bermanfaat bagi para pengusaha maupun konsumen, sehingga diminati oleh masyarakat luas.

Muncul metode pembayaran lain yang dianggap lebih aman dan memiliki tingkat risiko yang lebih rendah, yaitu *cash on delivery* (selanjutnya disebut COD). COD merupakan metode pembayaran dalam belanja *online* yang memungkinkan pelanggan membayar barang pesanan mereka secara tunai saat barang diterima di tempat tujuan. Metode pembayaran ini menjadi pilihan utama bagi konsumen di Indonesia. Hal ini didukung oleh informasi Statistik *E-commerce* tahun 2020 yang dirilis oleh Badan Pusat Statistik (BPS) yang menunjukkan bahwasanya terdapat sekitar 17 (tujuh belas) ribu pelaku usaha. (Putri & Dalimunthe, 2021).

Metode pembayaran tunai saat barang diterima dilakukan dengan membayar penuh barang pesanan di tempat pembelian secara tunai, atau dapat juga dilakukan dengan membayar pesanan setelah barang sampai. Baik penjual maupun pembeli mendapatkan keuntungan dari metode pembayaran tunai saat barang diterima; penjual dapat meningkatkan reputasi bisnis mereka, sementara pembeli merasa metode ini praktis bagi mereka yang tidak memiliki kartu debit, internet banking, atau mobile banking. (Haryanti, 2021).

Pembayaran tunai saat pengiriman mengacu pada pembayaran yang dilakukan oleh penjual setelah konsumen menerima pesanan. Pembayaran tunai saat pengiriman ialah ketentuan pembayaran yang diterima bersama. Akibatnya, pembayaran dilakukan setelah barang dikirim, bukan sebelum barang dikirim. Istilah *cash* dalam pembayaran tunai saat pengiriman memiliki implikasi yang signifikan. Tunai secara khusus mengacu pada mata uang fisik atau tagihan, cek, kartu debit atau kredit, dan juga mencakup transaksi daring. Meskipun demikian, metode pembayaran yang diterima pada faktur biasanya ditentukan oleh penjual. Ini menunjukkan bahwasanya pembeli diharuskan membayar penuh setelah barang tiba di lokasi mereka.

Penerapan teknologi elektronik dalam melakukan transaksi yang lebih dikenal sebagai transaksi elektronik, merupakan istilah dan konsep yang diakui dalam hukum positif Indonesia. Definisi transaksi elektronik sesuai dengan Pasal 1 ayat 2 Undang-Undang No 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan atas Undang-Undang No 11 Tahun 2008 Tentang informasi dan transaksi elektronik, transaksi elektronik ialah suatu perbuatan hukum yang dilakukan dengan memanfaatkan komputer, jaringan komputer dan/atau media elektronik lainnya”. (Umar, 2023)

Tahun 2018, Indonesia menduduki posisi teratas di antara 10 negara untuk ekspansi *E-commerce*, mencapai tingkat pertumbuhan sebesar 78%. Saat yang sama, Meksiko

mengamankan posisi kedua dengan tingkat pertumbuhan sebesar 59%.² Dampak *E-commerce* terhadap tingkat pertumbuhan Indonesia menunjukkan bahwasanya volume transaksi *online* atau perdagangan *online* di Indonesia telah meningkat. Bank Indonesia melaporkan bahwasanya pada bulan Maret 2020, transaksi pembelian *E-commerce* berjumlah 98,3 juta. Angka ini meningkat sebesar 18,1% dibandingkan dengan bulan Februari. Namun demikian, di balik semua itu, kasus pelanggaran dalam transaksi *online* yang melibatkan konsumen dan badan usaha masih sering ditemui, khususnya dalam bentuk janji yang tidak dipenuhi, yang mencerminkan sikap ceroboh seseorang dan tidak memenuhi kewajiban sebagaimana ditetapkan dalam perjanjian antara para pihak yang terlibat. (Setiyawan & Prakasa, 2021).

Meskipun zaman sudah semakin maju, kemudahan ini saja tidak serta merta menjamin adanya manfaat, karena masih ada pula kekurangannya. Hal ini juga berlaku pada ranah perdagangan daring, di mana bisa saja terjadi wanprestasi oleh konsumen saat bertransaksi. Seperti yang dialami oleh jasa ojek yang menerima pesanan COD, ketika pengemudi membayar barang dan kemudian pelanggan membatalkan pesanan, hal itu jelas merugikan pengemudi ojek.

