

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KURIR SHOPEE DALAM  
PEMBATALAN SEPIHAK TRANSAKSI *CASH ON DELIVERY (COD)***

**(Studi Kasus Kurir Shopee Sumbersari Jember)**

**SKRIPSI**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R**

Oleh :

**Yoga Chasbiansyah**

**NIM : 204102020010**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER**

**FAKULTAS SYARIAH**

**JANUARI 2024**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KURIR SHOPEE DALAM  
PEMBATALAN SEPIHAK TRANSAKSI *CASH ON DELIVERY (COD)*  
(Studi Kasus Kurir Shopee Sumbersari Jember)**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember  
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H)  
Fakultas Syariah  
Program Studi Hukum Ekonomi Syariah



Oleh :

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
Yoga Chasbiansyah  
NIM : 204102020010  
JEMBER

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER  
FAKULTAS SYARIAH  
2024**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KURIR SHOPEE DALAM  
PEMBATALAN SEPIHAK TRANSAKSI *CASH ON DELIVERY (COD)*  
(Studi Kasus Kurir Shopee Sumpetersari Jember)**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember  
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H)  
Fakultas Syariah  
Program Studi Hukum Ekonomi Syariah

Oleh:

**Yoga Chasbiansyah**  
**NIM: 204102020010**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ

Disetujui Dosen Pembimbing:

J E M B E R



**Moh. Syifa'ul Hisan, S.E.I., M.S.I**  
NIP. 199008172023211

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KURIR SHOPEE DALAM  
PEMBATALAN SEPIHAK TRANSAKSI *CASH ON DELIVERY (COD)*  
(Studi Kasus Kurir Shopee Sumpster Jember)**

**SKRIPSI**

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu  
persyaratan memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H.)  
Fakultas Syariah  
Program Studi Hukum Ekonomi Syariah

Hari : Selasa  
Tanggal : 24 Desember 2024

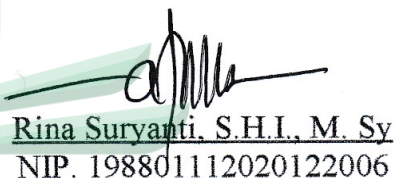
Tim Penguji

Ketua

Sekretaris



Yudha Bagus Tunggal Putra, M.H  
NIP. 198804192019031002

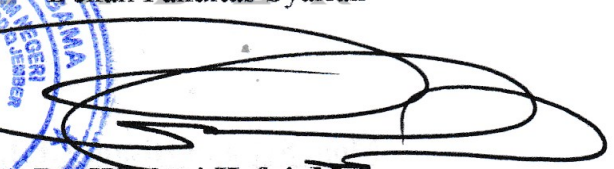


Rina Suryanti, S.H.I., M. Sy  
NIP. 198801112020122006

Anggota:

1. Dr. Muhammad Faisol, S.S., M.Ag.
2. Moh. Syifa'ul Hisan, S.E.I., M.S.I.

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Syariah



Dr. Wildani Hefni, M.A.  
NIP. 19911107 201801 1 004

## MOTTO

وَأَتَّبِعْ فِي مَاءِ آتِنَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا وَأَحْسِنْ كَمَا  
أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ الْفَسَادَ فِي الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ ﴿٧٧﴾

Artinya: “ Dan carilah (pahala) negeri akhirat dengan apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu, tetapi janganlah kamu lupakan bagianmu di dunia dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di bumi. Sungguh, Allah tidak menyukai orang yang berbuat kerusakan.” (Q.S Al-Qasas: 28 Ayat 77).<sup>1</sup>



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

---

<sup>1</sup> Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an Tafsir Per Kata Tajwid Kode Angka*, (Tangerang Selatan: Kalim Kaya Ilmu, Kaya Hati, 2011), 395.

## PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil ‘alamin dengan penuh rasa syukur Kepada Allah SWT dan berkat limpahan rahmat, nikmat, dan petunjuk-Nya. Dalam menyelesaikan skripsi ini, yang penuh dengan usaha, pengorbanan, dan semangat, penulis ingin memberikan penghargaan kepada semua yang selalu memberikan doa dan suport, serta motivasi sehingga menjadi dorongan semangat bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Maka penulis mempersembahkannya kepada:

