

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PEKERJA JASA PENGANTAR  
BARANG TERHADAP PEMBATALAN ORDERAN BARANG OLEH  
KONSUMEN DENGAN PEMBAYARAN *CASH ON DELIVERY (COD)*  
(Suatu Penelitian Pada PT. J&T Express Kota Banda Aceh)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Hukum**



**NAMA : MUHAMMAD RIZAL SALEFI  
NPM : 1801110064  
PROGRAM STUDI : ILMU HUKUM  
BAGIAN : HUKUM PERDATA**

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH  
BANDA ACEH  
2022**

Telah disetujui

Untuk Diajukan Kepada Panitia Ujian Skripsi  
Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh

Judul Skripsi

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PEKERJA JASA PENGANTAR BARANG  
TERHADAP PEMBATALAN ORDERAN BARANG OLEH KONSUMEN  
DENGAN PEMBAYARAN *CASH ON DELIVERY (COD)* (Suatu Penelitian Pada PT.  
J&T Express Kota Banda Aceh)**

Banda Aceh, 25 April 2022

Pembimbing



**Trio Yusandy, S.H.,M.Kn**

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PEKERJA JASA PENGANTAR BARANG  
TERHADAP PEMBATALAN ORDERAN BARANG OLEH KONSUMEN  
DENGAN PEMBAYARAN *CASH ON DELIVERY (COD)* (Suatu Penelitian Pada PT.  
J&T Express Kota Banda Aceh)**

**Nama Mahasiswa : MUHAMMAD RIZAL SALEFI**  
**No.Mahasiswa : 1801110064**  
**Program Studi : Ilmu Hukum**  
**Bagian : Hukum Perdata**

Telah Dipertahankan di Depan Sidang Penguji,  
Pada Tanggal 23 Agustus 2022  
Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat Untuk Diterima

**DEWAN PENGUJI**

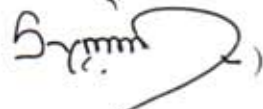
1. Ketua : **Dr. H. Rizanizarli, S.H., M.H.**
2. Sekretaris : **Mainita, S.H., M.H.Kes.**
3. Pembimbing/  
Penguji I : **Trio Yusandy, S.H.,M.Kn**
4. Penguji II : **Mainita, S.H., M.H.Kes.**
5. Penguji III : **Hj. Syukriah, S.H., M.H**

(  )

(  )

(  )

(  )

(  )

Banda Aceh, 30 Agustus 2022  
Universitas Muhammadiyah Aceh  
Dekan Fakultas Hukum



  
**Dr. H. Rizanizarli S.H. M.H.**

## ABSTRAK

**MUHAMMAD PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PEKERJA JASA  
RIZAL SALEFI, PENGANTAR BARANG TERHADAP PEMBATALAN  
2022 ORDERAN BARANG OLEH KONSUMEN DENGAN  
PEMBAYARAN CASH ON DELIVERY (COD)  
(Suatu Penelitian Pada PT. J&T Express Kota Banda  
Aceh)**

Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh  
(iv, 53)., pp., tabl., bibl, app.

**Trio Yusandy, S.H.,M.Kn**

Pasal 5 huruf (c) Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 dalam menyebutkan bahwa konsumen mempunyai kewajiban membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati, namun dalam kenyataannya konsumen masih banyak yang membatalkan orderan barang secara sepihak. Dalam transaksi, pembatalan secara sepihak dilakukan oleh *costumer* terhadap barang yang sudah dipesan kepada penjual. Dalam konteks ini pihak *costumer* telah melakukan wanprestasi.

Penelitian ini bertujuan untuk untuk menjelaskan perlindungan hukum bagi pekerja jasa pengantar barang terhadap pembatalan orderan barang oleh konsumen dengan pembayaran *Cash On Delivery* (COD), untuk menjelaskan faktor-faktor penyebab pekerja jasa pengantar barang terhadap pembatalan orderan serta upaya yang dapat ditempuh terhadap pembatalan orderan barang oleh konsumen terhadap pekerja dengan sistem pembayaran *Cash On Delivery* (COD).

Metode penelitian dalam penulisan ini yaitu penelitian yuridis empiris yang pendekatan melalui penelitian lapangan (*field research*) dan kepustakaan (*library research*). Penelitian lapangan dilakukan guna memperoleh data primer melalui wawancara dengan responden dan informan dan penelitian kepustakaan dilakukan untuk memperoleh data sekunder dengan cara mempelajari buku-buku, literatur dan peraturan perundang-undangan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pekerja jasa pengantar barang atau kurir dilindungi haknya sepenuhnya oleh PT. J&T Express Kota Banda Aceh. Faktor penyebab pekerja jasa pengantar barang terhadap pembatalan orderan barang oleh konsumen dengan sistem pembayaran *Cash On Delivery* (COD) yang belum terlindungi adalah faktor barang yang dikirim tidak sesuai dengan orderan, faktor barang yang rusak dan faktor keterlambatan barang sampai ketujuan. Upaya yang dapat ditempuh adalah kurir akan mengantarkan paket tersebut dan mengembalikan paket ke *counter* PT. J&T Express Kota Banda Aceh guna untuk dilakukan pengiriman kembali kepada penjual dan kurir juga akan menjelaskan alasan konsumen membatalkan orderan tersebut.

Disarankan kepada konsumen untuk lebih berhati-hati dan selektif dalam berbelanja *online*. Kepada PT. J&T Express Kota Banda Aceh untuk lebih memperhatikan hak sebagai jasa pengantar barang dan meningkatkan pelayanan agar barang konsumen sampai dengan selamat.

## KATA PENGANTAR



Syukur alhamdulillah kehadiran Allah Swt, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga Skripsi dengan judul “Perlindungan Hukum Bagi Pekerja Jasa Pengantar Barang Terhadap Pembatalan Orderan Barang Oleh Konsumen Dengan Pembayaran *Cash On Delivery (Cod)* (Suatu Penelitian Pada PT. J&T Express Kota Banda Aceh)” telah dapat diselesaikan.

Penulisan Skripsi ini dimaksudkan guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh. Penyusunan Skripsi ini tidak mungkin berhasil diselesaikan tanpa kesempatan, bantuan, bimbingan, arahan, serta dorongan semangat dari berbagai pihak. Untuk itu ucapan terimakasih serta penghargaan disampaikan kepada:

1. Bapak Trio Yusandy, S.H.,M.Kn selaku pembimbing yang telah memberikan petunjuk bimbingan serta nasihat yang sangat berguna dalam penulisan Skripsi ini.
2. Bapak Dr. H. Rizanizarli, S.H., M.H selaku dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh dan ketua Bagian Hukum Pidana Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh yang telah memberikan arahan kepada saya dalam rangka menyelesaikan penelitian skripsi ini dengan baik.
3. Bapak H. Muhammad Hanafiah Muddin, S.H., M.Hum selaku Dosen Wali yang sudah membimbing sehingga dapat menyelesaikan studi ini.

4. Kepada seluruh dosen di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh yang telah mendidik dan memberikan ilmu dengan tulus dan ikhlas.
5. Kepada seluruh Tenaga Kependidikan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh.
6. Semua teman-teman angkatan 2018 Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh dan semua yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberikan dorongan dan semangat dalam menyelesaikan Skripsi ini.

Rasa terima kasih yang tak terhingga disampaikan kepada Ayahanda tercinta Rusydi dan Ibunda tercinta Dewi Erlina yang selalu mendukung dan mendoakan ananda dalam segala hal. Melalui pengorbanan beliau saya bisa menjadi sarjana. Restu dan amanah beliau selalu menjadi kekuatan doa yang ampuh. Kepada seluruh keluarga tercinta yang telah memberikan do'a dan kasih sayang serta selalu memotivasi untuk terus belajar dan menyelesaikan pendidikan ini.

Disadari bahwa penulisan skripsi ini masih ada kekurangan baik dari segi bahasa, maupun pembahasannya. Oleh sebab itu saya sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dan konstruktif.

Banda Aceh, 26 Februari 2022  
Penulis,

**MUHAMMAD RIZAL SALEFI**

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>iv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Ruang Lingkup Dan Tujuan Penelitian .....	7
C. Metode Penelitian.....	8
D. Sistematika Pembahasan .....	14
<b>BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PEKERJA JASA PENGANTAR BARANG TERHADAP PEMBATALAN ORDERAN BARANG DAN TANGGUNG JAWAB KONSUMEN</b>	
A. Pengertian Perlindungan Hukum .....	16
B. Pengertian Konsumen Dan Pelaku Usaha .....	22
C. Pengertian <i>Cash On Delivery</i> (COD) .....	30
D. Hak dan Kewajiban Para Pihak dalam Transaksi Jual Beli Secara <i>Cash On Delivery</i> (COD).....	35
E. Akibat Hukum Terhadap Pembatalan Sepihak dalam Transaksi Jual Beli .....	39
<b>BAB III PERLINDUNGAN HUKUM PEKERJA JASA PENGANTAR BARANG TERHADAP PEMBATALAN ORDERAN BARANG OLEH KONSUMEN DENGAN PEMBAYARAN <i>CASH ON DELIVERY</i> (COD)</b>	
A. Perlindungan Hukum Bagi Pekerja Jasa Pengantar Barang Terhadap Pembatalan Orderan Barang Oleh Konsumen Dengan Pembayaran <i>Cash On Delivery</i> (COD) .....	43
B. Faktor-Faktor Penyebab Pekerja Jasa Pengantar Barang Terhadap Pembatalan Orderan Barang Oleh Konsumen Dengan Sistem Pembayaran <i>Cash On Delivery</i> (COD) Yang Belum Terlindungi	46
C. Upaya yang dapat ditempuh terhadap pembatalan orderan barang oleh konsumen terhadap pekerja dengan sistem pembayaran <i>Cash On Delivery</i> (COD).....	47
<b>BAB IV PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	50
B. Saran .....	51
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>52</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Salah satu pelayanan jasa yang sangat mempengaruhi kehidupan manusia pada saat ini adalah jasa pengiriman barang. Berdasarkan kenyataan ini banyak sekali jasa pengiriman barang yang terdapat di Indonesia. Salah satunya adalah PT. Global Jet Express (J&T Express) yang mana adalah sebuah perusahaan express yang melayani pengiriman barang ataupun dokumen ke seluruh kota di Indonesia maupun luar negeri. Proses pengiriman barang oleh PT. J&T Express dimulai pada saat konsumen datang ke agen PT. J&T Express dengan membawa suatu/sejumlah barang yang telah disiapkan untuk dikirim.

Kemudian pihak PT. J&T Express mengecek kelengkapan barang tersebut, dari jumlah barang yang akan dikirim tersebut maka akan dikeluarkan suatu dokumen atau surat perjanjian pengiriman barang yang selanjutnya harus ditandatangani oleh konsumen/pengirim, yang berarti bahwa konsumen telah menyetujui syarat-syarat atau klausul-klausulnya baik mengenai syarat, ketentuan, akibat, dan resiko dari pengiriman barang tersebut. Dalam setiap transaksi tentu di dalamnya terkandung sebuah perikatan bagi pihak yang melakukan transaksi tersebut.