Munculnya Go-Jek, Grab, Uber, dan jasa sejenisnya, baik roda dua maupun roda empat, yang didukung oleh aplikasi daring, tentu saja diterima oleh masyarakat. Hal ini dikarenakan kemudahan dan kepraktisannya yang hanya dalam genggam tangan, serta identitas pengemudi yang mudah terverifikasi demi keamanan. Menariknya, harga atau tarif yang dikenakan juga lebih murah jika dibandingkan dengan menyewa moda transportasi tradisional lainnya.

Memesan makanan merupakan proses yang mudah dan cepat. Dengan aplikasi Go-Food, pengguna dapat memesan makanan hanya dengan membuka aplikasi dan memilih opsi yang tersedia. Fitur Go-food menampilkan beberapa merchant yang bekerja sama dengan Gojek, sehingga konsumen dapat memilih pesanan yang diinginkan. Selanjutnya, penyedia makanan menerima permintaan tersebut, dan sistem mulai mencari pengemudi untuk mengantarkan pesanan. Pembayaran ke restoran dapat dilakukan dari saldo Gojek atau tunai langsung ke pengemudi. (Al Kahfi dkk, 2022). Selain itu, pengemudi yang ditunjuk untuk mengantarkan pesanan ke alamat yang ditentukan, dan setelah pesanan diantar, pelanggan diharuskan membayar biaya sesuai yang tertera di aplikasi Gojek.

Proses ini cukup rawan, karena konsumen yang memanfaatkan opsi pembayaran tunai saat pengantaran dapat membatalkan pesanan secara tiba-tiba dan menghindari pembayaran dengan menutup aplikasi atau mematikan perangkat seluler mereka, sehingga menyulitkan pengemudi untuk menghubungi mereka, yang mengakibatkan kerugian bagi Gojek. Hal ini menunjukkan bahwasanya, dalam kasus tertentu, banyak pembeli mengabaikan proses metode pembayaran Tunai saat Pengantaran (COD); beberapa ragu untuk membayar barang yang dibeli setelah dikirim oleh kurir karena berbagai alasan, gagal mengonfirmasi dengan penjual terlebih dahulu, yang menyebabkan kurir mengembalikan barang kepada penjual. Memang, pengembalian barang dapat dilakukan dengan mengikuti proses yang diuraikan di atas. (Benedicta & Sulisty, 2023).

Kontrak transportasi *online* seperti Gojek, Grab, Uber, dan lain-lain merupakan bentuk perjanjian yang modern dan inovatif, karena jenis perjanjian ini tidak diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan muncul dari kemajuan teknologi informasi dan komunikasi modern. Meskipun demikian, Pasal 1458 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menyebutkan bahwasanya;

“Jual beli dianggap telah terjadi antara kedua belah pihak, segera setelah orang-orang itu mencapai kesepakatan tentang barang tersebut beserta harganya, meskipun barang itu belum diserahkan dan harganya belum dibayar”.

Perdagangan melalui internet juga tidak dapat dilepaskan dari peraturan-peraturan pokoknya, khususnya Bab tentang Kontrak dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Melihat situasi saat ini, kondisi peraturan hukum acara perdata cukup memprihatinkan. Meskipun Indonesia telah merdeka selama lebih dari 65 tahun, hukum acara perdata masih bergantung pada sisa-sisa pemerintahan Hindia Belanda, khususnya H.I.R. dan R.Bg. Peraturan yang mengatur hukum acara perdata sudah sangat ketinggalan zaman dan ketinggalan dibandingkan dengan peraturan perundang-undangan lainnya. (Wantu, 2013)

Selain itu dalam Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang ITE menyebut bahwasanyasanya: "Transaksi Elektronik yang dituangkan ke dalam Kontrak Elektronik mengikat para pihak". Dengan demikian, meskipun akad tersebut dilaksanakan secara elektronik atau daring, namun akad tersebut tetap mengikat para pihak, khususnya pengemudi dan konsumen, sesuai dengan asas hukum perjanjian yang menjunjung tinggi kebebasan berkontrak, yaitu memberikan kebebasan kepada para pihak untuk membuat perjanjian sesuai dengan keinginannya.