1. Kepada kedua orang tua penulis, Almarhum Bapak Hafid dan Ibu Nur Hasanah yang selalu memberikan motivasi, dukungan, dan doa terbaik untuk penulis. Terimakasih sudah menjadi tempat ternyaman bagi penulis disaat kehilangan semangat dan terimakasih sudah mendidik, sehingga kelak penulis menjadi orang yang berguna bagi dirinya sendiri, orang tua, dan seluruh orang, amin.
2. Tidak lupa penulis ucapkan terimakasih kepada keluarga besar Embah penulis, Ibu Sutiana dan Bude Rusmiati yang selalu mensupport penulis, sehingga penulis sampai di detik ini.
3. Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada para sahabat penulis, Kang Ali Malang, Fyan, Syukur dan Calvine yang sudah membantu dalam menyelesaikan tugas ini.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan limpahan rahmat, nikmat, dan petunjuk-Nya. Semoga sholawat serta salam senantiasa tercurah limpahkan kepada Baginda Nabi Muhammad SAW yang merupakan tauladan bagi umat muslim di seluruh dunia. Dengan anugerah-Nya, penulis berhasil menyelesaikan skripsi berjudul *Perlindungan Hukum Terhadap Kurir Shopee Dalam Pembatalan Sepihak Transaksi Cash On Delivery (COD) (Studi Kasus Kurir Shopee Sumpalsari, Jember)*.

Skripsi ini disusun dengan tujuan untuk mendapatkan gelar sarjana Hukum dari Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember. Penulis dengan penuh kesadaran menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki beberapa kekurangan, baik dalam hal materi, bahasa, maupun teknik penelitian, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran konstruktif dari semua pihak untuk perbaikan yang lebih lanjut.

Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis menyadari mendapat banyak bantuan yang diterima, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karenanya penulis menyadari dan menyampaikan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Hepni, S.Ag., M.M., CPEM. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
2. Bapak Dr. Wildani Hefni., S.H., M.A. selaku Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

3. Bapak Freddy Hidayat M.H. selaku Ketua Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
4. Bapak Dr. Martoyo, S.H.I.,M.H selaku Dosen Pembimbing Akademik.
5. Bapak Moh. Syifa'ul Hisan,S.E.I.,M.S.I selaku Dosen pembimbing.
6. Segenap Dosen Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang sudah memberikan ilmunya.
7. Serta kepada seluruh pihak yang mana tidak bisa di sebutkan satu persatu, yang sudah membantu, mendukung dan menyemangati penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R



## ABSTRAK

**Yoga Chasbiansyah, 2024:** *Perlindungan Hukum Terhadap Kurir Shopee Dalam Pembatalan Sepihak Transaksi Cash On Delivery (COD) (Studi Kasus Kurir Shopee Sumpalsari, Jember).*

**Kata Kunci:** Perlindungan Hukum Kurir, Pembatalan Sepihak, Transaksi COD.

Kurir sebagai jasa pengantar paket makanan/non makanan dalam belanja online sering kali dirugikan oleh ulah konsumen yang tiba-tiba melakukan pembatalan sepihak atas paket yang dipesan. Hal-hal yang melatar belakangi terjadinya pembatalan sepihak dalam transaksi *cash on delivery (cod)*, yaitu: pembeli berubah pikiran, pembeli tidak memiliki uang untuk membayar, pembeli tidak sengaja memesan atau mengklik “*checkout*”, pembeli tidak dapat dihubungi, pesanan tidak sesuai atau rusak.

Fokus masalah yang diteliti dalam skripsi ini yaitu: 1.) Bagaimana praktik pengiriman paket makanan dan nonmakanan dengan sistem COD yang terjadi pada kurir Shopee Sumpalsari sehingga terjadi pembatalan sepihak? 2.) Bagaimana penerapan regulasi perlindungan hukum bagi kurir Shopee terhadap tindakan kelalaian konsumen dalam pembayaran uang COD? 3.) Bagaimana bentuk perlindungan hukum bagi kurir terhadap pengiriman paket makanan dan nonmakanan dalam transaksi COD perspektif etika bisnis islam?

Tujuan dari penelitian ini ialah: 1.) Mendeskripsikan praktik pengiriman paket makanan dan non makanan dengan menggunakan sistem transaksi COD di Sumpalsari, 2.) Mengidentifikasi penerapan peraturan perlindungan hukum terhadap kurir atas tindakan kelalaian konsumen dalam pembayaran uang COD, 3.) Mendeskripsikan bentuk penegakan hukum terhadap kurir Shopee apabila terjadi pembatalan sepihak.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian yuridis empiris. Dengan teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, Observasi, dan dokumentasi. Keabsahan data menggunakan triangulasi sumber dan metode/teknik. Sumberdata yang digunakan yaitu sumber data primer dan sekunder.

