

## KEBIJAKAN HUKUM PEMERINTAH DAERAH KOTA SERANG DALAM PERLINDUNGAN PELAKU UMKM BERBASIS E- COMMERCE

Sri Hidayatunnisa<sup>1</sup>, Sulkiah Hendrawati<sup>2</sup>, Hadi Haerul Hadi<sup>3</sup>  
[srihidayatunnisa058@gmail.com](mailto:srihidayatunnisa058@gmail.com)<sup>1</sup>, [sulkiah.hendrawati2020@gmail.com](mailto:sulkiah.hendrawati2020@gmail.com)<sup>2</sup>,  
[haerulhadi030168@gmail.com](mailto:haerulhadi030168@gmail.com)<sup>3</sup>  
Universitas Bina Bangsa

### ABSTRAK

Dinas Perdagangan Kota Serang menyebutkan industri kreatif tak terpisahkan dari ekonomi kreatif UMKM berbasis e-commerce. Sebanyak 25.087 Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di Kota Serang tahun ini siap menghadapi e-commerce atau perdagangan secara elektronik. Hal tersebut sudah dicanangkan sebelumnya oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan (Disperindag) Kota Serang dan sebanyak 572 UMKM di Provinsi Banten sudah mengikuti pelatihan. Penelitian Skripsi ini berfokus terhadap Kebijakan Hukum Pemerintah Daerah Kota Serang Dalam Perlindungan Pelaku UMKM Berbasis e-commerce. Metode yang di gunakan dalam penelitian ini adalah Penelitian Hukum Normatif atau penelitian legistis yang dalam kepustakaan Anglo America disebut sebagai legal research merupakan penelitian internal dalam disiplin ilmu hukum. Hasil penelitian ini yaitu, ketentuan hukum kelembagaan Pemerintahan Daerah dalam perlindungan ekonomi digital, yaitu Kebijakan yang mengatur mengenai UMKM adalah UU No. 20 Tahun 2008 dan PP No. 17 Tahun 2013. dan PP No. 72 tahun 2015 tentang perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 6 Tahun 2015 tentang Badan Ekonomi Kreatif. Peranan Pemerintah Daerah Kota Serang dalam Perlindungan Pelaku UMKM Berbasis e-commerce, bahwa Program pada Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan Kota Serang yaitu, pertama program penciptaan iklim usaha yang kondusif dan memfasilitasi peningkatan kemitraan usaha bagi usaha mikro, kemudian penyelenggaraan pelatihan. Kemudian penulis mengajukan saran, yaitu perlunya sinkronisasi dinas terkait pengelolaan dan pelayanan UMKM berbasis e-commerce di Kota Serang. Perlunya kebijakan yang sesuai perkembangan zaman digital terkait bisnis e-commerce. Studi Banding ke Daerah lain yang telah menerapkan UMKM e-commerce untuk kesejahteraan ekonomi masyarakat Kota Serang.

**Kata kunci:** Berita Regulasi, Pemerintah Daerah, E-Commerce.

### ABSTRACT

*The Serang City Trade Office said that the creative industry is inseparable from the MSME creative economy based on E Commerce. A total of 25,087 Micro, Small and Medium Enterprises (MSMEs) in Serang City this year are ready to face e-commerce or electronic trading. This had previously been announced by the Serang City Department of Industry and Trade (Disperindag) and as many as 572 MSMEs in Banten Province had taken part in the training. This thesis research focuses on the Legal Policy of the Serang City Regional Government in Protecting E-Commerce Based MSMEs. The method used in this research is Normative Legal Research or legislative research which in the Anglo American literature is referred to as legal research, which is internal research in the legal discipline. The results of this research are, the legal provisions of Regional Government institutions in protecting the digital economy, namely the policy that regulates MSMEs is Law no. 20 of 2008 and PP no. 17 of 2013. and PP no. 72 of 2015 concerning amendments to Presidential Regulation Number 6 of 2015 concerning Creative Economy Agencies. The role of the Regional Government of Serang City in Protecting E-Commerce Based MSMEs is that the program at the Serang City Cooperatives, Industry and Trade Service is, first, a program for creating a conducive business climate and facilitating increased business partnerships for micro businesses, then organizing training. Then the author makes a suggestion,*

*namely the need to synchronize services related to the management and services of E-Commerce based MSMEs in Serang City. There is a need for policies that are appropriate to developments in the digital era regarding e-commerce businesses. Comparative Study to other regions that have implemented E Commerce MSMEs for the economic welfare of the people of Serang City.*

**Keywords:** Local Government, E-Commerce.

## **PENDAHULUAN**

Hakikat mendasar dari otomi daerah sesuai dengan undang-undang nomor 22 tahun 1999 tentang pemerintahan daerah adalah untuk memberdayakan masyarakat, menumbuhkan prakarsa dan kreativitas, meningkatkan peran serta masyarakat dan mengembangkan peran dan fungsi DPRD melalui prinsip demokrasi, peran serta masyarakat, pemerataan keadilan dengan memperhatikan potensi dan keanekaragaman daerah. Untuk mewujudkan pemberdayaan, kesejahteraan, dan kemandirian masyarakat perlu didukung dengan pengelolaan pembangunan yang partisipatif. Pada tatanan pemerintahan diperlukan perilaku pemerintah yang jujur, terbuka, bertanggung jawab, dan demokrasi, sedangkan pada tatanan masyarakat perlu dikembangkan mekanisme yang memberikan peluang peran serta masyarakat dalam proses pengambilan keputusan bersama.