Dalam proses pemesanan makanan melalui *Gofood* dengan sistem bayar di tempat, para pihak yang terlibat pada hakikatnya telah sepakat untuk memanfaatkan aplikasi Gojek untuk pemesanan secara daring sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 UU ITE secara khusus "Para pihak yang melakukan transaksi elektronik harus memakai sistem elektronik yang disepakati. Dengan demikian, berdasarkan premis tersebut, maka konsumen dan pengemudi telah sepakat untuk mengadakan perjanjian jual beli pangan melalui aplikasi Gojek, di mana pengemudi melakukan pemesanan dan mengantarkan pesanan kepada konsumen, yang selanjutnya konsumen melakukan pembayaran sesuai dengan yang tercantum dalam Aplikasi Gojek. Dalam konteks ini, hal tersebut sejalan dengan asas transaksi elektronik, khususnya asas itikad baik, yaitu para pihak yang terlibat dalam transaksi elektronik antara pengemudi dan konsumen tidak bermaksud untuk secara sengaja dan melawan hukum merugikan salah satu pihak tanpa sepengetahuan pihak lainnya. (Kusumo dkk: 2023).

Metode Penelitian

Jenis Penelitian ini adalah normative atau disebut pula dengan penelitian kepustakaan, dengan pendekatan konseptual yang dianalisis secara deskriptif kualitatif. Penelitian ini dilakukan guna mengumpulkan data dan informasi yang pada hakekatnya diperoleh dari penelitian perpustakaan kemudian dijadikan bahan dasar untuk praktik lapangan. (Taufani , 2018). Pendekatan yang digunakan adalah *statute approach* dan *case approach*.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Transaksi virtual secara online mempunyai bentuk berbeda-beda, yang bisa dipilih konsumen sesuai keinginan para pihak. Konsumen bisa memilih berbagai bentuk transaksi di *marketplace* yang meng *upload* berbagai jenis produk. Selanjutnya konsumen hanya tinggal meng-klik dan memilih barang yang diminati, serta memilih metode pembayaran yang ditetapkan produsen ataupun penjual. Beberapa model pembayaran yang ditetapkan oleh pihak penjual atau pedagang pada transaksi online ini, memungkinkan pihak pembeli memilih cara yang terbaik sesuai dengan kondisinya, dengan pembayaran yang ditawarkan melalui COD.

Sebagaimana dijelaskan sebelumnya pada model COD ini pihak pembeli dapat melihat fisik dari objek yang dipilihnya setelah diantar pihak *delivery service*. Pada transaksi model ini pihak konsumen bisa memproteksi diri dari kemungkinan penipuan yang dilakukan pihak penjual, sebab pihak pembeli dapat membuka paket kiriman yang diantar oleh pihak ekspedisi. Akan tetapi, biasanya harga COD cenderung lebih tinggi dari

pada harga produk yang pembayaran dilakukan di muka atau order dalam bentuk pembayaran *cash*. Penetapan harga jual lebih tinggi dilakukan oleh pihak penjual guna melindungi kepentingannya agar tak ditipu calon pembeli dan juga untuk membayar jasa pihak pengantar barang yang harus menunggu pembeli membuka paket kiriman serta mencoba kualitas produknya apakah sesuai pada situs iklan ataupun marketplace yang digunakan saat pemasaran produk.

Jasa pihak pengantar yang menjadi pihak ketiga pada transaksi jual beli yang dilaksanakan secara online ini adalah driver ojek atau yang biasa disebut berupa kurir, yang menjadi perwakilan sebagai penerima kuasa oleh penjual guna menyerahkan barang pada pembeli. Berdasarkan Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 Bab V Pasal 21 Ayat 2 Poin b Tentang Transaksi Elektronik, apabila transaksi elektronik dilakukan melalui pemberian kuasa terhadap pihak ketiga, maka segala akibat hukum didalam pelaksanaan transaksi elektronik ini menjadi tanggung jawab pemberi kuasa (penjual).

Berdasarkan wawancara peneliti dengan konsumen yang menggunakan jasa jual beli online secara COD bahwasanya, alasan utama ia menggunakan COD ini sebab memberi keyakinan serta rasa aman, sehingganya tidak perlu was-was terhadap kemungkinan adanya penipuan yang mungkin akan dilakukan penjual, sebab transaksi COD ini pihak pembeli bisa memeriksa barang yang dibeli, apakah sesuai dengan yang dipesannya dan juga dapat memastikan kualitas barang sesuai spesifikasi atau tidak. Adanya kemudahan seperti ini, maka pihak pembeli tak perlu merasa khawatir barang yang dibeli tak sampai atau tidak sesuai yang diorder. (Wawancara dengan Nura'in, Konsumen Transaksi *Cash On Delivery* tanggal 2 Maret 2025).