Dalam hal ini setiap transaksi haruslah mengandung manfaat bagi pihak-pihak yang membuatnya. Hal ini selaras dengan asas itikad baik yaitu pihak-pihak yang melakukan perjanjian haruslah melakukannya dengan itikad baik dengan tidak mengganggu hak dan kewajiban pihak lain. Kebutuhan akan sarana transportasi untuk memindahkan orang, barang dan makanan akan berusaha

dipenuhi dengan kehadiran angkutan umum dan perusahaan penyedia jasa pengantar barang dan makanan dari tempat asal menuju ke tempat yang dikehendaki atau yang akan dituju.

Yang dalam hal ini tidak terlepas dari transaksi yang dilakukan oleh PT. J&T Express dengan pengguna jasa pengiriman yang dalam bertransaksi haruslah menguntungkan dan tidak boleh ada yang merasa dirugikan, sesuai dalam ketentuan Pasal 5 huruf (b) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Namun realitanya, dalam penyelenggaraan jasa pengiriman ini seringkali terjadi wanprestasi. Bentuk wanprestasi yang sering terjadi dalam penyelenggaraan jasa pengiriman PT. J&T Express seperti misalnya rusaknya barang pengiriman, keterlambatan pengiriman barang, bahkan sampai hilangnya barang, konsumen kadang tidak mendapatkan informasi yang benar bahkan kadang tidak ada pemberitahuan sama sekali dari perusahaan ekspedisi (pengangkut).

Mengenai hal ini tentunya tidak lepas dari penyelenggaraan jasa yang dilakukan oleh PT. J&T Express Kota Banda Aceh. Dalam hal ini penulis tertarik untuk mengkaji mengenai masalah perlindungan hukum bagi pekerja jasa pengantar barang terhadap pembatalan orderan barang oleh konsumen dengan pembayaran *Cash On Delivery*. Hal ini diperlukan untuk menambah pengetahuan konsumen apabila merasa dirugikan dan tidak terpenuhi haknya sebagai konsumen, sehingga konsumen lebih berani untuk menempuh jalur hukum dan

memperjuangkan haknya sebagai konsumen yang telah membayar dan mempercayakan barang yang ingin dikirim melalui jasa pengiriman.

Ada beberapa persyaratan yang diberikan oleh pihak penjual dalam transaksi jual beli *Cash On Delivery* (COD), seperti dalam tata cara pembayaran awalnya customer memesan barang pada produsen, kemudian pihak penjual dan pembeli saling berakad dan timbullah perjanjian antara kedua belah pihak, ketika beberapa hari kemudian barang yang telah dipesan oleh customer sampai ke tujuan dan dibayar oleh pembeli.

Dalam ketentuan Pasal 1266 Kitab Undang-undang Hukum Perdata tampak dibuat untuk kepentingan para pihak dalam perjanjian, namun jika diteliti lebih jauh, rumusan tersebut ternyata hanya dibuat untuk kepentingan pihak yang beritikad dalam perjanjian. Untuk menjamin bahwa kepentingan pihak yang beritikad baik tersebut akan dapat dipenuhi, maka diberikanlah peran yang aktif pada Hakim Pengadilan untuk memutuskan batal tidaknya suatu perjanjian yang dibuat oleh para pihak. Selain ketentuan yang berlaku secara umum bagi perikatan, dalam ketentuan yang mengatur mengenai perikatan yang lahir dari perjanjian, KUHPerdata memberikan alasan tertentu kepada salah satu pihak dalam perikatan yang lahir dari perjanjian tersebut untuk membatalkan perikatan atau perjanjian yang telah dibuat olehnya.

Pembatalan perjanjian tersebut dapat diminta oleh pihak pembeli dengan berbagai ketentuan yang disepakati, di antaranya pertama telah terjadi kesepakatan secara palsu dalam suatu perjanjian karena telah terjadi kekhilafan, paksaan atau penipuan pada salah satu pihak dalam perjanjian pada saat

perjanjian itu dibuat (Pasal 1321 sampai dengan Pasal 1328 KUHPerdara). Kedua salah satu pihak dalam perjanjian tidak cakap untuk bertindak dalam hukum (Pasal 1330 sampai dengan Pasal 1331 KUHPerdara).<sup>1</sup>

Dalam hukum perjanjian pasal 1320 KUHPerdara mengatur syarat sahnya suatu perjanjian yaitu kecakapan bagi mereka yang membuatnya, harus tercapai kata sepakat mereka yang mengikatkan dirinya, harus ada hal tertentu, dan sebab yang halal. Syarat tersebut merupakan landasan seseorang dalam membuat perjanjian. Apabila salah satu syarat tersebut tidak terpenuhi, maka perjanjian tersebut dapat dinyatakan batal demi hukum atau dapat dimintakan pembatalan. Pembatalan perjanjian karena akibat adanya cacat kehendak yang berupa paksaan, kekhilafan atau penipuan berakibat lahirnya hak untuk menuntut pemulihan keadaan seperti keadaan semula, yakni keadaan sebelum terjadinya perjanjian. Akad dapat berakhir dengan pembatalan, pembatalan akad terjadi secara total, dalam arti mengabaikan apa yang sudah disepakati.<sup>2</sup>

Maka dapat disimpulkan bahwa perjanjian tidak harus dibuat secara tertulis dan akan dinyatakan sah selama adanya kata “sepakat” dari para pihak yang terlibat. Oleh karena itu, pada hakikatnya untuk membuat perjanjian jual-beli termasuk yang dilakukan secara online tidak perlu dibuat secara tertulis baik itu dalam bentuk kontrak dan sebagainya.

Pada kenyataannya banyak orang yang melakukan kegiatan jual beli sebagai usaha, salah satu di antaranya yaitu dalam kegiatan jual beli online dengan sistem pembayaran *Cash On Delivery (COD)* di Kecamatan Syiah Kuala Kota

---

<sup>1</sup> Kartini Muljadi dan Gunawan Widjaja, *Perikatan Pada Umumnya*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004, hlm. 139-140.

<sup>2</sup> Ahmad Wardi Muslich, *Hukum Fiqh Muamalat*, Amzah, Jakarta, 2013, hlm. 166

Banda Aceh. Namun, dalam melakukan jual beli tersebut banyak terjadinya hal-hal tanpa terduga oleh pihak yang melaksanakan akad, sehingga berdampak pada kerugian terhadap transaksi yang dilaksanakan. Seperti terjadinya pembatalan sepihak pada transaksi jual beli secara online dengan pembayaran *Cash On Delivery (COD)* di Kecamatan Syiah Kuala Kota Banda Aceh. Pembeli membatalkan transaksi tersebut sesudah barang pesanan sampai pada tujuan. Dilihat dari permasalahan tersebut, terjadinya pembatalan sepihak yang diceritakan oleh pihak penjual, barang pesanan yaitu jilbab yang sudah sampai ke tempat tujuan akan tetapi pihak pembeli melakukan pembatalan atas pesanan jilbab tersebut.

Kasus pembatalan sepihak dalam transaksi jual beli online dengan sistem *Cash On Delivery (COD)* berawal dari adanya perjanjian jual beli, persetujuan pembeli dan penjual oleh suatu perjanjian jual beli yang menimbulkan kewajiban terhadap kedua belah pihak. Penjual telah melakukan kewajibannya yaitu mengantarkan barang pesanan yang telah di pesan oleh pembeli dan pembeli berkewajiban untuk membayar barang yang telah di pesan tersebut tetapi, pihak pembeli tidak membayar barang pesanan tersebut atau tidak melakukan prestasinya sehingga pembeli dalam hal ini adalah wanprestasi dan merugikan pihak penjual (*produsen*).

Data yang di kutip dari Kantor PT. J&T Express Kota Banda Aceh mengatakan jumlah kasus yang terjadi pada tahun 2021 mencapai 545 kasus, meskipun ada penurunan dibandingkan tahun 2020 yang mencapai 387 kasus yang terjadi. Seharusnya dari kasus yang terjadi, hak dan kewajiban ini harus

dijalankan secara seimbang. Salah seorang pengantar barang yang bernama Daus berusia 23 tahun tidak mendapatkan pembayaran atas pengiriman paket sepatu yang dikirimnya ke konsumen, dan konsumen membatalkan secara sepihak tanpa dengan alasan yang jelas.

Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 dalam pasal 5 huruf (c) menyebutkan bahwa konsumen mempunyai kewajiban membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati, namun dalam kenyataannya konsumen masih banyak yang membatalkan orderan barang secara sepihak. Dalam transaksi, pembatalan secara sepihak dilakukan oleh customer terhadap barang yang sudah dipesan kepada penjual. Dalam konteks ini pihak customer telah melakukan wanprestasi.

Adapun kewajiban konsumen berupa : Pasal 6 huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 menegaskan bahwa hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.

Dari berbagai pemaparan di atas, hal inilah kiranya yang menjadi dorongan untuk melakukan penelitian hukum ilmiah yang berjudul "Perlindungan Hukum Bagi Pekerja Jasa Pengantar Barang Terhadap Pembatalan Orderan Barang Oleh Konsumen Dengan Pembayaran *Cash On Delivery (COD)* (Suatu Penelitian Pada PT. J&T Express Kota Banda Aceh)".

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian skripsi ini sebagai berikut:

1. Bagaimana perlindungan hukum bagi pekerja jasa pengantar barang terhadap pembatalan orderan barang oleh konsumen dengan pembayaran *Cash On Delivery* (COD) ?
2. Faktor-Faktor apa saja pekerja jasa pengantar barang atau pembatalan orderan barang oleh konsumen dengan system pembayaran *Cash On Delivery* (COD) yang belum terlindungi ?
3. Upaya apa saja yang dapat ditempuh terhadap pembatalan orderan barang oleh konsumen terhadap pekerja dengan system pembayaran *Cash On Delivery* (COD) ?

## **B. Ruang Lingkup dan Tujuan Penelitian**

### **1. Ruang Lingkup Penelitian**

Ruang lingkup penelitian diperlukan untuk menghindari pembahasan yang luas. Proposal ini merupakan kajian hukum perdata. Adapun yang menjadi ruang lingkup pada penelitian ini dibatasi hanya mengkaji mengenai judul Perlindungan Hukum Bagi Pekerja Jasa Pengantar Barang Terhadap Pembatalan Orderan Barang Oleh Konsumen dengan Pembayaran *Cash On Delivery* (COD) (Suatu Penelitian pada PT. J&T Express Kota Banda Aceh).