Kebijakan pemberdayaan masyarakat melalui UMKM merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kebijakan otonomi daerah Kabupaten dan Kota. Pengembangan ekonomi masyarakat merupakan bagian dari pengembangan masyarakat, karena itu konsep pengembangan ekonomi masyarakat dengan konsep pengembangan masyarakat secara umum tidak jauh berbeda serta tidak terlepas dari konsep besar dari pengembangan masyarakat itu sendiri, yang meliputi ciri dan karakter pengembangan berdasarkan tiga hal utama yaitu berbasis masyarakat dan berbasis kelanjutan.

Pemerintah mulai melirik industri kreatif sebagai alternatif roda penggerak ekonomi yang akan terus berputar. Dinas Perdagangan KOTA SERANG menyebutkan industri kreatif adalah bagian tak terpisahkan dari ekonomi kreatif UMKM berbasis E-Commerce. Pembentukan industri-industri baru merupakan upaya dalam pembangunan ekonomi daerah mencakup pembangunan berbagai industri alternatif, peningkatan kapasitas tenaga kerja guna agar dapat menciptakan suatu produk dan jasa yang lebih baik, mengidentifikasi berbagai pasar baru, menambah pengetahuan serta teknologi, dan mengembangkan usaha-usaha baru. Tujuan yang paling utama pada pembangunan ekonomi yaitu meningkatkan jenis dan jumlah peluang pekerjaan masyarakat daerah tersebut. Untuk itu pemerintah dan masyarakat harus bersama-sama dalam mengambil inisiatif melihat, merencanakan, dan membantu dengan memanfaatkan segala sumber daya yang terdapat pada daerah tersebut dan potensinya untuk membangun ekonomi daerah tersebut.

Electronic Commerce (e-commerce) adalah proses pembelian, penjualan atau pertukaran produk, jasa dan informasi melalui jaringan komputer. Ecommerce merupakan bagian dari e-business, dimana cakupan e-business lebih luas, tidak hanya sekedar perniagaan tetapi mencakup juga pengkolaborasi mitra bisnis, pelayanan nasabah dan informasi bisnis. Selain teknologi jaringan www, E-commerce juga memerlukan teknologi basis data atau database, surat elektronik (email), dan bentuk teknologi nonkomputer yang lain seperti halnya sistem pengiriman barang dan alat pembayaran untuk Ecommerce saat ini. Sejarah e-commerce dimulai pada awal tahun 1970 dengan adanya inovasi electronic fund transfer (EFT) dilanjutkan dengan kemunculan Electronic

Data Interchange (EDI) untuk mengirim dokumen komersial seperti pesanan pembelian atau invoice secara elektronik, karena perkembangan internet di awal tahun 1990-an dan mulai dikomersilkannya internet menyebabkan pelanggannya pun meningkat hingga muncullah istilah Electronic Commerce (e-commerce) transaksi pembelian barang dan jasa melalui World Wide Web melalui server aman (HTTPS), protokol server khusus yang menggunakan enkripsi untuk merahasiakan data penting pelanggan.

Salah satu prinsip yang dipegang dalam E-Commerce adalah diterapkannya asas jejaring (inter-networking), dimana dikatakan bahwa untuk sukses, sebuah perusahaan E-Commerce harus bekerja sama dengan berbagai institusi-institusi yang ada (perusahaan tidak dapat berdiri sendiri). Sebuah perusahaan dotcom misalnya, dalam menjalankan prinsip-prinsip perdagangan elektronik harus bekerja sama dengan pemasok (supplier), pemilik barang (merchant), penyedia jasa pembayaran (bank), bahkan konsumen (customers). Kerjasama yang dimaksud di sini akan mencapai tingkat efektivitas dan efisiensi yang diinginkan dengan cara melakukannya secara otomatis (melibatkan teknologi komputer dan telekomunikasi).