Pembayaran dengan sistem COD merupakan salah satu langkah untuk meningkatkan minat masyarakat dalam berbelanja, dimana hampir semua orang sering berada di rumahnya. Pembayaran sistem COD pula memudahkan masyarakat yang tak mempunyai rekening bank atau e-wallet untuk tetap bisa berbelanja online. Akan tetapi, banyaknya kelebihan dan keuntungan yang didapat dari sistem COD tersebut, taka jarang permasalahan hukum timbul. Akhir-akhir ini banyak terjadi beberapa kasus yang disebabkan pembeli menolak membayar barang yang dipesan dalam bentuk COD, sehingga menyulitkan pihak pengantar (driver ojek) sebagai pihak perantara didalam menjalankan pekerjaan serta menerima pembayaran.

Sistem pembayaran model ini justru menjadi sarana pembeli melampiaskan protesnya atas barang yang tak sesuai pada kurir. Pada sistem pembayaran ini, jika barang yang dipesan pembeli tak sesuai dengan yang disepakati sebelumnya bersama penjual, maka kurir harusnya tak wajib bertanggung jawab, dikarenakan hal tersebut bukan merupakan kewajiban pengantar, dalam artian diriver ojek hanyalah menjalankan kewajiban berdasarkan apa yang sudah dikuasakan padanya. Hal tersebut sesuai Pasal 1797 KUH Perdata yang menyebut bahwasanya orang yang menjalankan kuasa tak boleh melakukan apa pun melampaui batas kuasanya, dalam hal ini yang melampaui untuk bertanggung jawab atas ketidaksesuaian maupun kerusakan barang yang bukan kesalahannya, sebab pengantar ini pun tak mengetahui detil transaksi antara penjual dengan konsumen.

Meskipun kurir merupakan pihak yang berhubungan langsung dengan pembeli, akan tetapi tak terdapat hubungan hukum di antara keduanya. (Suriyadi, 2021: 35). Seperti yang dijelaskan bahwasanya pengantar hanyalah berperan sebagai perantara antara penjual dan pembeli dalam hal penyerahan barang. Kedudukan driver ojek dalam sistem COD ialah sebagai pihak yang menggantikan kuasa perusahaan pengiriman barang pada konsumen. Ketidaksesuaian barang pun tak bisa dijadikan alasan pembenar bagi pembeli dalam menolak melakukan pembayaran, apalagi memarahi atau melakukan hal di luar batas pada driver. Terlebih jika ketidaksesuaian barang ini bukan dikarenakan kesalahan maupun

kelalaian mereka. Sehingga adanya penolakan pembayaran yang dilakukan pembeli dalam sistem COD tersebut telah sangatlah merugikan bagi pengantar barang (driver ojek).

Sebagaimana disebutkan dalam Pasal 17 ayat (2) UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE), para pihak dalam melakukan transaksi secara elektronik wajib beritikad baik selama transaksi berlangsung. Itikad baik merupakan hal yang sangat penting dalam perjanjian jual beli, baik konvensional maupun online, bahkan dari sebelum adanya kesepakatan. (Harun dkk, 2018: 94). Itikad baik juga ditegaskan dalam Pasal 1338 ayat (3) KUH Perdata yang mengharuskan adanya itikad baik dalam suatu perjanjian. Dalam jual beli dengan sistem pembayaran COD, itikad baik harus dijalankan dengan benar oleh para pihak yang terlibat, yaitu penjual harus menyerahkan barang sesuai dengan yang disepakati dan pembeli harus membayar barang tersebut ketika barang tersebut telah sampai.

Apabila itikad baik tersebut dilaksanakan dengan benar dan tak mengurangi ataupun mengabaikan hak para pihak, maka permasalahan mungkin saja dapat dihindari. Dalam sistem pembayaran COD, transaksi dianggap belum berakhir ketika pembeli belum membayarkan barang pesannya kepada kurir. Olehnya, pembeli haruslah tetap beritikad baik dan membayar barang pesannya tersebut pada kurir sebelum dibuka. Jika paket dibuka dan ingin dikembalikan karena tidak sesuai, maka pembeli tetap wajib membayarkan pesanan tersebut kepada kurir. Selanjutnya, keluhan dan pengembalian dapat diajukan kepada penjual melalui fitur yang terdapat dalam marketplace tempatnya membeli barang tadi.

Sama halnya seperti kegiatan jual beli pada umumnya, pembeli dalam jual beli online pula memiliki hak dan kewajiban. Pembeli berhak atas barang yang sudah disepakati usai melakukan kewajibannya membayar barang tersebut dengan cara yang sudah ditentukan. Apabila pembeli menolak membayar barang pesanan pada kurir karena dianggap tak sesuai dan mengakibatkan kerugian pada kurir, maka pembeli harus bertanggung jawab atas kerugian yang dialami penyedia jasa (pengantar barang).