### **1. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan dari permasalahan di atas, maka dapat dijelaskan bahwa tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menjelaskan perlindungan hukum bagi pekerja jasa pengantar barang terhadap pembatalan orderan barang oleh konsumen dengan pembayaran *Cash On Delivery* (COD).
2. Untuk menjelaskan faktor-faktor penyebab pekerja jasa pengantar barang atau pembatalan orderan barang oleh konsumen dengan system pembayaran *Cash On Delivery* (COD) yang belum terlindungi.
3. Untuk menjelaskan upaya yang ditempuh terhadap pembatalan orderan barang oleh konsumen terhadap pekerja dengan system pembayaran *Cash On Delivery* (COD).

### **C. Metode Penelitian**

Untuk melengkapi penelitian skripsi ini dengan tujuan agar lebih terarah dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah maka dibutuhkan suatu metode penelitian. Metode penelitian adalah suatu cara untuk memecahkan masalah ataupun cara mengembangkan ilmu pengetahuan dengan menggunakan metode ilmiah. Menurut M.E. Winarno, metodologi penelitian merupakan sebuah kegiatan ilmiah yang dapat dilakukan dengan teknik yang sistematis dan cermat. Menurut Sugiyono metode penelitian adalah cara-cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid, dengan tujuan dapat ditemukan, dikembangkan, dan dibuktikan suatu pengetahuan tertentu, sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan, dan mengantisipasi masalah.<sup>3</sup>

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian skripsi ini adalah metode Yuridis Empiris. Dan penelitian yang dilakukan dalam penelitian hukum

---

<sup>3</sup> Joenadi Efendi dan Johnny Ibrahim, *Metode Penulisan Hukum Normatif dan Empiris*, Prenadamedia Group, Depok, 2016, hlm 3

ini adalah bersifat deskriptif, karena bermaksud menggambarkan secara jelas tentang berbagai hal yang terkait dengan objek yang diteliti.<sup>4</sup> yaitu perlindungan hukum bagi jasa pengantar barang (J&T Express) terhadap pembatalan orderan barang oleh konsumen dengan pembayaran bayar di tempat (COD) serta pertanggungjawaban bilamana jasa pengantar barang (J&T Express) mengalami kerugian atas pembatalan makanan tersebut.

Untuk memecahkan masalah diatas tersebut, maka penelitian yang digunakan meliputi:

### **1. Defenisi Operasional Variabel**

- a. perlindungan hukum adalah tindakan atau upaya untuk melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang oleh penguasa yang tidak sesuai dengan aturan hukum, untuk mewujudkan ketertiban dan ketentraman sehingga memungkinkan manusia untuk menikmati martabatnya sebagai manusia.
- b. Pekerja jasa adalah tenaga kerja atau seseorang yang bekerja di sektor jasa atau pelayanan kepada orang lain.
- c. Orderan adalah suatu layanan dalam perusahaan untuk memenuhi kebutuhan konsumen dalam hal pemesanan suatu barang atau layanan jasa.
- d. Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

---

<sup>4</sup> Bambang Waluyo, *Penulisan Hukum Dalam Praktek*, Sinar Grafika, Jakarta, 2002, hlm 15-16.

- e. COD singkatan dari *Cash On Delivery* yang artinya Cash dalam bahasa Indonesia yang berarti uang tunai dan *Delivery* yang berarti pengiriman. Kedua kata ini dalam arti sempit bisa diartikan bayar ditempat atau ketemu langsung. Pihak penjual dan pembeli akan secara langsung bertemu secara tatap muka. Kelebihan dari jenis transaksi ini adalah kemungkinan penjual terkena penipuan semakin berkurang. Kelemahannya yaitu harus menghabiskan waktu untuk bertemu.

## **2. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ialah tempat dimana penelitian akan dilakukan. Lokasi penelitian yang dipilih untuk melakukan penelitian ini adalah PT. J&T Express Banda Aceh yang bertempat Jl. TWK Moch Daudsyah No.2, Peunayong, Kec. Kuta Alam, Kota Banda Aceh. Layanan jasa pengantar barang J&T Express merupakan layanan jasa yang sangat dibutuhkan masyarakat karena dapat membantu masyarakat dalam hal pengiriman dan pengantar barang.

## **3. Populasi**

Populasi adalah seluruh objek atau seluruh individu, gejala atau seluruh kejadian ataupun seluruh unit yang ingin diteliti.<sup>5</sup> Populasi dalam penelitian ini adalah PT JNT, Karyawan Dan Pekerja JNT, Konsumen Dan Akademisi.

---

<sup>5</sup> Bambang waluyo, *penelitian hukum dalam praktek*, sinar grafika, jakarta: 2002, hlm 15

#### 4. Cara Penentuan Sempel Penelitian

Sampel adalah bagian dari populasi yang ingin diteliti. Sampel merupakan bagian dari populasi yang dianggap mewakili populasinya. Dalam penelitian ini digunakan metode *purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Teknik ini biasa diartikan sebagai suatu proses.

Pengambilan sampel dengan menentukan terlebih dahulu jumlah sampel yang hendak diambil, kemudian pemilihan sampel dilakukan dengan berdasarkan tujuan-tujuan tertentu, asalkan tidak menyimpang dari ciri-ciri sampel yang ditetapkan.

##### a. Responden

Responden adalah orang yang memberikan keterangan dan terlibat langsung dalam penelitian. Adapun yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- |                                 |         |
|---------------------------------|---------|
| 1) Kepala Cabang PT JNT Express | 1 Orang |
| 2) Karyawan PT JNT Express      | 3 Orang |
| 3) Konsumen                     | 5 Orang |

##### b. Informan

Informan yaitu pihak yang memberikan keterangan namun tidak terlibat langsung dalam penelitian. Adapun yang menjadi informan dalam penulisan skripsi ini adalah :

- |              |         |
|--------------|---------|
| 1. Akademisi | 1 Orang |
|--------------|---------|

## 5. Cara Pengumpulan Data

Cara pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain :

### a. Studi Kepustakaan (*Library Research*).

Studi Kepustakaan yaitu pengumpulan data yang mempelajari dan menganalisis secara sistematis buku-buku yang diperoleh dari perpustakaan, peraturan perundang-undangan, artikel, karya ilmiah hukum, jurnal hukum dan lain sebagainya yang berkaitan dengan Perlindungan Hukum Bagi Pekerja Jasa Pengantar Barang Terhadap Pembatalan Orderan Barang Oleh Konsumen Dengan Pembayaran *Cash On Delivery* (COD).

### b. Studi Lapangan (*field research*)

Studi lapangan yaitu salah satu proses kegiatan pengungkapan fakta - fakta langsung dari lapangan melalui observasi/ pengamatan dan wawancara yang mendalam (*depth interview*) dalam proses memperoleh keterangan atau data dengan cara terjun langsung ke lapangan (*field research*).

## 6. Sumber Data

Sumber data adalah mengenai dari mana data diperoleh. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder.

### a. Data primer yaitu data yang diperoleh peneliti langsung dari sumbernya tanpa perantara pihak lain (langsung dari objeknya), lalu

dikumpulkan dan diolah sendiri oleh peneliti.<sup>6</sup> Untuk memperoleh data primer peneliti melakukan studi lapangan, yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mengadakan wawancara mendalam (*depth interview*). Wawancara adalah bertanya secara langsung kepada responden dan informan dengan mempersiapkan terlebih dahulu suatu daftar pertanyaan sebagai pedoman untuk wawancara.

- b. Data sekunder yaitu data yang diperoleh seorang peneliti secara tidak langsung dari sumbernya (objek penelitian), tetapi melalui sumber lain.<sup>7</sup> Untuk memperoleh data sekunder dapat dilakukan studi kepustakaan, yaitu penelitian terhadap bahan-bahan pustaka yang berkaitan dengan permasalahan permasalahan ini, sebagai referensi untuk menunjang keberhasilan dalam penelitian.

## 7. Cara Menganalisa Data

Analisa data dalam penelitian ini mempergunakan metode pendekatan kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.<sup>8</sup> Analisa data bermaksud untuk mengorganisasikan data, data yang terkumpul terdiri dari catatan lapangan dan sebagainya. Analisa data kualitatif memberikan suatu pembahasan yang dilakukan dengan cara menafsirkan dan mendiskusikan data-data yang telah diperoleh dan

---

<sup>6</sup> Suteki dan Galang Taufani, *Metodologi Penulisan Hukum : Filsafat, Teori, dan Praktik*, Rajawali Pers, Depok, 2018, hlm 214.

<sup>7</sup> Ibid, hlm 215

<sup>8</sup> Suteki dan Galang Taufani, *Op.Cit*, hlm 139

diolah, berdasarkan norma-norma hukum, doktrin-doktrin hukum dan teori ilmu hukum yang ada. Pengumpulan data beranjak dari pengumpulan bahan hukum sekunder yang sangat berguna untuk memperluas dan memperkaya spektrum analisis dan argumentasi hukum, berupa jurnal hukum, karya ilmiah hukum atau *law review*.<sup>9</sup>

#### **D. Sistematika Pembahasan**

Agar penelitian ini terstruktur dan terarah, maka disusun sistematika penelitian sebagai berikut:

BAB I berisikan Latar Belakang Masalah, Ruang Lingkup Dan Tujuan Penelitian, Metode Penelitian dan Sistematika Pembahasan.

BAB II merupakan Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Hukum Bagi Pekerja Jasa Pengantar Barang Terhadap Pembatalan Orderan Barang Dan Tanggung Jawab Konsumen yang berisi Pengertian Perlindungan Hukum, Pengertian Konsumen Dan Pelaku Usaha, Pengertian *Cash On Delivery* (COD), Hak dan Kewajiban Para Pihak dalam Transaksi Jual Beli Secara *Cash On Delivery* (COD) dan Akibat Hukum Terhadap Pembatalan Sepihak dalam Transaksi Jual Beli.

BAB III merupakan hasil penelitian mengenai Perlindungan Hukum Bagi Pekerja Jasa Pengantar Barang Terhadap Pembatalan Orderan Barang Oleh Konsumen Dengan Pembayaran *Cash On Delivery* (COD), Faktor-Faktor Penyebab Pekerja Jasa Pengantar Barang Terhadap Pembatalan Orderan Barang Oleh Konsumen Dengan Sistem Pembayaran *Cash On Delivery* (COD)

---

<sup>9</sup> I Made Pasek Diantha, *Metodologi Penelitian Hukum Normatif Dalam Justifikasi Teori Hukum*, Prenadamedia Grup, Jakarta, 2019, hlm 146

Yang Belum Terlindungi, dan Upaya yang dapat ditempuh terhadap pembatalan orderan barang oleh konsumen terhadap pekerja dengan sistem pembayaran *Cash On Delivery* (COD).

BAB IV merupakan bagian penutup dari penelitian ini yang berisi kesimpulan dan Saran.