Menurut Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008, pengertian badan usaha adalah perusahaan perseorangan atau perusahaan persekutuan, baik yang berbadan hukum maupun yang tidak berbadan hukum. Terkait dengan transaksi e-commerce, pengertian tersebut mengungkapkan bahwa pelaku usaha adalah pihak penyedia barang dan/atau jasa di internet yang merupakan orang perorangan atau badan usaha, berbentuk badan hukum ataupun tidak. UUPK mensyaratkan adanya yuridiksi dari pelaku usaha, yaitu didirikan dan berkedudukan di dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia atau didirikan dan melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia. Sementara itu, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tidak mensyaratkan yuridiksi tertentu terhadap transaksi yang dilakukan oleh badan usaha. Hal ini menimbulkan kesan bahwa UUPK mengatur perdagangan/transaksi yang bersifat konvensional/tradisional, dimana konsumen dan pelaku usaha bertemu langsung karena berada pada yuridiksi hukum yang sama. Berbeda dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 yang mengatur perdagangan/transaksi yang dilakukan secara elektronik, dimana keberadaan konsumen dan pelaku usaha bisa saja berada pada yuridiksi hukum yang berbeda.

Transaksi e-commerce melibatkan beberapa pihak, baik yang secara langsung maupun tidak langsung, dan hal ini tergantung dari kompleksitas transaksi yang dilakukan, artinya apakah semua proses transaksi dilakukan secara on-line atau hanya beberapa tahap saja yang dilakukan secara on-line. Dalam Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan apa yang menjadi hak-hak dari pelaku usaha, yaitu hak untuk menerima pembayaran sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan jasa yang diperdagangkan, hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik, hak untuk membela diri sepatutnya dalam penyelesaian sengketa konsumen, hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian yang konsumen tidak diakibatkan oleh barang atau jasa yang diperdagangkan, dan hak-hak yang diatur dalam peraturan perundang-undangan lainnya.

Apabila konsumen melakukan iktikad yang tidak baik yang secara nyata telah melanggar kesepakatan maka konsumen telah melanggar hak pelaku usaha untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan jasa yang diperdagangkan seperti yang telah dijelaskan dalam pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Dan konsumen juga

telah melanggar pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dimana dalam pasal tersebut dijelaskan bahwa konsumen harus beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang atau jasa dan konsumen juga berkewajiban membayar sesuai dengan nilai tukar yang telah disepakati. Hal ini dapat menimbulkan kerugian.

Berdasarkan hasil observasi lapangan masyarakat KOTA SERANG setempat kurang memiliki inovasi dalam memproduksi serta memasarkan produk mereka, karena produk yang dihasilkan dari awal tidak pernah berubah dan proses pemasarannya juga belum mengikuti perkembangan teknologi padahal jika hal tersebut dikembangkan dapat menjadi peluang usaha yang baik dalam membantu perekonomian keluarga dan apabila dikelola dengan baik hasil ekonomi kreatif dapat menjadi daya tarik tersendiri terhadap produk masyarakat setempat. Peran pemerintah dalam memberdayakan masyarakat industri berbasis ekonomi kreatif menjadi perhatian untuk dikaji. Pemerintah juga dituntut untuk membentuk dan mengubah pola pikir masyarakat agar mencapai taraf hidup yang lebih berkualitas yang bukan hanya terbarukan, tetapi juga tak terbatas yaitu ide, talenta, dan kreativitas khususnya melalui ekonomi digital dalam bentuk E Commerce. Sebagaimana dalam data bahwa sebanyak 25.087 Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di KOTA SERANG tahun ini siap menghadapi e-commerce atau perdagangan secara elektronik. Hal tersebut sudah dicanangkan sebelumnya oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan (Disperindag) KOTA SERANG dan sebanyak 572 UMKM di Provinsi Banten sudah mengikuti pelatihan jualan di toko online atau e-commerce. Kali ini, sebanyak 200 UMKM turut mendapatkan pelatihan e-commerce. Tujuannya meningkatkan volume usaha 200 peserta pelatihan.

Berdasarkan defenisi di atas dapat disimpulkan bahwa kebijakan publik sebagai penentu jalan petunjuk arah tujuan dalam mencapai cita-cita bersama yang akan di capai, Tidak ubahnya dalam kebijakan dalm suatu layanan agar tecapai nya fungsi dan tujuan layanan itu sendiri dalam perlindungan pelaku UMKM berbasis E Commerce oleh Pemerintah Kota Serang. Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka penulis ingin meneliti dan menyusun skripsi yang berjudul : “Kebijakan Hukum Pemerintah Daerah Kota Serang Dalam Perlindungan Pelaku UMKM Berbasis E-Commerce.”