Penolakan pembayaran yang dilakukan oleh pembeli tersebut merupakan tindakan wanprestasi dan dapat menghambat pengantar barang serta menyebabkan kerugian terhadap penjual. Padahal, apabila merujuk pada Pasal 1460 KUH Perdata, barang yang dijual tersebut sejak terjadi kesepakatan ataupun pembelian menjadi tanggungan pembeli, meski penyerahannya belum dilakukan dan penjual berhak menuntut biaya atas barang dimaksud.

Berdasarkan gambaran permasalahan di atas, maka penyelesaian permasalahan terhadap jasa driver ojek *COD* yang mendapatkan pembatalan pemesanan menurut Pasal 1243 KUH Perdata, dimana pembeli wajib memberikan penggantian biaya kerugian yang dialami karena lalai memenuhi perikatan dengan penjual. Pasal 1476 KUH Perdata menyatakan bahwasanya biaya penyerahan ditanggung penjual, sementara biaya penerimaan ataupun pengambilan barang ditanggung pembeli. Meski begitu, Pasal 1494 KUH Perdata kemudian menjelaskan bahwa penjual tetap bertanggung jawab atas apapun yang berupa akibat dari suatu perbuatan yang dilakukan, dalam hal ini apabila terjadi ketidaksesuaian maupun kerusakan barang yang diterima pembeli.

Selanjutnya, disebutkan dalam ketentuan Pasal 1708 KUH Perdata bahwa kurir (driver ojek) selaku penerima titipan tak sekali pun bertanggung jawab atas hal yang bisa menyebabkan kerusakan maupun ketidaksesuaian terhadap barang yang dititipkan, kecuali kerusakan atau ketidaksesuaian tersebut terjadi disebabkan kesalahan maupun kelalaian kurir. Kemudian, menurut pasal tersebut juga bahkan kurir tak perlu bertanggung jawab jika barang tersebut mengalami kerusakan, bahkan musnah ketika telah berada di tangan pembeli. Hal tersebut juga dinyatakan dalam Pasal 1504 dan 1505 KUH Perdata, bahwa dalam hal terjadinya kerusakan atas barang baik yang tersembunyi maupun yang terlihat

kelas sehingga menyebabkan pembeli menolak untuk membayar, maka penjual adalah pihak yang wajib untuk bertanggung jawab dan bukan kurir.

Adapun selanjutnya merujuk pada Pasal 1715 KUH Perdata yang kembali menegaskan bahwa penerima titipan hanya berkewajiban untuk mengembalikan barang tersebut sebagaimana barang tersebut ditiptkan padanya. Terkait kekurangan ataupun kerusakan barang dimaksud bukan merupakan kesalahan dari penerima titipan, melainkan tanggung jawab penitip barang atau penjual. Jika dalam sistem COD pembeli menolak membayarkan barang tersebut, maka kurir mempunyai alasan sah membebaskan diri dari barang tersebut, meskipun belum dibayarkan atau orang yang seharusnya menerima barang tersebut menolak (Pasal 1726 KUH Perdata).

Jika terhadap hal tersebut kurir mengalami kerugian, seperti keterlambatan atas pengiriman barang ke alamat lain maupun pemotongan upah perusahaan, maka penjual diwajibkan bertanggung jawab (Pasal 1728 KUH Perdata). Pasal 1729 KUH Perdata pun menjelaskan bahwasanya kurir berhak menahan barang atas apapun yang harus dibayar padanya atas penitipan itu. Selanjutnya, dalam hal kurir menggantikan perusahaan dalam melaksanakan kuasanya maka menurut Pasal 1803 KUH Perdata, perusahaan bertanggung jawab atas kurir tersebut.

Pasal 1809 KUH Perdata juga menegaskan bahwasanya penjual selaku pemberi kuasa dalam hal ini haruslah memberi ganti kerugian pada kurir, sebagai orang yang menggantikan penerima kuasa, terhadap kerugian yang dialami selama kurir menjalankan kuasanya itu. Selain pasal yang telah disebutkan sebelumnya, Pasal 29 ayat (3) UU No. 38 Tahun 2009 tentang Pos pula menegaskan bahwasanya dalam hal perusahaan jasa pengiriman barang yang diwakilkan, kurir tak bisa dituntut apabila barang yang dikirimkan tak sesuai dengan yang disebutkan penjual saat hendak mengirim barang tersebut. Hal ini dikarenakan kurir merupakan seseorang yang diangkat oleh beberapa orang lain (penjual dan perusahaan pengiriman barang) untuk mewakilinya untuk sebuah urusan yang dalam hal ini ialah pengantaran barang. Olehnya, masing-masing dari mereka haruslah bertanggung jawab terhadap kurir atas kerugian yang dialaminya sebagai akibat dari pemberian kuasa dimaksud (Pasal 1811 KUH Perdata). Menurut Pasal 1450 KUH Perdata, kurir yang merasa hak-haknya dirugikan dalam menjalankan tugasnya dapat menuntut atas pembatalan perikatan yang sudah dibuat, dalam hal ini kurir bisa membatalkan dalam menjalankan kuasa perusahaan.