## **BAB II**

### **TINJAUAN UMUM TENTANG PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PEKERJA JASA PENGANTAR BARANG TERHADAP PEMBATALAN ORDERAN BARANG DAN TANGGUNG JAWAB KONSUMEN**

#### **A. Pengertian Perlindungan Hukum**

Sebagai makhluk sosial maka secara sadar atau tidak sadar manusia selalu melakukan perbuatan hukum dan hubungan hukum dilingkungan sekitarnya.<sup>10</sup> Perlindungan hukum merupakan salah satu hal terpenting dalam unsur suatu negara hukum. Hal tersebut dianggap penting, karena dalam pembentukan suatu negara akan dibentuk pula hukum yang mengatur tiap-tiap warga negaranya.

Upaya menjalankan dan memberikan perlindungan hukum dibutuhkannya suatu tempat atau wadah dalam pelaksanaannya yang sering disebut dengan sarana perlindungan hukum. Sarana perlindungan hukum dibagi menjadi dua macam yang dapat dipahami, sebagai berikut :

##### **a. Perlindungan hukum yang preventif.**

Perlindungan hukum ini memberikan kesempatan kepada rakyat untuk mengajukan keberatan atas pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif. Sehingga, perlindungan hukum ini bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa dan sangat besar artinya bagi tindakan pemerintah yang didasarkan pada kebebasan bertindak. Dan dengan adanya perlindungan hukum yang preventif ini, sehingga mendorong pemerintah untuk lebih berhati-hati dalam

---

<sup>10</sup> Soeroso, *Pengantar Ilmu Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2006, hlm 49.

mengambil sebuah keputusan, dengan demikian rakyat dapat mengajukan keberatan atau dimintai pendapatnya mengenai rencana keputusan tersebut.

b. Perlindungan hukum yang represif.

Perlindungan hukum ini berfungsi untuk menyelesaikan kasus maupun sengketa apabila sudah terjadinya sengketa. Dizaman ini, terdapat berbagai badan yang secara partial menangani perlindungan hukum bagi rakyat, yang dikelompokkan menjadi 3 (tiga) badan, yaitu antara lain :

1) Pengadilan dalam lingkup Peradilan Umum.

Pada saat ini, di dalam ruang lingkup praktek peradilan sudah banyak jalan yang ditempuh untuk menyerahkan suatu perkara-perkara tertentu kepada Peradilan Umum sebagai perbuatan melawan hukum oleh penguasa yang dapat diharapkan bisa menyelesaikan perkara-perkara yang didaftarkan di pengadilan.

2) Instansi pemerintah yang merupakan lembaga banding administrasi.

Penanganan perlindungan hukum bagi rakyat melalui instansi pemerintah yang merupakan lembaga banding administrasi adalah permintaan banding terhadap suatu tindak pemerintah oleh pihak yang merasa dirugikan oleh tindakan pemerintah tersebut. Instansi pemerintah yang berwenang untuk merubah bahkan dapat membatalkan tindakan pemerintah tersebut.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK) mengatur pengertian konsumen dalam ketentuan Pasal 1 ayat (2) yang berbunyi: “konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”.

Pengertian konsumen dalam UUPK dipertegas hanya konsumen akhir. Secara teoritis hal demikian terasa cukup baik untuk mempersempit ruang lingkup pengertian konsumen, walaupun dalam kenyataannya sulit menetapkan batas-batas seperti itu. Di dalam kepustakaan ekonomi dikenal istilah konsumen akhir dan konsumen antara. Konsumen akhir adalah penggunaan atau pemanfaatan akhir dari suatu produk, sedangkan konsumen antara adalah konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses produksi lainnya.

Dari pengertian ini, maka pengertian konsumen setidaknya mengandung beberapa unsur, yaitu:

- a. Setiap orang (*natuurlijke person*) atau pribadi kodrati dan bukan berbentuk badan hukum (*recht person*);
- b. Pemakai yang dalam hal ini ditekankan pada pemakai akhir;
- c. Barang dan/atau jasa;
- d. Tersedia dalam masyarakat;
- e. Bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain;
- f. Barang dan/atau jasa tersebut tidak untuk diperdagangkan.<sup>11</sup>

---

<sup>11</sup> Celiana Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008, hlm. 22.

Dari pengertian-pengertian konsumen diatas, menunjukkan sangat beragamnya pengertian konsumen. Oleh karena itu, dapat disimpulkan ada 3 (tiga) macam pengertian konsumen yang dikenal, yaitu :

- 1) Konsumen umum, yaitu setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa digunakan untuk tujuan tertentu.
- 2) Konsumen antara, yaitu setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa lain untuk diperdagangkan kembali.
- 3) Konsumen akhir, yaitu setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.<sup>12</sup>

Kata “pemakai” dalam definisi diatas menunjukkan barang dan/atau jasa yang dipakai konsumen tidak selalu harus berasal dari hubungan kontrak jual beli antara konsumen dan pelaku usaha. Misalnya seseorang mendapatkan kiriman parcel dari relasinya dan ternyata salah satu makanan didalamnya sudah kadaluarsa, maka konsumen yang bersangkutan dapat menggugat produsen makanan tersebut. Dengan definisi seperti ini hak konsumen diperluas tidak hanya sebagai pembeli, tetapi semua orang yang mengkonsumsi barang dan/atau jasa walaupun melalui peralihan kenikmatan dalam menggunakannya.<sup>13</sup>

Dari penelitian diatas terlihat bahwa ada perbedaan antara konsumen sebagai orang atau pribadi dengan konsumen sebagai perusahaan atau badan hukum. Perbedaan ini penting untuk membedakan konsumen tersebut menggunakan barang untuk dirinya sendiri atau untuk tujuan komersial (dijual, diproduksi lagi).

---

<sup>12</sup> Az. Nasution, , *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Daya Widya, Jakarta, 1999, hlm. 13

<sup>13</sup> Az. Nasution, *Hukum dan Konsumen Indonesia*, Cet ke I, Citra Aditya Bakti, Jakarta, 1994, hml. 9.

Dari pendapat-pendapat sarjana, maka pengertian konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa digunakan untuk tujuan tertentu, atau setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Mengenai hak-hak konsumen, dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, disebutkan :

“Hak konsumen adalah :

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ atau jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/jasa yang digunakan;
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya”.

Selanjutnya mengenai kewajiban konsumen diatur dalam Pasal 5 yang berbunyi:

“Kewajiban konsumen adalah :

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. Beriktikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;

- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut”.

Prinsip-prinsip mengenai kedudukan konsumen dalam hubungan dengan pelaku usaha berdasarkan doktrin atau teori yang dikenal dalam perkembangan sejarah hukum perlindungan konsumen, antara lain :

- a. *Let the buyer beware (caveat emptor)*

Doktrin merupakan dasar dari lahirnya *let the buyer beware* atau *caveat emptor* sengketa dibidang transaksi konsumen. Asas ini berasumsi bahwa pelaku usaha dan konsumen adalah dua pihak yang sangat seimbang, sehingga konsumen tidak memerlukan perlindungan.

Prinsip ini mengandung kelemahan, bahwa dalam perkembangan konsumen tidak mendapat informasi yang memadai untuk menentukan Pilihan terhadap barang dan/atau jasa yang dikonsumsinya. Hal tersebut dapat disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan konsumen atau ketidakterbukaan pelaku usaha terhadap produk yang ditawarkannya. Dengan demikian, apabila konsumen mengalami kerugian, maka pelaku usaha dapat berdalih bahwa kerugian tersebut akibat dari kelalaian konsumen sendiri.

- b. *The due care theory*

Doktrin ini menyatakan bahwa pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk berhati-hati dalam memasarkan produk, baik barang maupun jasa. Selama pelaku usaha berhati-hati dengan produknya, maka ia tidak dapat dipersalahkan. Pada prinsip ini berlaku pembuktian siapa mendalilkan maka dialah yang membuktikan. Hal ini sesuai dengan jiwa pembuktian pada

hukum privat di Indonesia yaitu pembuktian ada pada penggugat, sesuai dengan pasal 1865 BW yang secara tegas menyatakan bahwa barangsiapa yang mendalilkan mempunyai suatu hak atau untuk meneguhkan haknya atau membantah hak orang lain, atau menunjuk pada suatu peristiwa, maka diwajibkan membuktikan adanya hak atau peristiwa tersebut.

c. *The privity of contract*

Doktrin ini menyatakan pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk melindungi konsumen, tetapi hal itu baru dapat dilakukan jika diantara mereka telah terjalin suatu hubungan kontraktual. Pelaku usaha tidak dapat disalahkan diluar hal-hal yang diperjanjikan. Dengan demikian konsumen dapat menggugat berdasarkan wanprestasi. Hal ini sesuai dengan ketentuan dalam pasal 1340 BW yang menyatakan tentang ruang lingkup berlakunya perjanjian hanyalah antara pihak-pihak yang membuat perjanjian saja.<sup>14</sup>

**B. Pengertian Konsumen Dan Pelaku Usaha**

Menurut Janus Sidabalok, “konsumen adalah semua orang yang membutuhkan barang dan jasa untuk mempertahankan hidupnya sendiri, keluarganya ataupun untuk memelihara atau merawat harta bendanya”.<sup>15</sup> Menurut Munir Fuady, “konsumen adalah pengguna akhir (*end user*) dari suatu produk, yaitu setiap pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia

---

<sup>14</sup> Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta, 2006, hlm. 61

<sup>15</sup> Janus Sidabalok, , *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Cet. I, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006, hlm. 17.

dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, dan orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”.<sup>16</sup>

Menurut Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (selanjutnya disingkat YLKI), konsumen adalah pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, bagi keperluan diri sendiri atau keluarganya atau orang lain dan tidak untuk diperdagangkan kembali.<sup>5</sup> Pengertian konsumen menurut Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) ini tidak jauh berbeda dengan pengertian konsumen dalam UUPK.<sup>17</sup>

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK) mengatur pengertian konsumen dalam ketentuan Pasal 1 ayat (2) yang berbunyi: “konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”.

Pengertian konsumen dalam UUPK dipertegas hanya konsumen akhir. Secara teoritis hal demikian terasa cukup baik untuk mempersempit ruang lingkup pengertian konsumen, walaupun dalam kenyataannya sulit menetapkan batas-batas seperti itu. Di dalam kepustakaan ekonomi dikenal istilah konsumen akhir dan konsumen antara. Konsumen akhir adalah penggunaan atau pemanfaatan akhir dari suatu produk, sedangkan

---

<sup>16</sup> Munir Fuady, *Pengantar Hukum Bisnis-Menata Bisnis Modern di Era Global*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2008, hlm. 227.

<sup>17</sup> Anonim, , “Hukum Perlindungan Konsumen”, (Cited 2010 nov, 7), available from: URL: <http://hukbis.files.wordpress.com/2008/02/hukum-bisnis-akuntansi>, diakses tanggal 2 Maret 2018

konsumen antara adalah konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses produksi lainnya.