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini adalah penelitian hukum normatif yakni dilakukan untuk penelitian sebagai proses menemukannya aturan hukum atau peristiwa hukum yang terjadi. Dikaji dengan sangat teliti, dan biasanya penelitian hukum normatif dapat menyelesaikan peristiwa hukum yang terjadi pada saat itu. Data yang digunakan dalam penelitian ini data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari penelitian di lapangan yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti. Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh dari bahan hukum atau informasi kepustakaan (library research) yang memberikan penjelasan terhadap data primer, berupa Undang-Undang, literatur, dokumen-dokumen, catatan, arsip, makalah-makalah dan pendapat para ahli terkait dengan permasalahan yang dibahas. Data tersier, yaitu data yang digunakan oleh peneliti berupa kamus, yang terdiri dari Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kamus hukum, dan berbagai macam kamus yang berkaitan dengan permasalahan yang diangkat oleh peneliti. Dari jurnal, e-book, ensiklopedia atau sumber-sumber yang diakses melalui internet. Metode pengumpulan data yakni metode kepustakaan, metode observasi, metode dokumentasi dan wawancara. Kemudian hasil dari analisis tersebut akan peneliti

hubungkan dengan permasalahan dalam penelitian ini untuk menghasilkan suatu penelitian yang obyektif guna menjawab segala permasalahan di dalam penelitian skripsi ini

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Perlindungan Hukum terhadap Kurir dalam Jual Beli Online pada Metode Pembayaran Cash On Delivery (COD)**

Perlindungan Hukum mempunyai kedudukan penting dalam kehidupan masyarakat, tidak terkecuali di Indonesia. Tujuan adanya perlindungan hukum untuk memastikan bahwa setiap orang mendapatkan hak yang sesuai. Kemudian adanya perlindungan hukum ini untuk memberikan perlindungan secara penuh kepada setiap orang yang hak-hak nya di langgar oleh orang lain. Pemerintah atau penguasa memberikan suatu perlindungan hukum yang dibentuk pada sebuah peraturan yang harus ditaati oleh semua orang.

Menurut Satjipto Rahardjo, perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum. Menurut Philipus M. Hadjon berpendapat bahwa perlindungan hukum adalah suatu tindakan untuk melindungi atau memberikan pertolongan kepada subjek hukum, dengan menggunakan perangkat-perangkat hukum.

Pada perlindungan hukum dibentuk ke dalam macam-macam undang-undang dan peraturan. Bentuk perlindungan hukum juga termasuk kategori yang sangat beragam seperti perlindungan hukum perdata, perlindungan hukum terhadap konsumen, perlindungan hukum terhadap anak, dan hal lain sebagainya. Di Indonesia perlindungan hukum secara perdata termaktub dalam KUH Perdata. Dalam KUH Perdata dijelaskan bahwa apabila pihak-pihak atau korban mengalami suatu kerugian maka pihak lain harus membayar ganti rugi. Hal itu di jelaskan dalam Pasal 1365 KUH Perdata yang berbunyi bahwa orang yang melanggar hukum dan membawa kerugian wajib mengganti kerugian yang ditimbulkannya.

Perlindungan Hukum merupakan perbuatan melindungi setiap orang yang melanggar hak atas orang lain, yang dilakukan oleh pemerintah melalui aparat penegak hukum dengan cara tertentu berdasarkan undang-undang atau peraturan yang berlaku. Bapak Marta Yogi Hidayat selaku Pimpinan ID Express Panimbang mengatakan bahwa di ID Express Panimbang secara khusus belum ada peraturan yang mengatur terkait perlindungan hukum terhadap kurir, namun ada perlindungan terhadap kurir oleh perusahaan jasa ekspedisi berbentuk standar operasional (sop) untuk kurir dilapangan.

Dampak bagi kurir apabila konsumen menolak pembayaran barang pesanan pada sistem COD sangatlah beragam mulai dari dampak terhadap target bulanan yang harus dipenuhi kurir dalam pengiriman untuk menjaga kinerja terbaiknya, hingga ancaman keselamatan di tempat kerja jika terjadi tindakan yang mengancam keselamatan kurir dan bisa juga dapat mengancam nyawa kurir. Secara khusus belum ada peraturan yang melindungi kurir, namun mengenai keselamatan kurir hal ini ditemukan dalam perjanjian kemitraan antara kurir dengan perusahaan yang bermitra dengannya.

Jika pembeli menolak membayar maka akan terjadi wanprestasi dan bagi kurir mengalami keterlambatan dalam melakukan pengiriman barang, dan menyebabkan kerugian bagi penjual. Berdasarkan pasal 1460 KUH Perdata, barang yang dijual menjadi tanggung jawab pembeli sejak dibuatnya akad atau penjualan, meskipun penyerahan barang tersebut belum dilakukan, maka penjual berhak menuntut biaya atas barang tersebut. Pada Pasal 1708 KUH Perdata mengatur bahwa kurir pengantar barang tidak bertanggung jawab, apabila terjadi kerusakan atau ketidaksesuaian terhadap barang pesanan, kecuali kecerobohan dan kelalaian dari pihak kurir. Dan menurut pasal ini, kurir tidak harus bertanggung jawab jika barang rusak atau bahkan musnah saat sampai di tangan pembeli. Hal ini juga diatur dalam Pasal 1504 dan 1505 KUH Perdata, yang menurutnya tanggung jawab tidak berlaku apabila barang itu tersembunyi atau terlihat jelas dan kerusakannya sedemikian rupa sehingga pembeli enggan membayar maka Penjual yang harus bertanggung jawab bukan kurir. Selain itu, dalam hal kurir menggantikan perusahaan dalam

menjalankan kekuasaannya, menurut Pasal 1803 KUH Perdata, perusahaan bertanggung jawab terhadap kurir tersebut. Pasal 1809 juga menegaskan kembali bahwa penjual sebagai pemberi kuasa dalam hal ini harus mengganti kerugian yang timbul selama pelaksanaan kuasanya kepada kurir sebagai penerima kuasa pengganti. Menurut Pasal 1450 KUHPerdata, seorang kurir yang merasa telah dilanggar haknya dalam menjalankan tugasnya, dapat menuntut pembatalan akad. Dalam hal ini, kurir dapat membatalkan kontrak menjalankan kuasa dari perusahaan.