Olehnya, solusi untuk mengatasi adanya pembeli yang menolak membayar barang yang dipesannya dalam sistem COD ini dapat dilakukan dengan metode pembayaran yang menawarkan bayar di tempat dengan terlebih dahulu pembeli dibolehkan membuka terlebih dahulu pesanan yang diterimanya untuk kepentingan pengecekan. Jika telah sesuai pesanan baru dibayar pada kurir. Artinya, pembeli diizinkan mengecek paket sesuai ketentuan yang berlaku, dimana pembeli ini perlu pula menaati beberapa peraturan agar transaksi COD dapat berjalan lancar. Hal tersebut guna meminimalisir kesalahpahaman maupun kesalahan dalam transaksi. COD dengan mekanisme pengecekan ini dimana Pembeli diperbolehkan membuka paket sebelum membayar kurir dan bisa melakukan pengembalian di tempat pada ke kurir apabila tak sesuai produk.

Meski demikian, perlu diberlakukan pula syarat dan ketentuan yang harus dipahami semua pihak yaitu mengembalikan paket bila tak sesuai dimana sebelum melakukan pembayaran di tempat dan mengembalikan paket ke kurir, apabila produk yang diterima dalam keadaan cacat atau tak lengkap, maupun tak sesuai foto dan tidak boleh dikenakan biaya sepeser pun saat membuka paket. Apabila salah satu produk yang diterima tak sesuai dan ingin dikembalikan, maka diharuskan mengembalikan seluruh produk dari satu paket kiriman yang sama. Jika hanya ingin mengembalikan satu produk saja, maka bisa mengajukan pengembalian melalui aplikasi.

Lebih jelasnya, peneliti menjabarkan sebagai berikut:

1. Pembeli dibolehkan membuka paket sebelum membayar dan mengembalikannya pada kurir jika pesanan tak sesuai.
2. Pembeli harus bersedia membuka paket di depan kurir dan direkam saat melakukan pengecekan barang. Apabila pembeli tak bersedia direkam, maka pembeli harus membayar seperti biasa dan tak dapat melakukan pengembalian barang di tempat.
3. Pembeli haruslah mengembalikan semua produk dalam 1 paket, meski hanya salah satu produk yang tak sesuai deskripsi. Misalnya pembeli memesan 3 barang di mana 1 barang rusak, maka pembeli haruslah mengembalikan semuanya sekaligus. Apabila Pembeli ingin mengembalikan salah satu saja, maka pembeli bisa mengajukan pengembalian seperti biasa melalui aplikasi.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat peneliti simpulkan bahwa dalam sistem pembayaran COD, transaksi dianggap belum berakhir ketika pembeli belum membayarkan barang pesannya kepada kurir. Maka, pembeli harus tetap beritikad baik dan membayar barang pesannya tersebut kepada kurir sebelum dibuka. Jika paket dibuka dan ingin dikembalikan karena tidak sesuai, maka pembeli tetap wajib membayarkan pesanan tersebut pada kurir. Keluhan serta pengembalian dapat diajukan pada penjual melalui fitur yang terdapat dalam *marketplace* tempat membeli barang.

Selanjutnya, meskipun kurir dianggap sebagai mitra perlu dipertimbangkan pula apakah status ini memberi perlindungan yang optimal terutama dalam hal keselamatan dan kesehatan kerja. Pengancaman yang terjadi pada kurir merupakan tindakan kriminal dan tidak bisa dilakukan karena dapat dijerat Pasal 369 KUHP terkait Pengancaman maupun tentang Perbuatan Tidak Menyenangkan (Pasal 335 KUHP). Selain itu, pentingnya memahami dan mengenali hak dan kewajiban kurir dalam perjanjian kerjasama, terutama terkait pembayaran COD, menjadi hal yang krusial. Perlindungan hukum kurir perlu dipertimbangkan dan mungkin dikodifikasikan untuk mencakup aspek-aspek tertentu yang dapat memberikan keamanan dan jaminan terhadap hak mereka.