Dari pengertian ini, maka pengertian konsumen setidaknya mengandung beberapa unsur, yaitu:

- a. Setiap orang (*natuurlijke person*) atau pribadi kodrati dan bukan berbentuk badan hukum (*recht person*);
- b. Pemakai yang dalam hal ini ditekankan pada pemakai akhir;
- c. Barang dan/atau jasa;
- d. Tersedia dalam masyarakat;
- e. Bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain;
- f. Barang dan/atau jasa tersebut tidak untuk diperdagangkan.<sup>18</sup>

Dari pengertian-pengertian konsumen diatas, menunjukkan sangat beragamnya pengertian konsumen. Oleh karena itu, dapat disimpulkan ada 3 (tiga) macam pengertian konsumen yang dikenal, yaitu :

- 1) Konsumen umum, yaitu setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa digunakan untuk tujuan tertentu.
- 2) Konsumen antara, yaitu setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa lain untuk diperdagangkan kembali.
- 3) Konsumen akhir, yaitu setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.<sup>19</sup>

Kata “pemakai” dalam definisi diatas menunjukkan barang dan/atau jasa yang dipakai konsumen tidak selalu harus berasal dari hubungan kontrak jual beli antara konsumen dan pelaku usaha. Misalnya seseorang mendapatkan kiriman parcel dari relasinya dan ternyata salah satu makanan didalamnya sudah kadaluarsa, maka konsumen yang bersangkutan dapat menggugat produsen makanan tersebut. Dengan definisi seperti ini hak

---

<sup>18</sup> Celiana Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008, hlm. 22.

<sup>19</sup> Az. Nasution, , *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Daya Widya, Jakarta, 1999, hlm. 13

konsumen diperluas tidak hanya sebagai pembeli, tetapi semua orang yang mengkonsumsi barang dan/atau jasa walaupun melalui peralihan kenikmatan dalam menggunakannya.<sup>20</sup>

Dari penelitian diatas terlihat bahwa ada perbedaan antara konsumen sebagai orang atau pribadi dengan konsumen sebagai perusahaan atau badan hukum. Perbedaan ini penting untuk membedakan konsumen tersebut menggunakan barang untuk dirinya sendiri atau untuk tujuan komersial (dijual, diproduksi lagi).

Dari pendapat-pendapat sarjana, maka pengertian konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa digunakan untuk tujuan tertentu, atau setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Prinsip-prinsip mengenai kedudukan konsumen dalam hubungan dengan pelaku usaha berdasarkan doktrin atau teori yang dikenal dalam perkembangan sejarah hukum perlindungan konsumen, antara lain :

a. *Let the buyer beware (caveat emptor)*

Doktrin merupakan dasar dari lahirnya *let the buyer beware* atau *caveat emptor* sengketa dibidang transaksi konsumen. Asas ini berasumsi bahwa pelaku usaha dan konsumen adalah dua pihak yang sangat seimbang, sehingga konsumen tidak memerlukan perlindungan.

---

<sup>20</sup> Az. Nasution, *Hukum dan Konsumen Indonesia*, Cet ke I, Citra Aditya Bakti, Jakarta, 1994, hml. 9.

Prinsip ini mengandung kelemahan, bahwa dalam perkembangan konsumen tidak mendapat informasi yang memadai untuk menentukan Pilihan terhadap barang dan/atau jasa yang dikonsumsi. Hal tersebut dapat disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan konsumen atau ketidakterbukaan pelaku usaha terhadap produk yang ditawarkannya. Dengan demikian, apabila konsumen mengalami kerugian, maka pelaku usaha dapat berdalih bahwa kerugian tersebut akibat dari kelalaian konsumen sendiri.

b. *The due care theory*

Doktrin ini menyatakan bahwa pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk berhati-hati dalam memasarkan produk, baik barang maupun jasa. Selama pelaku usaha berhati-hati dengan produknya, maka ia tidak dapat dipersalahkan. Pada prinsip ini berlaku pembuktian siapa mendalilkan maka dialah yang membuktikan. Hal ini sesuai dengan jiwa pembuktian pada hukum privat di Indonesia yaitu pembuktian ada pada penggugat, sesuai dengan pasal 1865 BW yang secara tegas menyatakan bahwa barangsiapa yang mendalilkan mempunyai suatu hak atau untuk meneguhkan haknya atau membantah hak orang lain, atau menunjuk pada suatu peristiwa, maka diwajibkan membuktikan adanya hak atau peristiwa tersebut.

c. *The privity of contract*

Doktrin ini menyatakan pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk melindungi konsumen, tetapi hal itu baru dapat dilakukan jika diantara mereka telah terjalin suatu hubungan kontraktual. Pelaku usaha tidak dapat

disalahkan diluar hal-hal yang diperjanjikan. Dengan demikian konsumen dapat menggugat berdasarkan wanprestasi. Hal ini sesuai dengan ketentuan dalam pasal 1340 BW yang menyatakan tentang ruang lingkup berlakunya perjanjian hanyalah antara pihak-pihak yang membuat perjanjian saja.<sup>21</sup>

Produsen sering diartikan sebagai pengusaha yang menghasilkan barang dan jasa. Dalam pengertian ini termasuk di dalamnya pembuat, grosir, leveransir, dan pengecer professional, yaitu setiap orang/badan yang ikut serta dalam penyediaan barang dan jasa hingga sampai ke tangan konsumen. Sifat profesional merupakan syarat mutlak dalam hal menuntut pertanggungjawaban dari produsen.<sup>22</sup>

Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tidak memakai istilah produsen, tetapi memakai istilah lain yang kurang lebih sama artinya, yaitu pelaku usaha yang diartikan sebagai berikut: “Pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”.

Istilah konsumen berasal dari alih bahasa dari kata *Consumer* (Inggris-Amerika) atau *Consument* (Belanda). Pengertian dari *Consument* atau *Consumer* itu tergantung posisi mana ia berada. Secara harfiah arti kata

---

<sup>21</sup> Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta, 2006, hlm. 61

<sup>22</sup> Janus Sidablok, *Hukum Perlindungan Di Indonesia*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung: 2014, hlm 13

*Consumer* adalah setiap orang yang menggunakan barang atau jasa nanti menentukan termasuk konsumen kelompok mana pengguna tersebut.<sup>23</sup>

Sedangkan secara yuridis menurut Pasal 1 ayat 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 yang dimaksud dengan konsumen, yaitu: “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”.

a. Konsepsi Hak Konsumen dan Palaku Usaha

Dalam Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, hak konsumen tertuang dalam Pasal 4. Menurut Hukum Islam ada enam hak konsumen yang membutuhkan perhatian serius dari pelaku usaha,<sup>24</sup> yaitu:

- 1) Hak untuk mendapatkan informasi yang benar, jujur, adil, dan terhindar dari pemalsuan.
- 2) Hak untuk mendapatkan keamanan produk dan lingkungan sehat.
- 3) Hak untuk mendapatkan advokasi dan penyelesaian sengketa.
- 4) Hak untuk mendapatkan perlindungan dari penyalahgunaan keadaan.
- 5) Hak untuk mendapat ganti rugi akibat negatif dari suatu produk.
- 6) Hak untuk memilih dan memperoleh nilai tukar yang wajar.

---

<sup>23</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen* Sinar Grafika, Jakarta, 2011, hlm 27

<sup>24</sup> Muhammad dan Alimin, *Etika dan Perlindungan Konsumen dalam Ekonomi Islam*, Sinar Grafika, Jakarta, 2011 hlm 235- 239

Sedangkan hak pelaku usaha tercantum dalam Pasal 6 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pelaku usaha sebagai salah satu pihak yang terlibat dalam transaksi mempunyai hak-hak, sebagai berikut:

- 1) Hak menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- 2) Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.
- 3) Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.
- 4) Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan atau jasa yang diperdagangkan.
- 5) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.<sup>25</sup>

b. Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha

Kewajiban konsumen dalam hukum Islam tidak dijelaskan secara spesifik, namun demikian sebagai bentuk keseimbangan dan keadilan penulis dapat menjelaskan sebagai berikut:

- 1) Beritikad baik dalam melakukan transaksi barang dan/atau jasa.

---

<sup>25</sup> Muhammad Djakfar, *Hukum Bisnis Untuk Perusahaan*, Malang: UIN-Malang Press, Malang, 2009, hlm 357

- 2) Mencari informasi dalam berbagai aspek dari suatu barang dan/atau jasa yang akan dibeli atau digunakan.
- 3) Membayar sesuai harga atau nilai yang telah disepakati dan dilandasi rasa saling merelakan (*taradhin*), yang terealisasi dengan adanya ijab dan qabul (*sighat*).
- 4) Mengikuti prosedur penyelesaian sengketa yang terkait dengan perlindungan konsumen.

### C. Pengertian *Cash On Delivery* (COD)

Istilah *electronic commerce* belum memiliki istilah yang baku. Terdapat beberapa istilah yang dikenal pada umumnya seperti *E-Commerce*, WEB Contract, dan Kontrak Dagang Elektronik. Namun dalam tulisan ini, istilah yang digunakan adalah e-commerce. Penggunaan internet untuk keperluan bisnis dan perdagangan mulai dikenal diseluruh dunia dan dengan cepat meluas, terutama di negara-negara maju. Dengan perdagangan lewat internet ini berkembang pula sistem bisnis yaitu *e-commerce* (transaksi elektronik).<sup>26</sup>

Transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya. Perbuatan hukum penyelenggaraan transaksi elektronik dapat dilakukan dalam lingkup publik ataupun privat. Para pihak yang akan melakukan transaksi elektronik/ e-commerce wajib beriktikad baik dalam

---

<sup>26</sup> Asril Sitompul, *Hukum Internet Pengenalan Mengenai Masalah Hukum di Cyberspace*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001, hlm 2.

melakukan interaksi dan/atau pertukaran informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik selama transaksi berlangsung.<sup>27</sup>

Layanan *cash on delivery* (COD) adalah metode pembayaran yang dilakukan konsumen dengan menggunakan pembayaran tunai dikala produk dikirim ke rumah pelanggan ataupun ke alamat yang telah ditentukan.<sup>28</sup> Metode ini dapat memudahkan konsumen dalam bertransaksi serta menjamin privasi atau keamanan konsumen sehingga mempengaruhi keputusan pembelian. Layanan *cash on delivery* (COD) termasuk kedalam faktor psikologis perilaku pembelian konsumen.<sup>29</sup>

Manfaat e-commerce menurut Joseph Luhukay keuntungan bagi pedagang antara lain:<sup>30</sup>

1. Dapat digunakan sebagai lahan untuk menciptakan pendapatan yang sulit atau tidak dapat diperoleh melalui cara konvensional, seperti memasarkan produk atau jasa, menjual informasi, iklan, membuka *cybermall*, dan sebagainya.
2. Menurunkan biaya operasional. Berhubungan langsung dengan pelanggan melalui internet dapat menghemat kertas dan biaya telepon, tidak perlu menyiapkan tempat kantor, staf operasional yang banyak, gudang yang besar, dan sebagainya.

---

<sup>27</sup> Siswanto Surnaso, *Hukum Informasi dan Transaksi Elektronik*, Rineka Cipta, Jakarta, 2009, hlm 57.