Kurir dalam sistem pembayaran COD belanja online berkedudukan sebagai pihak yang menggantikan kuasa dan dititipkan oleh perusahaan pengiriman barang untuk menjalankan tugasnya. Meskipun kurir merupakan pihak yang berhubungan langsung dengan pembeli, namun tidak terdapat hubungan hukum di antara keduanya. Oleh karena itu, kurir dalam sistem pembayaran COD belanja online sangat perlu untuk mendapatkan perlindungan hukum, terutama dalam hal penjaminan keselamatan dan khususnya pada sistem COD. Dan dapat disimpulkan bahwa kurir dalam sistem pembayaran COD belanja online sering menghadapi beberapa permasalahan, seperti tidak adanya payung hukum dalam melakukan transaksi pelayanan COD, tidak adanya panduan yang jelas terhadap mekanisme COD, sering menjadi korban kemarahan pembeli terhadap permasalahan yang bukan menjadi tanggung jawabnya, sering tidak menerima uang pembayaran yang seharusnya diserahkan oleh konsumen saat barang diantar, dan sering tidak mendapatkan perlindungan hukum yang memadai, terutama dalam hal penjaminan keselamatan dan khususnya pada sistem COD. Oleh karena itu, kurir dalam sistem pembayaran COD belanja online sangat perlu untuk mendapatkan perlindungan hukum yang memadai.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Marta Yogi Hidayat selaku Pimpinan ID Express Panimbang, apabila terjadi penolakan pembayaran barang oleh konsumen dengan alasan apapun tentunya sangat berpengaruh kepada kurir, dikarenakan setiap kurir memiliki target harian yang harus di capai setiap harinya oleh kurir tersebut, dan tentunya jika target tersebut tidak tercapai maka akan berdampak pada performa bulanan kurir. Apabila 1 paket saja tidak berhasil diselesaikan, secara tidak langsung hal tersebut memberikan dampak pada kurir. Namun, apabila konsumen complain karena ketidaksesuaian dan memaksa untuk pengembalian uang ataupun menimbulkan kerusuhan seperti yang sering terjadi maka akan ada mediasi dalam penyelesaian masalah tersebut, yang mana kurir mencoba menjelaskan mengenai sistem pembayaran tersebut sesuai dengan kapasitasnya. Namun, jika permasalahan belum teratasi dengan cara tersebut maka Staff Admin yang akan turun langsung kelapangan untuk melakukan mediasi, apabila mediasi tidak tercapai barulah nantinya perusahaan jasa ekspedisi akan menempuh jalur hukum dan mendampingi kurir tersebut.

Perlindungan hukum yang dapat diberikan kepada kurir dalam sistem COD belanja online Apabila dalam sistem COD pembeli menolak untuk membayarkan barang tersebut atas hal-hal di atas, maka kurir memiliki alasan yang sah untuk membebaskan diri dari barang tersebut walaupun belum dibayarkan atau orang yang seharusnya menerima barang tersebut menolak, sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 1726 KUH Perdata. Selanjutnya, jika terhadap hal tersebut kurir mengalami kerugian, seperti keterlambatan atas pengiriman barang-barang ke alamat lain atau bahkan pemotongan upah oleh perusahaan, maka penjual diwajibkan untuk bertanggung jawab, sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 1728 KUH Perdata. Pasal 1729 KUH Perdata pun menambahkan bahwa kurir berhak untuk menahan barang atas apapun yang harus dibayarkan kepadanya atas penitipan tersebut.

#### **Sanksi terhadap Konsumen yang tidak membayar barang pesanan pada metode pembayaran Cash On Delivery (COD)**

Didalam transaksi jual beli lewat marketplace, dengan sistem pembayaran Cash On Delivery, terdapat berbagai macam permasalahan. Biasanya terdapat beberapa kendala, seperti metode pembayaran COD gagal dilakukan, barang gagal dikirimkan ke pembeli, dan barang yang ditolak oleh pembeli karena tidak sesuai dengan apa yang dipesan. Jika terjadi hal-hal tersebut, maka ada beberapa pihak yang menerima kerugian, dan akan timbul beberapa pihak yang memiliki tanggung jawab untuk hal tersebut. Metode pembayaran Cash On Delivery memang