Penggunaan BPJS Ketenagakerjaan dan Kesehatan juga perlu diperluas agar melibatkan kurir sebagai pihak yang memiliki risiko tinggi dalam melaksanakan tugasnya. Hal ini dapat membantu memberikan perlindungan terhadap keselamatan, kesehatan, dan keamanan kurir. Dalam konteks jual beli online dengan sistem pembayaran COD, peran kurir sebagai perantara memiliki tantangan dan risiko tertentu. Meskipun ada usaha perlindungan yang dilakukan oleh perusahaan penyedia jasa kurir, masih ada permasalahan terkait penolakan pembayaran oleh pembeli, pengancaman, dan kekerasan terhadap kurir.

Dalam evolusi bisnis e-commerce, penting bagi semua pihak terlibat, termasuk penyedia jasa kurir, untuk terus beradaptasi dengan perubahan dan meningkatkan sistem kerja yang ada. Keberlanjutan bisnis e-commerce dengan system COD membutuhkan kolaborasi yang baik antara platform ecommerce, perusahaan kurir, dan pelanggan. Saat menjalankan sistem COD, resiko dan konflik tidak dapat dihindari seutuhnya. Namun, dengan pendekatan yang holistik, termasuk perubahan regulasi, kemudian edukasi dan implementasi berbasis teknologi, dapat mungkin mengurangi sejumlah resiko. Upaya bersama dari semua pihak pula akan memastikan bahwasanya pengiriman barang dengan sistem pembayaran COD tetap menjadi pilihan yang aman dan efisien bagi konsumen, sementara melindungi hak dan kesejahteraan driver ojek (kurir) yang bertanggung jawab atas pengantaran barang tersebut penting pula dilakukan semua pihak.

Kesimpulan

Perlindungan Hukum Terhadap Jasa Driver Ojek yang Mendapat Pembatalan Pada Sistem COD (*Cash on delivery*) pada prinsipnya belum berjalan secara optimal karena rendahnya manajemen resiko pada sistem COD secara langsung menjadi hambatan bagi

bagi driver ojek (kurir) saat ini. Meski demikian, penyelesaian permasalahan terhadap jasa driver ojek *cod (cash on delivery)* yang mendapatkan pembatalan pemesanan menurut Pasal 1243 KUH Perdata, dimana pembeli wajib memberikan penggantian biaya kerugian yang dialami karena lalai memenuhi perikatan dengan penjual. Pasal 1476 KUH Perdata menyatakan bahwasanya biaya penyerahan ditanggung penjual, sementara biaya penerimaan ataupun pengambilan barang ditanggung pembeli. Selanjutnya, Pasal 1809 KUH Perdata juga menegaskan bahwasanya penjual selaku pemberi kuasa dalam hal ini haruslah memberi ganti kerugian pada kurir sebagai orang yang menggantikan penerima kuasa, terhadap kerugian yang dialami selama kurir menjalankan kuasanya itu. Selain pasal yang telah disebutkan sebelumnya, Pasal 29 ayat (3) UU No. 38 Tahun 2009 tentang Pos pula menegaskan bahwasanya dalam hal perusahaan jasa pengiriman barang yang diwakilkan, kurir tak bisa dituntut apabila barang yang dikirimkan tak sesuai dengan yang disebutkan penjual saat hendak mengirim barang tersebut.

Pemerintah perlu membuat kebijakan (regulasi) bersama para pihak baik penjual, perusahaan penyedia jasa layanan pengantaran dan driver ojek (kurir) termasuk pembeli perlu mengadakan inovasi dalam metode pembayaran yang menawarkan bayar di tempat, dengan terlebih dahulu pembeli dibolehkan membuka terlebih dahulu pesanan yang diterimanya untuk kepentingan pengecekan. Jika telah sesuai pesanan baru dibayar pada kurir, dimana hal tersebut guna meminimalisir kesalahpahaman maupun kesalahan dalam transaksi serta memberikan perlindungan pada layanan jasa pengantar (driver ojek). Selain itu, masyarakat lebih bijak dalam melakukan transaksi jual beli online, agar tidak ada pihak yang dirugikan serta menghindari masalah hukum yang mungkin saja akan terjadi. Selain itu, perlu memahami metode dan aturan main dalam mengadakan transaksi agar tidak menjadi korban kerugian dari pembelian barang secara online.