Hasil dari penelitian ini adalah 1.) Dalam praktik jual beli online dengan sistem transaksi *Cash On Delivery (COD)* merupakan jual beli yang dilakukan antara dua orang atau lebih secara daring. Namun disisi lain kurir sebagai jasa pengirim paket sering kali dirugikan oleh konsumen yang tiba-tiba melakukan pembatalan sepihak atas paket yang di pesan. 2.) Penerapan perlindungan hukum terhadap kurir terhadap tindakan kelalaian komusumen dalam pembayaran uang COD kurang diperhatikan. Karena tidak ada peraturan khusus yang mengatur mengenai perlindungan hukum terhadap kurir 3.) Bentuk perlindungan hukum dalam hal ini di tinjau dari Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan, pada Pasal 186 sampai 196 mengatur mengenai hak dan kewajiban dari jasa pengiriman barang. Pasal 7 Undang-undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 telah menjelaskan terkait apa saja yang menjadi kewajiban pelaku usaha mengenai komplain dan lain sebagainya diajukan kepada pihak penjual. Kemudian Undang-Undang Ketenagakerjaan Pasal 86 sampai 88. Kurir juga dapat melaporkan permasalahan kerugian yang dialami kepada dinas tenaga kerja. Dan kemudian dikaitkan dengan Etika Bisnis Islam, dengan kata lain etika bisnis islam adalah bagaimana kita mengontrol diri untuk menjalani bisnis dengan baik dengan cara peka dan toleransi.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Fokus Penelitian.....	12
C. Tujuan Penelitian .....	13
D. Manfaat Penelitian .....	13
E. Definisi Istilah.....	14
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>19</b>
A. Penelitian Terdahulu .....	19
B. Kajian Teori .....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>65</b>
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	65
B. Lokasi Penelitian.....	66
C. Subyek Penelitian.....	66
D. Teknik Pengumpulan Data.....	67
4. Analisis Data .....	70
5. Keabsahan Data.....	71
6. Tahap-tahap Penelitian.....	72
<b>BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS</b> .....	<b>74</b>
A. Gambaran Objek Penelitian .....	74
B. Penyajian Data Dan Analisis.....	82

C. Pembahasan Temuan .....	119
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	128
A. Kesimpulan .....	128
B. SARAN .....	130
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	132



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Seiring pesatnya suatu perkembangan ekonomi yang berbasis teknologi khususnya di negara kita Indonesia, memberikan pengaruh yang sangat signifikan terhadap pola masyarakat Indonesia dalam memenuhi kebutuhannya. Dalam hal ini juga berlaku dalam proses jual beli antara penjual dan pembeli. Pada zaman sekarang segala bentuk transaksi banyak menggunakan media elektronik, transaksi secara elektronik ini semakin marak pada saat pandemi Covid-19 yang terjadi sekitar 3 tahun yang lalu, yang mana pada saat pandemi ini segala bentuk transaksi dihimbau untuk tidak dilakukan secara langsung termasuk antara penjual dan pembeli, sehingga transaksi yang dilakukan secara online menjadi salah satu cara alternatif yang digunakan banyak orang untuk memenuhi kebutuhan mereka, yang mana hal ini berlanjut hingga sekarang.

Pada saat ini pemenuhan kebutuhan masyarakat dapat dilakukan dengan sangat mudah yaitu, setiap orang dapat dengan sangat mudah memenuhi kebutuhannya dengan membuka toko online yang tersedia di dalam ponselnya seperti, Tokopedia, Lazada, Shopee, Tiktok Shop, dll. Pada masing-masing toko online tersebut memiliki metode pembayaran yang beraneka ragam, seperti pembayaran melalui banking atau uang elektronik dan ada juga pembayaran dengan metode lain yaitu *Cash On Delivery* atau masyarakat biasa menyebutnya COD. Metode pembayaran COD ini menjadi

metode pembayaran favorit bagi masyarakat ketika berbelanja online. Dalam pembayaran COD kurir selain mengantar barang pesanan kepada konsumen, kurir juga berperan menagih uang dari barang yang di pesan. Penagihan melalui kurir ini merupakan representasi dari akad wakalah antara penjual dan kurir. Kurir mewakili penjual dalam melakukan penerimaan pembayaran, sedangkan akad kesepakatan jual belinya sudah disepakati oleh penjual dan pembeli secara online melalui aplikasi.<sup>2</sup>