menjadi pilihan banyak orang ketika bertransaksi jual beli online. Dikarenakan, pembeli dapat membayar uang transaksi tersebut secara langsung kepada perwakilan dari penjual yaitu si kurir, tanpa takut adanya penipuan. Namun, beberapa konsumen masih tidak mengetahui terkait peraturan dari Cash On Delivery, dimana konsumen harus membayar terlebih dahulu kepada kurir, sebelum membuka barang yang telah dipesannya. Bapak Marta Yogi Hidayat selaku pimpinan ID Express Panimbang mengatakan, tidak sedikit konsumen yang memaksa ingin membuka barang dan tidak ingin membayar ketika barang tersebut telah dibuka, hal ini menyebabkan kerugian bagi kurir baik materil maupun immateril.

Belakangan ini, kasus belanja online dengan sistem cash on delivery (COD) yang berujung pada penolakan pembayaran barang marak terjadi. Pada perusahaan jasa ekspedisi ID Express Panimbang terjadi beberapa kasus terkait penolakan konsumen dalam membayar barang pada metode pembayaran COD. Berikut beberapa kasus yang dapat penulis paparkan pada penelitian ini. Pada akhir bulan 30 Mei 2024 seorang konsumen di Labuan menolak membayar paket COD. Awal mula kurir sudah memberitahu jikalau paket tidak sesuai jangan dibuka terlebih dahulu, akan tetapi konsumen menghiraukan perkataan kurir tersebut, setelah paket sudah di buka, konsumen enggan menerima dan membayar paket dengan alasan tidak sesuai dengan pesanan lalu konsumen meminta paket tersebut di kembalikan dan menuduh kurir salah atas pemesanan paket tersebut, setelah itu keduanya terlibat adu mulut dikarenakan konsumen enggan menerima dan membayar barang meski sudah dibuka. Jika pembeli menolak untuk membayar barang yang telah dipesan ke kurir dengan alasan tidak sesuai dan hal ini menimbulkan kerugian bagi kurir, dalam hal ini pembeli harus bertanggung jawab atas kerugian yang di alami oleh kurir.

Kasus diatas terjadi dan menimbulkan kerugian bagi kurir seharusnya dalam melakukan transaksi jual beli secara online maupun konvensional kedua pihak harus dilandasi itidak yang baik. Sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yaitu pada pasal 5 mengenai kewajiban konsumen salah satunya pada point b, bahwa konsumen wajib beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa dan juga pada pasal 7 point a yang juga menyatakan bahwa Dalam kasus jual beli online, seringkali kita dapati konsumen yang lalai akan kewajibannya. Konsumen melakukan pembatalan secara sepihak dan menolak pembayaran ketika barang yang dipesan sudah diantar oleh kurir namun pihak konsumen tidak mau membayar pesanan tersebut tanpa memberikan alasan yang jelas sehingga dalam hal ini konsumen tidak memenuhi prestasi yang seharusnya dijalankan olehnya. Hal ini tentu saja sangat merugikan pihak kurir karena hal tersebut dapat menyebabkan kerugian materil dan immateril dalam mengantarkan barang pesanan tersebut.

Metode pembayaran dengan sistem COD biasanya dianggap aman dan lebih banyak digunakan karena bukan hanya mudah dan praktis, kegiatan dengan transaksi jual beli online dengan metode pembayaran COD dilindungi oleh Undang-undang, yaitu dalam Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUHP) Pasal 1514. Dalam undang-undang tersebut sudah diatur tentang hak dan kewajiban antara pembeli dan penjual dalam transaksi COD. "Dalam jual beli ada kewajiban dari masing-masing pihak, di mana penjual wajib menyerahkan produk dan pembeli wajib membayar harga pembelian di waktu dan tempat yang telah disepakati". Dalam hal itu pada metode pembayaran COD ini kurir sebagai perantara penjual berhak mendapatkan pembayaran atas barang yang dipesan oleh konsumen.

Menurut hukum apabila pada waktu membuat perjanjian tidak ditetapkan tentang itu, pembeli harus membayar di tempat dan pada waktu di mana penyerahan barang harus dilakukan." Barang pesanan dengan metode pembayaran COD wajib dibayar oleh pembeli begitu barangnya diterima. Pada dasarnya, pembeli tidak boleh membatalkan transaksi COD atau dengan kata lain menolak membayar paket tersebut bila paket sudah tiba. Jika barang yang diterima tidak sesuai, sejatinya pembeli tetap harus membayar barang COD itu dulu. Lalu pembeli bisa melaporkan ke pihak marketplace atau penjual untuk meminta ganti rugi. Kemudian, pembeli bisa mengirimkan barang itu lagi ke penjual. Dengan adanya kesepakatan, penjual akan mengganti dengan barang yang sesuai. Penjual juga perlu siap untuk membawa risiko keuangan maupun produk. Apabila

barang yang telah dikirim ditolak atau tidak cocok menurut pembeli. Dimana bagi pembeli yang belum paham, mereka kebanyakan tidak mau membayar barang COD yang telah sampai itu. Namun, ada konsekuensi bagi pembeli yang tidak menjalankan transaksi pembelian COD sesuai dengan aturannya. Menurut undang-undang, hal itu dinilai sebagai wanprestasi dan penjual bisa menuntut pembeli melalui jalur hukum.