<sup>28</sup> Halaweh, M. (2018) 'Cash on delivery (COD) as an alternative payment method for e-commerce transactions: Analysis and implications', *International Journal of Sociotechnology and Knowledge Development*, 10(4), pp. 1–12. doi: 10.4018/IJSKD.2018100101.

<sup>29</sup> Kidane, T. T., and Sharma R. R. K. (2016). *Factors Affecting Consumer's Purchasing Decision Through E-Commerce*, *Journal International Conference on Industrial Engineering and Operations Management Kuala Lumpur*, Malaysia. hlm. 159-165.

<sup>30</sup> Didik M. Arief Mansur dan Elisatris Gultom, *Cyber Law Aspek Hukum Teknologi Informasi*, PT Refika Aditama, Bandung, 2005, hlm 149.

3. Melebarkan jangkauan. Pelanggan dapat menghubungi perusahaan/penjual dari manapun di seluruh dunia.
4. Waktu operasi tidak terbatas. Bisnis melalui internet dapat dilakukan selama 24 jam per hari, 7 hari per minggu.
5. Pelayanan ke pelanggan lebih baik. Melalui internet pelanggan bisa menyampaikan kebutuhan maupun keluhan secara langsung sehingga perusahaan dapat meningkatkan pelayannya.

Sedangkan keuntungan bagi pembeli, antara lain: <sup>31</sup>

1. Home shopping. Pembeli dapat melakukan transaksi dari rumah sehingga dapat menghemat waktu, menghindari kemacetan, dan menjangkau tokotoko yang jauh dari lokasi.
2. Mudah melakukan. Tidak perlu pelatihan khusus untuk bisa belanja atau melakukan transaksi melalui internet.
3. Pembeli memiliki pilihan yang sangat luas dan dapat membandingkan produk maupun jasa yang ingin dibelinya.
4. Tidak dibatasi waktu. Pembeli dapat melakukan transaksi kapan saja selama 24 jam per hari, 7 hari per minggu.
5. Pembeli dapat mencari produk yang tidak tersedia atau sulit diperoleh di pasar tradisional.

Cara pembayaran dalam perjanjian jual beli pada prinsipnya dapat dilakukan dengan dua macam yaitu : <sup>32</sup>

---

<sup>31</sup> *Ibid*, hlm.150.

<sup>32</sup> Roselyne Hutabarat, *Transaksi Ekspor Impor*, Erlangga, Jakarta, 1997, hlm. 15

1. Tunai Pembayaran sepenuhnya mengenai suatu barang pada saat bersamaan dengan diserahkannya objek jual beli
2. Angsur (kredit/cicil) Pembayaran yang dilakukan secara bertahap hingga terpenuhinya jumlah yang harus dibayarkan, lamanya tenggat waktu ditentukan dalam perjanjian oleh kedua belah pihak.
3. *Consignment* (Konsinyasi) Pembeli melakukan pembayaran jika barang tersebut telah sampai kepadanya terlebih dahulu, kemudian barulah membayar harga barang yang dipesan tersebut, namun dalam konsinyansi ini pembeli yang telah menerima barang tersebut akan menawarkan atau menjualkannya kembali pada pihak ketiga, setelah pihak ketiga melunasi pembayaran barulah pihak pembeli membayarkannya kepada penjual. Pembayaran ini dilakukan setelah bagian keuntungan dari penjualan ke pembeli pihak ketiga dipotong. Apabila barang tersebut tidak terjual, akan dikembalikan kepada penjual. Dalam sistem konsinyansi ini penjual tetap memegang hak milik atas barang, sedangkan pembeli hanya merupakan pihak yang dititipi barang untuk dijual.
4. *Collection Draft* (Wesel) Pembayaran yang dilakukan dengan menggunakan wesel dan hak atas pengawasan barang-barang tersebut akan tetap berada pada penjual jika wesel selalu dibayarkan. Penjual atau si penarik wesel mengapalkan barang-barangnya (*Delivery Order/OD*) yang ditujukan kepada pembeli, sementara itu dokumen-dokumen pemilik atas pengiriman barang-barang kemudian dikirimkan ke bank pembeli.

5. *Letter of Credit (L/C)* Dapat diartikan sebagai jaminan pembayaran bersyarat yang merupakan surat yang diterbitkan oleh bank (*Issuing Bank*) atas permintaan pembeli/importir yang ditujukan kepada bank lain di negara penjual/eksportir (*advising/negotiating bank*) untuk kepentingan pihak penjual/eksportir (*beneficiary*) dimana penjual/eksportir diberi hak untuk menarik wesel-wesel atas pembeli/importir yang bersangkutan sebesar jumlah uang yang disebutkan dalam surat tersebut.
6. *Commercial Bills of Exchange* Surat yang ditulis oleh penjual yang berisi perintah kepada pembeli untuk membayar sejumlah uang tertentu, pada waktu tertentu, pada masa yang akan datang.
7. *Counter Purchase* Diikat oleh dua kontrak yakni kontrak jual beli yang secara teknis tergantung satu sama lain yakni dengan syarat.
8. *Cash and Carry* Harga barang dibayar terlebih dahulu sebelum barang dibawa atau uang diterima penjual, baru barang dikirim kepada pembeli.
9. *Cash on Delivery (COD)* Barang sudah diterima apabila pembeli sudah membayar barangnya kepada penjual dengan cara bertemu langsung di tempat yang di janjikan sebelumnya.
10. *Free on Board (FOB)* Penawaran harga barang hanya sampai ke atas kapal, ongkos/biaya kapal belum/tidak termasuk. Pembeli yang akan menanggung biaya kapalnya atau dengan kata lain harga barang di tempat asal
11. *Cost and Freight (CNF)* Harga barang ditambah dengan ongkos kirim, tetapi tidak asuransi barang

12. *Cost, Insurance and Freight (CIF)* Harga penawaran selain mencakup harga barang, biaya kapal, juga termasuk asuransi, dengan kata lain harga barang disatukan dengan ongkos kirim dan biaya asuransi

**D. Hak dan Kewajiban Para Pihak dalam Transaksi Jual Beli Secara *Cash On Delivery (COD)***

Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya.

*E-commerce* (perdagangan elektronik) adalah aktivitas pembelian atau penjualan produk secara elektronik pada layanan *online* atau melalui internet. Perdagangan elektronik mengacu pada teknologi seperti perdagangan seluler, transfer dana elektronik, manajemen rantai pasokan, pemasaran Internet, pemrosesan transaksi *online*, pertukaran data elektronik (EDI), sistem manajemen inventaris, dan sistem pengumpulan data otomatis.

Proses pembayaran pengiriman barang ada 2 (dua) cara, yakni : pertama, dengan cara *Cash On Delivery (COD)* adalah metode pembayaran dimana konsumen bisa membayar pesanan secara tunai pada saat pesanan tiba di tujuan. Yang keduanya ialah dengan cara pembayaran elektronik (uang digital) dimana konsumen telah mempunyai saldo dalam sebuah aplikasi, sehingga konsumen sudah membayar langsung biaya pesanan tersebut sebelum pesanan datang di tempat tujuan.

Wanprestasi berasal dari bahasa Belanda yang berarti suatu keadaan yang menunjukkan debitur tidak berprestasi (tidak melaksanakan kewajibannya) dan dia dapat dipersalahkan.<sup>33</sup>

Ada tiga unsur yang menentukan kesalahan yaitu :<sup>34</sup>

1. Perbuatan yang menentukan debitur dapat disesalkan kreditur
2. Debitur dapat menduga akibatnya
3. Debitur dalam keadaan cakap berbuat

Kapan saat terjadinya wanprestasi? Wanprestasi memang dapat terjadi dengan sendirinya tetapi kadang-kadang tidak. Banyak perikatan yang tidak dengan ketentuan waktu pemenuhan prestasinya memang dapat segera ditagih, tetapi pembeli juga tidak dapat menuntut pengganti kerugian apabila penjual tidak segera mengirim barangnya kerumah pembeli. Ini diperlukan tenggang waktu yang layak dan ini diperbolehkan dalam praktek.

Tenggang waktu dapat beberapa jam, dapat pula satu hari bahkan lebih. Maka dari itu dalam perjanjian-perjanjian yang tidak ditentukan waktunya wanprestasi tidak terjadi demi hukum, karena tidak ada kepastian kapan ia betul-betul wanprestasi. Kalau perikatan itu dengan ketentuan waktu, kadang-kadang ketentuan waktu mempunyai arti yang lain yaitu bahwa debitur tidak boleh berprestasi sebelum waktu itu tiba.<sup>35</sup>

---

<sup>33</sup> Handri Raharjo, Op.Cit., hlm. 79.

<sup>34</sup> *Ibid*, hlm. 79.

<sup>35</sup> Purwahid Patrik, *Dasar-Dasar Hukum Perikatan*, Mandar Maju, Bandung, 1994, hlm.3.

Jalan keluar untuk mendapatkan kapan debitur itu wanprestasi, undang-undang memberikan upaya hukum dengan suatu pernyataan lalai. Fungsi pernyataan lalai ialah merupakan upaya hukum untuk menentukan kapan saat terjadinya wanprestasi. Sedangkan pernyataan lalai adalah pesan dari kreditur kepada debitur yang menerangkan kapan selambat-lambatnya debitur diharapkan memenuhi prestasinya. Biasanya diberikan waktu yang banyak bagi debitur terhitung saat pernyataan lalai itu diterima oleh debitur. Pernyataan lalai ada yang diperlukan dan ada yang tidak diperlukan mengingat adanya bentuk wanprestasi. antara lain :<sup>36</sup>

1. Apabila debitur tidak memenuhi prestasi sama sekali maka pernyataan lalai tidak diperlukan, kreditur langsung minta ganti rugi
2. Dalam hal debitur terlambat memenuhi prestasi maka pernyataan lalai diperlukan, karena debitur dianggap masih dapat berprestasi Kalau debitur keliru dalam memenuhi prestasi
3. Kalau debitur keliru dalam memenuhi prestasi

Seorang debitur dikatakan telah melakukan wanprestasi apabila :<sup>37</sup>

1. Tidak melakukan apa yang disanggupi akan dilakukannya
2. Melakukan apa yang dijanjikannya, tetapi tidak sebagaimana yang dijanjikan.
3. Melaksanakan apa yang dijanjikannya tetapi terlambat
4. Melaksanakan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukannya

---

<sup>36</sup> *Ibid*, hlm. 3.

<sup>37</sup> Edmon Makarim, *Kompilasi Hukum Telematika*, PT Raja Grafindo, Jakarta , 2004, hlm. 314.

Akibat terjadinya wanprestasi debitur harus :<sup>38</sup>

1. Mengganti ganti rugi
2. Benda yang dijadikan objek dari perikatan sejak saat tidak dipenuhinya kewajiban menjadi tanggung jawab debitur
3. Jika perikatan itu timbul dari perjanjian yang timbal balik, kreditur dapat minta pembatalan (pemutusan) perjanjian.