Agar lebih jelas apa itu akad wakalah, sebelumnya pematery akan menjelaskan apa itu akad wakalah. Akad wakalah adalah pemberian kuasa kepada pihak lain untuk mengerjakan sesuatu.<sup>3</sup> Sedangkan berdasarkan Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia No: 126/DSN-MUI/VII/2019, Wakalah adalah akad pemberian kuasa dari muawakkil kepada wakil untuk melakukan perbuatan hukum tertentu. Muwakkil adalah pihak yang memberikan kuasa, baik berupa orang (*Syakhshiyah thabi'iyah/natuurlijke persoon*) maupun yang dipersamakan dengan orang, baik berbadan hukum maupun tidak berbadan hukum (*Syakhshiyah i'tibariah/syakhshiyah hukmiyah/rechtspersoon*). Sedangkan wakil adalah pihak yang menerima kuasa, baik berupa orang (*Syakhshiyah thabi'iyah/natuurlijke persoon*) maupun yang dipersamakan dengan orang, baik berbadan hukum maupun bukan berbadan hukum (*Syakhshiyah*

---

<sup>2</sup> Dika Wahid Hidayat, "Peran Kurir Dalam Sistem Pembayaran Cash On Delivery Menurut Pandangan Islam," 27 Juni 2022, <https://kumparan.com/dikawahidhidayat/peran-kurir-dalam-sistem-pembayaran-cash-on-delivery-menurut-pandangan-islam-1yLodi8xbbq>.

<sup>3</sup> Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia. Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2008 tentang Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah, Pasal 20 Ayat (19).

*i'tibariah/syakhshiyah hukmiyah/rechtspersoon*). Maka apabila kembali pada praktik COD, maka muwakkil adalah pihak penjual dan wakil adalah kurir.<sup>4</sup>

Sistem pembayaran *Cash On Delivery (COD)* adalah metode pembayaran di mana konsumen membayar jumlah yang tertera dalam pesanan pada saat menerima barang fisik mereka. Prosesnya melibatkan langkah-langkah berikut:

1. Pemesanan:

- a. Pelanggan memesan produk atau layanan secara online atau melalui media lainnya.
- b. Saat memilih metode pembayaran, mereka (pembeli) memilih *Cash On Delivery (COD)*.

2. Konfirmasi Pesanan dan Pengiriman:

- a. Pelanggan menerima konfirmasi pesanan yang mencakup rincian produk, jumlah total yang harus dibayar, dan informasi pengiriman.

3. Pengemasan dan Pengiriman:

- a. Penjual menyiapkan pesanan dan mengemas barang untuk pengiriman.
- b. Pesanan dikirimkan kepada kurir atau perusahaan pengiriman untuk di proses.

4. Penerimaan Pesanan:

- a. Kurir atau pengantar mengirimkan pesanan ke alamat yang ditentukan oleh pelanggan.

---

<sup>4</sup> Fatwa DSN-MUI No: 126/DSN-MUI/VII/2019 Tentang Akad Wakalah.

b. Pelanggan menerima barang dan memeriksa kecocokan dengan pesanan.

5. Pembayaran saat Penerimaan:

a. Setelah memeriksa kecocokan barang pesannya, pelanggan membayar jumlah yang tertera pada pesanan kepada kurir atau pengantar.

b. Pembayaran dapat dilakukan dengan uang tunai dan pelanggan perlu menyediakan jumlah uang yang tepat.

6. Dokumentasi Sebagai Bukti:

a. Kurir mengambil foto barang dengan konsumen sebagai bukti bahwa barang sudah sampai kepada konsumen yang memesan.

Keuntungan utama dari sistem pembayaran COD adalah memberikan kepercayaan kepada pelanggan, karena mereka hanya membayar saat menerima barang. Namun permasalahan yang sering terjadi yaitu ada pada urutan ke 5 yaitu pada tahap pembayaran saat penerimaan barang pesanan yang mana banyaknya pembeli yang tidak mengetahui secara jelas bagaimana sistem COD tersebut bekerja. Kurir disini menjadi salah satu pihak yang sering dirugikan, yaitu kurir sebagai jasa pengantar paket makanan/non makanan sering kali dirugikan oleh ulah konsumen yang tiba-tiba melakukan pembatalan sepihak atas paket yang dipesan. Hal-hal yang melatar belakangi terjadinya pembatalan sepihak dalam transaksi *cash on delivery (cod)*, yaitu: pembeli berubah pikiran, pembeli tidak memiliki uang untuk membayar,

pembeli tidak sengaja memesan atau mengklik “*checkout*”, pembeli tidak dapat dihubungi, pesanan tidak sesuai atau rusak.

Dalam penelitian yang penulis angkat ini berlokasi di Kecamatan Sumpalsari, Kabupaten Jember. Peneliti mengambil lokasi ini karena Kecamatan Sumpalsari adalah salah satu kecamatan yang berada di pusat kota Jember. Karena di Kecamatan Sumpalsari dikelilingi sekolah dan beberapa perguruan tinggi dan banyak indekos disana wilayahnya ramai dan banyak sekali aktivitas masyarakat yang melakukan belanja online, serta sangat mungkin sekali akan terjadi pengiriman paket dengan potensi pembatalan sepihak.