Adapun bila penolakan pembayaran dilakukan oleh pembeli yang membeli barang melalui marketplace, maka pembeli akan dikenai sanksi berupa sistem pembayaran COD akan diblokir pada akun konsumen jika melakukan penolakan pembayaran atau tidak ada di tempat saat kurir mengirim paket sebanyak 2 kali dalam kurun waktu 60 hari. Pesanan yang gagal dikirimkan ke Pembeli akan segera dikembalikan ke Penjual. Sebagai bentuk perlindungan dari suatu marketplace untuk kurir sebagai perantara pelaku usaha. Metode pembayaran COD Pembeli akan diaktifkan dan dapat digunakan kembali secara otomatis setelah 60 hari kalender terhitung dari tanggal metode pembayaran COD dinonaktifkan. Hal ini dilansir dari salah satu marketplace laman seller.shopee.co.id untuk transaksi COD di marketplace Shopee. Marketplace lain bisa jadi menerapkan aturan yang berbeda, namun apabila terjadi hal tersebut konsumen biasanya belum mendapatkan sanksi khusus untuk mempertanggung jawabkan perbuatannya.

Dari penjelasan atas dapat disimpulkan, Konsumen yang melakukan pembatalan secara sepihak dan menolak pembayaran barang tersebut ketika barang yang dipesanan sudah diantar oleh kurir namun pihak konsumen tidak mau membayar pesanan tersebut tanpa memberikan alasan yang jelas sehingga dalam hal ini konsumen tidak memenuhi prestasi yang seharusnya dijalankan olehnya dan melanggar kewajibannya selaku konsumen serta melanggar hak-hak pelaku usaha yang diperantarakan oleh kurir. Maka pembeli akan dikenai sanksi berupa sistem pembayaran COD akan diblokir pada akun pembeli jika melakukan penolakan pembayaran atau tidak ada di tempat saat kurir mengirim paket sebanyak 2 kali dalam kurun waktu 60 hari. Metode pembayaran COD Pembeli akan diaktifkan dan dapat digunakan kembali secara otomatis setelah 60 hari kalender terhitung dari tanggal metode pembayaran COD dinonaktifkan. Pesanan yang gagal dikirimkan ke Pembeli akan segera dikembalikan oleh kurir kepada penjual. Sebagai bentuk perlindungan dari suatu marketplace untuk kurir sebagai perantara penjual, hal tersebut dilansir dari salah satu marketplace. Namun sanksi tersebut tidak berlaku untuk semuanya, karena beberapa marketplace mempunyai aturan yang berbeda terkait metode pembayaran COD. Akibatnya sampai saat ini belum adanya sanksi khusus bagi konsumen yang menolak pembayaran barang pesanan. hal itu kerugian masih saja menjadi tanggungan kurir

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan penelitian pada pembahasan yang terpapar diatas mengenai perlindungan hukum terhadap kurir dalam metode pembayaran konsumen pada sistem cash on delivery (COD) ditinjau berdasarkan KUHPerdara di ID Express Panimbang, maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut :

- 1) Perlindungan hukum yang dapat diberikan kepada kurir dalam sistem COD belanja online Apabila dalam sistem COD pembeli menolak untuk membayarkan barang pesanan dengan alasan apapun, maka kurir memiliki alasan yang sah untuk membebaskan diri dari barang tersebut walaupun belum dibayarkan atau orang yang seharusnya menerima barang tersebut menolak, sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 1726 KUH Perdata. Selanjutnya, jika terhadap hal tersebut kurir mengalami kerugian, seperti keterlambatan atas pengiriman barang-barang ke alamat lain atau bahkan pemotongan upah oleh perusahaan, maka penjual diwajibkan untuk bertanggung jawab, sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 1728 KUH Perdata. Pasal 1729 KUH Perdata pun menambahkan bahwa kurir berhak untuk menahan barang atas apapun yang harus dibayarkan kepadanya atas penitipan tersebut. Adapun perlindungan hukum yang diberikan jasa ekspedisi terhadap kurir apabila terjadi sengketa antara kurir dan konsumen dalam transaksi jual beli online khususnya pada metode pembayaran COD terhadap penolakan atau

pengembalian barang pesanan, secara khusus belum ada peraturan perlindungan terhadap kurir namun perlindungan hukum terhadap kurir oleh perusahaan jasa ekspedisi berbentuk standar operasional (sop) yang diberikan untuk kurir di lapangan agar menghindari permasalahan-permasalahan yang merugikan kurir secara materiil dan imateriil.