Di samping debitur harus bertanggung gugat tentang hal-hal tersebut di atas maka apa yang dapat dilakukan oleh kreditur menghadapi debitur yang wanprestasi itu. Kreditur dapat menuntut salah satu dari lima kemungkinan sebagai berikut :

1. Dapat menuntut pembatalan atau pemutusan perjanjian
2. Dapat menuntut pemenuhan perjanjian
3. Dapat menuntut penggantian kerugian
4. Dapat menuntut pembatalan dan penggantian kerugian
5. Dapat menuntut pemenuhan dan penggantian kerugian

Persyaratan dalam melakukan transaksi elektronik terdapat pada Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP PSTE) Pasal 46 ;

- (1) Transaksi elektronik yang dilakukan para pihak memberikan akibat hukum kepada para pihak.

---

<sup>38</sup> Patrik Purwahid, Op.Cit., hlm 3.

- (2) Penyelenggaraan transaksi elektronik yang dilakukan para pihak wajib memperhatikan: iktikad baik, prinsip kehati-hatian, transparansi, akuntabilitas, dan kewajaran.

#### **E. Akibat Hukum Terhadap Pembatalan Sepihak dalam Transaksi Jual Beli**

Hak dan Kewajiban Penjual Menurut Pasal 1457 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, hak penjual adalah menuntut harga pembayaran atas barang-barang yang diserahkan kepada pembeli, sedangkan kewajiban penjual adalah menyerahkan barang ke dalam kekuasaan dan kepunyaan pembeli dan 16 menanggung terhadap barang yang dijual itu. Mengenai “menanggung”, lebih lanjut diatur dalam Pasal 1491 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yang mengatakan bahwa kewajiban dari penjual adalah menjamin bahwa penguasaan benda yang dijual oleh si pembeli berlangsung secara aman dan menjamin terhadap adanya cacat tersembunyi.<sup>39</sup>

Mengenai menjamin terhadap adanya cacat tersembunyi, menurut Pasal 1504 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, dimaksudkan adalah cacat yang membuat barang itu tidak sanggup untuk dipakai sebagai yang dimaksudkan atau yang demikian mengurangi pemakaian itu sehingga seandainya pihak pembeli mengetahui cacat itu ia sama sekali tidak akan membeli barang itu atau membelinya dengan harga yang murah.<sup>40</sup>

Pasal 6 Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 menyatakan hak

---

<sup>39</sup> Subekti, *Hukum Perjanjian*, PT Intermassa, Jakarta, 2006, hlm.19.

<sup>40</sup> *Ibid*, hlm.20.

pelaku usaha atau penjual yaitu :

- a) Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- b) Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad buruk
- c) Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.
- d) Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.

Pasal 7 Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 menyatakan kewajiban pelaku usaha atau penjual yaitu :

- a) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya
- b) Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan
- c) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
- d) Menjamin mutu barang atau jasa yang diproduksi atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang atau jasa yang berlaku

- e) Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan mencoba barang atau jasa tertentu serta memberi jaminan barang atau jasa yang diperdagangkan
- f) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
- g) Memberi kompensasi ganti rugi dan/atau jasa penggantian apabila barang dan/jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Hak pembeli adalah menuntut penyerahan barang yang telah dibelinya dari si penjual, sedangkan kewajibannya adalah membayar harga pembelian pada waktu dan tempat sebagaimana yang ditetapkan di dalam perjanjian mereka.<sup>41</sup>

Menurut Pasal 1514 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, jika pada waktu membuat persetujuan tidak ditetapkan tentang itu, pihak pembeli harus membayar di tempat dan pada waktu di mana penyerahan harus dilakukan.<sup>42</sup>

Hak-hak konsumen menurut Pasal 4 Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen adalah :

- a) Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa

---

79. <sup>41</sup> Handri Raharjo, *Pokok-Pokok Hukum Perdata Indonesia*, Jambatan, Jakarta, 1993, hlm.

<sup>42</sup> Subekti, Op.Cit, hlm. 19.

- b) Hak untuk memilih barang atau jasa serta mendapatkan barang atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan
- c) Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa
- d) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang atau jasa yang digunakan
- e) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen
- f) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
- g) Hak untuk mendapat kompensasi, ganti rugi dan penggantian apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Pasal 5 Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 menyatakan kewajiban konsumen yaitu :

- a) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang atau jasa demi keamanan dan keselamatan
- b) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang atau jasa
- c) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati
- d) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen

### **BAB III**

#### **PERLINDUNGAN HUKUM PEKERJA JASA PENGANTAR BARANG TERHADAP PEMBATALAN ORDERAN BARANG OLEH KONSUMEN DENGAN PEMBAYARAN *CASH ON DELIVERY* (COD)**

##### **A. Perlindungan Hukum Bagi Pekerja Jasa Pengantar Barang Terhadap Pembatalan Orderan Barang Oleh Konsumen Dengan Pembayaran *Cash On Delivery* (COD)**

Sebagai pekerja jasa pengantar barang atau dikenal juga dengan sebutan kurir tentu saja memiliki tantangan dalam dunia pekerjaan. Termasuk salah satunya yaitu masalah pembatalan orderan yang dilakukan konsumen secara mendadak dengan sistem pembayaran *Cash On Delivery* (Cod). Pembatalan yang dilakukan oleh konsumen mengakibatkan pekerja jasa pengantar barang atau dikenal dengan kurir mendapatkan akibat yang harus ditanggungnya, berupa kerugian materi (uang), menguras stamina karena kepanasan dan hingga waktu yang telah habis dikeluarkannya, dan bahkan tak jarang kurir yang berputar-putar mencarikan alamat yang kurang jelas.

Dalam hal ini pekerja jasa pengantar barang atau kurir kerap kali mendapat perlakuan yang kurang menyenangkan ketika mengantar orderan paket kepada konsumen, jika konsumen merasa tidak puas dengan paket yang datang tak jarang sasaran ilimpahkan kekurir yang mengantarkan paket tersebut. Apalagi jika sistem pembayaran yang digunakan oleh konsumen yaitu sistem pembayaran *Cash On Delivery* (Cod) otomatis konsumen tidak melakukan pembayaran terlebih dahulu karena metode pembayaran *Cash On*

*Delivery (Cod)* ini dimana pembeli melakukan pembayaran pada kurir yang mengantarkan barang pada saat barang diterima. Kurir hanya menerima pembayaran secara tunai, dan tidak dapat menerima pembayaran melalui Kartu Kredit/Debit.

Berikut salah satu kasus yang terjadi yang merugikan pekerja jasa Barang Terhadap Pembatalan Orderan Barang Oleh Konsumen Dengan Pembayaran *Cash On Delivery (COD)* dari tahun 2020-2021 di kota Banda Aceh:

Tab.1

No	Tahun	Kasus Yang Terjadi	Kerugian Pengantar Jasa Barang
1	2020	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dibatalkannya paket sepatu oleh konsumen setelah barang sampai di tempat</li> <li>2. Dibatalkannya paket baju oleh konsumen setelah barang sampai di tempat</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Stamina karena kepanasan dan hujan</li> <li>2. Keuangan</li> </ol>
2	2021	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Di batalkannya Paket jam tangan oleh konsumen setelah barang sampai di tempat</li> <li>2. Dibatalkannya paket HP oleh konsumen setelah barang sampai di tempat</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keuangan</li> <li>2. Stamina karena kepanasan dan hujan</li> </ol>
Jumlah kasus		Empat kasus	

Sumber : Kantor PT. J&T Express Kota Banda Aceh

Menurut hasil penelitian pada PT. J&T Express Kota Banda Aceh perlindungan hukum bagi pekerja jasa pengantar barang atau yang disebut kurir terhadap pembatalan orderan oleh konsumen dengan melakukan sistem pembayaran *Cash On Delivery* (COD) bahwa pekerja jasa pengantar barang atau kurir dilindungi haknya sepenuhnya oleh PT. J&T Express Kota Banda Aceh jika terjadi pembatalan orderan oleh konsumen. Kurir tidak mendapatkan sanksi apa-apa jika terjadi pembatalan orderan oleh konsumen.<sup>43</sup>

Pekerja jasa pengantar barang atau kurir juga berhak menyampaikan alasan mengapa konsumen membatalkan pesannya. Meskipun kurir kerap kali mengeluh karena mendapatkan konsumen yang banyak komplek dan kadang kerap memarahi kurir karena paket yang sampai tidak sesuai dengan keinginan konsumen. Namun pihak kurir hanya bisa menjelaskan bahwa mereka hanya ditugaskan untuk mengantarkan paket dan jika barang tidak sesuai maka bisa melakukan pengembalian sesuai dengan prosedur.<sup>44</sup>

Pekerja jasa pengantar barang atau kurir tidak bertanggung jawab akan barang yang tidak sesuai dengan pesanan konsumen, namun bertanggung jawab untuk mengantarkan kembali ke kantor PT. J&T Express Kota Banda Aceh. Setelah paket diantarkan ke kantor maka pihak PT. Express Kota Banda Aceh akan mengajukan pengembalian kepada pihak penjual.<sup>45</sup>

Kurir juga terkadang mendapatkan perkataan yang tidak enak dari konsumen. Kewajiban kurir hanya mengantarkan paket saja terlepas dari

---

<sup>43</sup> Syahrilal Fikri, Sebagai Trainer Pada J&T Ekspres Banda Aceh, *Wawancara* Tanggal 1 Maret 2022

<sup>44</sup> *Ibid*, Syahrilal Fikri

<sup>45</sup> Djuneidi, Karyawan PT JNT Express, *Wawancara* Tanggal 1 Maret 2022

kesalahan teknis diluar tentang jasa pengantaran bukanlah menjadi tanggung jawab kurir. Kurir bertanggung jawab mengantarkan barang sampai ke alamat dengan selamat.<sup>46</sup>

Kurir juga mengaku mengeluh terhadap konsumen yang membatalkan orderan seenaknya, pasalnya ia telah berputar-putar kepanasan mencari alamat namun dibatalkan sepihak begitu saja. Kurir juga mengaku terkadang alamat yang tidak jelas dituliskan konsumen pada paket yang diantarkan membuat kurir kualahan dan menghabiskan waktu yang lama untuk mengantarkan hanya satu paket tersebut.<sup>47</sup>

## **B. Faktor-Faktor Penyebab Pekerja Jasa Pengantar Barang Terhadap Pembatalan Orderan Barang Oleh Konsumen Dengan Sistem Pembayaran *Cash On Delivery* (COD) Yang Belum Terlindungi**

Menurut hasil penelitian bahwa terdapat beberapa faktor penyebab konsumen melakukan pembatalan orderan barang dengan sistem pembayaran *Cash On Delivery* (COD antara lain sebagai berikut :<sup>48</sup>