Daftar Pustaka

- Ageng Nur Muhamad Buana Al Kahfi, Edi Wahjuningati, Perlindungan Hukum Terhadap Mitra Gojek Atau Kurir Pada Pengiriman Paket Secara Cash On Delivery Atau Bayar Ditempat, *Jurnal Magister Ilmu Hukum DEKRIT* Vol. 12 No. 2, 2022. <https://ejournal.fh.ubhara.ac.id/index.php/dekrit/article/view/112>
- Fence M. Wantu. 2013. Kendala Hakim Dalam Menciptakan Kepastian Hukum, Keadilan, Dan Kemanfaatan Di Peradilan Perdata". *Mimbar Hukum*. Vol. 25. No. 2. <https://doi.org/10.22146/jmh.16092>
- Haryanti, T. (2021). Itikad Baik dalam Perjanjian Jual Beli dengan Metode Pembayaran Cash on Delivery. *Jurnal Ilmiah Penegakan Hukum*, 8(2), 113–120. <https://doi.org/10.31289/jiph.v8i2.5126>
- Kusumo, O. A., Indrayanti, K. W., Mulyono, G. P., & Laila, K. (2023). Perlindungan Hukum Driver Gofood terhadap Pembatalan Pesanan Oleh Konsumen dengan Metode Cash On Delivery. *Bhirawa Law Journal*, 4(1), 78–86. <https://doi.org/10.26905/blj.v4i1.10339>
- M. Irvan Adelinoa, Jeane Netje Salyb. 2023. "Jaminan Pemenuhan Hak Pelaku Usaha Oleh Konsumen Dalam Transaksi Dengan Cash on delivery (Cod) Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999". *Riau Law Journal*: Vol. 7, No. 2. <https://rlj.ejournal.unri.ac.id/index.php/RLJ>
- Mohamad Rivaldi Moha. 2020. "Urgensi Pendaftaran Penyelenggara Sistem Elektronik Bagi Pelaku Usaha, *Jambura Law Review JALREV* 2 (2). <https://doi.org/10.33756/jlr.v2i2.5280>

- Nirwan Junus & Julius T. Mandjo. 2023. *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Handphone Rekondis*. *Jaksa : Jurnal Kajian Ilmu Hukum Dan Politik*, Vol. 1 No. 3. <https://doi.org/10.51903/jaksa.v1i3.1348>
- Rafni Suryaningsih Harun, Weny A. Dungga, dan Abdul Hamid Tome, "Implementasi Asas Itikad Baik dalam Perjanjian Transaksi Jual Beli Online," *Jurnal Legalitas* 12, no. 2 (2018). <https://doi.org/10.33756/jelta.v12i2.5796>
- Riska Natagina Putri, Siti Nurul Intan Sari Dalimunthe, "Perlindungan Hukum Bagi Kurir dalam Sistem Cash on Delivery Belanja Online," *volkgeist*, Vol. 4 No. 2 Juli- Des 2021 <https://doi.org/10.24090/volkgeist.v4i2.5643>
- Setiyawan, R., & Wicaksana Prakasa, S. U. 2021. "Indonesian Online Shopping Practices In The Covid-19 Pandemic Era: A Study Of Culture And Cyber Security Law". *Jurnal Hukum Novelty*, Vol. 12. No. 01. <https://doi.org/10.31933/unesrev.v5i4.558>
- Shelva Shendy Benedicta, Al Qodar Purwo Sulisty. 2023. Perlindungan Hukum Terhadap Penjual Dalam Transaksi Jual Beli Online Dengan Metode Pembayaran Cash on delivery (Cod). *Unes Law Review*". Vol 5. No. 4. <https://doi.org/10.31933/unesrev.v5i4.558>
- Suriyadi, "Tanggung Gugat Penjual Dan Jasa Pengantaran Dalam Transaksi Jual Beli Online Dengan Metode Cash on Delivery," *El-Iqtishady Jurnal Hukum Ekonomi Syari'ah* 3, no. 1 (2021). <https://doi.org/10.55606/religion.v1i5.435>
- Suteki, Galang Taufani, *Metode penelitian hukum (filsafat, teori dan praktik)*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, Edisi 1 Cetakan ke 2 ,2018
- Umar, F., Puluhulawa, F. U., & Wantu, F. M. (2023). PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DALAM TRANSAKSI CROSS BORDER E-COMMERCE SEBAGAI UPAYA MEMBERIKAN PERLINDUNGAN HUKUM. *The Juris*, 7(2), 438-444. <https://doi.org/10.56301/juris.v7i2.1050>
- Wawancara dengan Nura'in, Konsumen Transaksi *Cash On Delivery* tanggal 2 Maret 2025