- 2) Sanksi yang diperoleh konsumen apabila melakukan pembatalan secara sepihak dan menolak pembayaran barang tersebut ketika barang yang dipesanan sudah diantar oleh kurir namun pihak konsumen tidak mau membayar pesanan tersebut tanpa memberikan alasan yang jelas sehingga dalam hal ini konsumen tidak memenuhi prestasi yang seharusnya dijalankan olehnya dan melanggar kewajibannya selaku konsumen serta melanggar hak-hak pelaku usaha yang diperantarakan oleh kurir. Maka pembeli akan dikenai sanksi berupa sistem pembayaran COD akan diblokir pada akun pembeli jika melakukan penolakan pembayaran atau tidak ada di tempat saat kurir mengirim paket sebanyak 2 kali dalam kurun waktu 60 hari. Metode pembayaran COD Pembeli akan diaktifkan dan dapat digunakan kembali secara otomatis setelah 60 hari kalender terhitung dari tanggal metode pembayaran COD dinonaktifkan. Pesanan yang gagal dikirimkan ke Pembeli akan segera dikembalikan oleh kurir kepada penjual. Sebagai bentuk perlindungan dari suatu marketplace untuk kurir sebagai perantara penjual, hal tersebut dilansir dari salah satu marketplace. Namun sanksi tersebut tidak berlaku untuk semuanya, karena beberapa marketplace mempunyai aturan yang berbeda terkait metode pembayaran COD. Akibatnya sampai saat ini belum adanya sanksi khusus bagi konsumen yang menolak pembayaran barang pesanan. hal itu kerugian masih saja menjadi tanggungan kurir.

#### **Saran**

Sebagaimana dari hasil analisa penulis mengenai perlindungan hukum terhadap kurir dalam metode pembayaran konsumen pada sistem cash on delivery (COD) ditinjau berdasarkan KUHPerdata di ID Express Panimbang, berikut adalah saran-saran yang dapat dijadikan sebagai pemecah masalah :

- 1) Sebaiknya perlu dibuatnya secara khusus undang-undang perlindungan hukum terhadap kurir dalam transaksi jual beli online pada metode pembayaran COD. Dikarenakan kurir sering menghadapi beberapa permasalahan, seperti tidak adanya payung hukum yang memadai dalam melakukan transaksi pelayanan COD. Tidak adanya panduan yang jelas terhadap mekanisme COD, sering menjadi korban kemarahan pembeli terhadap permasalahan yang bukan menjadi tanggung jawabnya, sering tidak menerima uang pembayaran yang seharusnya diserahkan oleh konsumen saat barang diantar, dan sering tidak mendapatkan perlindungan hukum terutama perihal keselamatan kurir.
- 2) Sebaiknya dibuat lebih tegas aturan dan kebijakan tentang konsumen yang membatalkan pembayaran COD agar tidak ada lagi konsumen yang melakukan pembatalan pada pembayaran COD dikarenakan pembatalan yang dilakukan oleh konsumen memberikan kerugian kepada kurir sebagai perantara dari pelaku usaha. Dan diharapkan bagi pelaku usaha lebih ditingkatkan lagi aturan-aturan jika konsumen ingin melakukan pembayaran secara COD di marketplace.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

##### **BUKU**

- Fajar Mukti, Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris, Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2019.
- Hadjon, Philipus M., Pengantar Hukum Administrasi Indonesia, Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2022.
- Subekti R., Aneka Perjanjian, Bandung : PT. Citra Aditya Bakti, 2014.
- Zainuddin, Metode Penelitian Hukum, Jakarta : Sinar Grafika, 2018.

##### **JURNAL DAN SKRIPSI**

- Alfred Perlin Jaya Lomboe, “Perlindungan Hukum Bagi Driver Online Terhadap Pembatalan Orderan Makanan (Go-Food) Oleh Konsumen Dengan Pembayaran COD (Cash on Delivery) Dalam Transaksi E-Commerce (Studi Pada PT. Go-Jek Indonesia Kantor

Operasional Medan)” (Universitas Sumatera Utara, 2020)

Muhamad, Ngafifi, “Kemajuan Teknologi dan Pola Hidup Manusia dalam Perspektif Sosial Budaya”, Jurnal Pembangunan Pendidikan: Pondasi dan Aplikasi, Vol.2, No.01(2014)33-47. <https://journal.uny.ac.id/index.php/jppfa/article/view/2616>.

Riska Natagina, dan Siti Intan Permata Sari Dalimunthe, “Perlindungan Hukum Bagi Kurir Dalam Sistem Cash On Delivery Belanja Online”, volkgeist vol 4, No2(2021), <https://ejournal.uinsaizu.ac.id/index.php/volkgeist/article/view/5643/2594>

#### **PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN**

Kitab Undang-undang Hukum Perdata

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

#### **WAWANCARA**

Wawancara dengan Pimpinan ID Express Panimbang Marta Yogi Hidayat Pada tanggal 15 Mei 2024