### **1. Faktor barang yang dikirim tidak sesuai dengan orderan**

Dari pernyataan konsumen yang mengaku kecewa terhadap paket yang sampai, penjual kerap kali salah mengirimkan paket namun yang dipesan lain. “dipesan lain tapi paket yang sampai lain lagi” ujar salah satu konsumen PT. Express Kota Banda Aceh. Tentu kami sebagai konsumen

---

<sup>46</sup> Julianda, Karyawan PT JNT Express, *Wawancara* Tanggal 1 Maret 2022

<sup>47</sup> Haykal, Karyawan PT JNT Express, *Wawancara* Tanggal 1 Maret 2022

<sup>48</sup> Julianda, Karyawan PT JNT Express, *Wawancara* Tanggal 1 Maret 2022

tidak mau membayar karena paket yang datang tidak sesuai dengan orderan.<sup>49</sup>

## 2. Faktor barang rusak

Barang yang datang terkadang juga mengalami kerusakan, konsumen juga mengeluhkan bahwasanya barang yang sampai kadang rusak dan tidak bisa dipakai sama sekali. “kami pesan kosmetik namun pas dibuka ternyata isinya sudah hancur” ujar salah satu konsumen. Konsumen tentu merasa kecewa karena barang yang dipesan dan ditunggu-tunggu malah tidak sesuai dengan keinginan.<sup>50</sup>

## 3. Faktor keterlambatan barang sampai ketujuan

Konsumen juga mengeluhkan keterlambatan sampai paket ketujuan. Konsumen mengaku sering menunggu lama paket sampai hingga kesal dan tidak mau membayar lagi. “saya menjual lagi barang ini, namun kalau sampai tidak sesuai ekpetasi kostumer saya sudah tidak mau membelinya lagi” ujar salah satu konsumen.<sup>51</sup>

### **C. Upaya yang dapat ditempuh terhadap pembatalan orderan barang oleh konsumen terhadap pekerja dengan sistem pembayaran *Cash On Delivery* (COD)**

Menurut hasil penelitian upaya yang ditempuh oleh jasa pengantar barang atau yang disebut dengan kurir untuk pembatalan orderan yang

---

<sup>49</sup> Ida, Konsumen Kecamatan Syiah Kuala Kota Banda Aceh, *Wawancara* Tanggal 21 Februari 2022

<sup>50</sup> Andini, Konsumen Kecamatan Syiah Kuala Kota Banda Aceh, *Wawancara* Tanggal 21 Februari 2022

<sup>51</sup> Muhammad, Konsumen Kecamatan Syiah Kuala Kota Banda Aceh, *Wawancara* Tanggal 21 Februari 2022

dilakukan oleh konsumen adalah sebagai berikut pekerja pengantar barang atau disebut juga kurir ketika terjadi pembatalan orderan oleh pihak konsumen yang menggunakan sistem pembayaran *Cash On Delivery* (COD) yaitu dengan melapor ke kantor PT. J&T Express Kota Banda Aceh adalah kurir memastikan terlebih dahulu terhadap konsumen jika membatalkan orderan maka akan diajukan pengembalian barang tersebut ke kantor PT. J&T Ekspress Kota Banda Aceh.<sup>52</sup>

Kurir akan mengantarkan paket tersebut dan mengembalikan paket ke *counter* PT. J&T Express Kota Banda Aceh guna untuk dilakukan pengiriman kembali kepada penjual. Dan kurir juga akan menjelaskan alasan konsumen membatalkan orderan tersebut.<sup>53</sup>

Pihak PT. J&T Ekspress Kota Banda Aceh juga memberikan apresiasi kepada kurir yang sabar dalam menghadapi konsumen yang tidak sesuai dengan etika konsumen yang baik dalam bentuk bonus bulanan.<sup>54</sup>

Pihak kurir mengaku sudah menjadi tanggung jawab mereka untuk melayani dengan sepenuh hati konsumen. Panas dan terik matahari bukan menjadi satu alasan untuk melayani konsumen. Mereka akan berusaha mengantarkan paket konsumen dan menjamin barang konsumen sampai dengan selamat ditangan konsumen.

Pekerja jasa pengantar barang atau yang dikenal sebagai kurir memiliki syarat *Proof of Delivery* (POD) untuk mengajukan pengajuan atas

---

<sup>52</sup> Julianda, Karyawan PT JNT Express, *Wawancara* Tanggal 1 Maret 2022

<sup>53</sup> Syahrijal Fikri, SebagaTrainer Pada J&T Ekspress Banda Aceh, *Wawancara* Tanggal 1 Maret 2022

<sup>54</sup> Djuneidi, Karyawan PT JNT Express, *Wawancara* Tanggal 1 Maret 2022

pengembalian barang yang akan dikembalikan kepada produsen. *Proof of Delivery* (POD) adalah suatu jenis surat yang wajib digunakan oleh pihak yang tengah melakukan pengiriman barang dari suatu tempat. *Proof of Delivery* (POD) yang sering digunakan oleh pekerja jasa pengantar barang atau yang dikenal sebagai kurir adalah berupa chat via WhatsApp atau SMS dari konsumen dengan pihak kurir. Kurir wajib menunjukkan bukti tertulis yang akan ditunjukkan pada *counter* pada kantor J&T Ekspres kota Banda Aceh.<sup>55</sup>

---

<sup>55</sup> Syahrifal Fikri, STrainer Pada J&T Ekspres Banda Aceh, *Wawancara* Tanggal 1 Maret 2022

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai perlindungan hukum bagi pekerja jasa pengantar barang terhadap pembatalan orderan barang oleh konsumen dengan pembayaran *cash on delivery (cod)* dapat disimpulkan bahwa :

1. Perlindungan Hukum Bagi Pekerja Jasa Pengantar Barang Terhadap Pembatalan Orderan Barang Oleh Konsumen Dengan Pembayaran *Cash On Delivery (COD)* adalah bahwa pekerja jasa pengantar barang atau kurir dilindungi haknya sepenuhnya oleh PT. J&T Express Kota Banda Aceh jika terjadi pembatalan orderan oleh konsumen. Kurir tidak mendapatkan sanksi apa-apa jika terjadi pembatalan orderan oleh konsumen.
2. Faktor-Faktor Penyebab Pekerja Jasa Pengantar Barang Terhadap Pembatalan Orderan Barang Oleh Konsumen Dengan Sistem Pembayaran *Cash On Delivery (COD)* Yang Belum Terlindungi adalah faktor barang yang dikirim tidak sesuai dengan orderan, faktor barang yang rusak dan faktor keterlambatan barang sampai ketujuan.
3. Upaya yang dapat ditempuh terhadap pembatalan orderan barang oleh konsumen terhadap pekerja dengan sistem pembayaran *Cash On Delivery (COD)* adalah dengan melapor ke kantor PT. J&T Express Kota Banda Aceh adalah kurir memastikan terlebih dahulu terhadap konsumen jika membatalkan orderan maka akan diajukan pengembalian barang tersebut ke kantor PT. J&T Ekspress Kota Banda Aceh, Kurir akan mengantarkan paket tersebut dan mengembalikan paket ke *counter* PT. J&T Express Kota Banda

Aceh guna untuk dilakukan pengiriman kembali kepada penjual. Dan kurir juga akan menjelaskan alasan konsumen membatalkan orderan tersebut.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai perlindungan hukum bagi pekerja jasa pengantar barang terhadap pembatalan orderan barang oleh konsumen dengan pembayaran *cash on delivery (cod)* disadari terdapat kekurangan, maka dapat disarankan bahwa :

1. *FK* kepada konsumen untuk lebih berhati-hati dan selektif dalam berbelanja *online*, jika barang yang sampai tidak sesuai maka untuk tidak menyalahkan kurir karena tugas dan tanggung jawab kurir mengantarkan pesanan dengan selamat ketangan konsumen.
2. Kepada pekerja jasa pengantar barang atau kurir untuk lebih sabar dan memberikan pelayanan yang terbaik serta sepenuh hati kepada konsumen.
3. Kepada PT. J&T Express Kota Banda Aceh untuk lebih memperhatikan hak sebagai jasa pengantar barang dan meningkatkan pelayanan agar barang konsumen sampai dengan selamat.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- Ahmad Wardi Muslich, *Hukum Fiqh Muamalat*, Amzah, Jakarta, 2013.
- Asril Sitompul, *Hukum Internet Pengenalan Mengenai Masalah Hukum di Cyberspace*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001.
- Bambang Waluyo, *Penulisan Hukum Dalam Praktek*, Sinar Grafika, Jakarta, 2002.
- Celiana Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008.
- Didik M. Arief Mansur dan Elisatris Gultom, *Cyber Law Aspek Hukum Teknologi Informasi*, PT Refika Aditama, Bandung, 2005.
- Edmon Makarim, *Kompilasi Hukum Telematika*, PT Raja Grafindo, Jakarta, 2004.
- Janus Sidablok, *Hukum Perlindungan Di Indonesia*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2014.
- Joenadi Efendi dan Johnny Ibrahim, *Metode Penulisan Hukum Normatif dan Empiris*, Prenadamedia Group, Depok, 2016.
- Kartini Muljadi dan Gunawan Widjaja, *Perikatan Pada Umumnya*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004.
- Made Pasek Diantha I, *Metodologi Penelitian Hukum Normatif Dalam Justifikasi Teori Hukum*, Prenadamedia Grup, Jakarta, 2019.
- Muhammad dan Alimin, *Etika dan Perlindungan Konsumen dalam Ekonomi Islam*, Sinar Grafika, Jakarta, 2011.
- Muhammad Djakfar, *Hukm Bisnis Untuk Perusahaan*, Malang: UIN-Malang Press, Malang, 2009.
- Nasution Az., *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Daya Widya, Jakarta, 1999.
- Hukum dan Konsumen Indonesia*, Cet ke I, Citra Aditya Bakti, Jakarta, 1994.
- Purwahid Patrik, *Dasar-Dasar Hukum Perikatan*, Mandar Maju, Bandung, 1994.

Roselyne Hutabarat, *Transaksi Ekspor Impor*, Erlangga, Jakarta, 1997.

Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta, 2006.

Soeroso, *Pengantar Ilmu Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2006.

Siswanto Surnaso, *Hukum Informasi dan Transaksi Elektronik*, Rineka Cipta, Jakarta, 2009.

Suteki dan Galang Taufani, *Metodologi Penulisan Hukum, Filsafat, Teori, dan Praktik*, Rajawali Pers, Depok, 2018.

## **B. Peraturan Perundang-Undangan**

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

## **C. Jurnal**

Halaweh, M. (2018) 'Cash on delivery (COD) as an alternative payment method for e-commerce transactions: Analysis and implications', *International Journal of Sociotechnology and Knowledge Development*, 10(4), pp. 1–12. doi: 10.4018/IJSKD.2018100101.

Kidane, T. T., and Sharma R. R. K. (2016). *Factors Affecting Consumer's Purchasing Decision Through E-Commerce*, *Journal International Conference on Industrial Engineering and Operations Management Kuala Lumpur*, Malaysia.