Contoh kasusnya terjadi pada kurir Shopee Express Fauzy Putra daerah pengiriman Antirogo, Kecamatan Sumpalsari, Jember. Menurut keterangan Fauzy Kurir Shopee tersebut dia seringkali dirugikan, yang mana setiap dia masih ada kantor tempat paket-paket transit (Sumpalsari Hub) sebelum di kirim ke lokasi pemesan, Fauzy ini menghubungi para pemesan ini menggunakan chat *whatsapp* yang isi chatnya itu, “Hari ini ada paket COD, tolong sediakan uang COD nya dan apabila keluar tolong titipkan uangnya, atau bisa Transfer.” Dan kebanyakan orang itu membalas “OK” berarti kan sudah siap jika membalas oke, menurut keterangan Fauzy Kurir Shopee tersebut. Tetapi ketika sampai di lokasi COD atau dirumah si pemesan ini, kadang tidak ada orangnya dan ketika di telfon juga seringkali tidak aktif.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> Fauzy Kurir Shoope Express, diwawancarai oleh penulis, Jember, 9 Agustus 2024.



Permasalahan yang ke dua terjadi pada kurir Shopee Express Alvin daerah pengiriman Kaliurang, Sumbersari, Jember. Seringkali banyak customer yang ketika Alvin sampai dirumahnya itu meminta untuk di transfer uang COD nya dengan alasan yang beraneka ragam, salah satu alasannya karena tidak ada uang kas padahal sebelumnya sudah diperingati melalui chat WhatsApp untuk menyediakan uang COD, tetapi Alvin mengiyakan untuk pembayarannya bisa di transfer. Dan ternyata uangnya tidak di Transfer dan ketika ditanya oleh Alvin (kurir), dan katanya customer sudah di transfer dan saldonya sudah berkurang tetapi Alvin tidak menerima transferan, ketika ditanya bukti transfernya katanya sudah terhapus, dan kadang ada yang lupa tidak men transfer hingga 2 hari, sedangkan penyetoran uang COD kurir kepada kantor Shopee pusat sampai jam 00.00 malam, dan jika terlewat dari jam itu karena uang COD masih kurang maka kurir akan di non aktifkan hingga waktu yang tidak dapat di tentukan. Hal ini sangat merugikan kurir, yang mana kurir ini menjadi pekerjaan mereka dan sumber penghasilan untuk menafkahi keluarganya.<sup>6</sup>

Permasalahan yang ke tiga menurut Sodik kurir Shopee Express wilayah pengiriman Desa Tegal Gede, menurut keterangannya dia pernah mendapat perlakuan yang tidak mengenakkan, seperti dimaki, direndahkan karena barang yang dikirim tidak sesuai dengan harapan konsumen sehingga kurir selaku pengantar paket menjadi sasaran penghinaan, sedangkan tugas kurir hanya mengantar dan menerima uang COD, jika terjadi ketidak sesuaian

---

<sup>6</sup> Alvin Kurir Shoope Express, diwawancarai oleh penulis, Jember, 11 Januari 2024.

produk itu bisa di complain kepada penjualnya.<sup>7</sup> Karena berdasarkan Pasal 7 Undang-undang Perlindungan Konsumen sudah menjelaskan terkait apa saja yang menjadi kewajiban penjual, dan terkait complain diajukan kepada pihak penjual. Hal serupa juga pernah peneliti jumpai pada media sosioal dan viral pada saat itu (28/01/2023), ini terjadi di Sumatra Selatan yang mana kurir sampai ditikam oleh konsumen karena kurir menagih uang COD sedangkan konsumen tidak mau membayar karena barang yang dipesan tidak sesuai dengan yang diinginkan.<sup>8</sup>

Permasalahan yang ke empat, yaitu ada fitur baru di Shopee COD cek dulu, yang mana dalam hal ini ketika barang sudah sampai pada konsumen, barang bisa di cek dulu atau bisa di buka dan disitu harus wajib di video oleh kurirnya, apabila tidak sesuai barangnya dapat dikembalikan atau di reture. Tetapi permasalahannya menurut keterangan Alvin Kurir yang saya mintai keterangan, menurutnya banyak konsumen yang asal pencet karena penasaran dan mengklik COD cek dulu yang wajib di video oleh kurir, tetapi menurut keterangan Alvin si kurir, konsumen banyak yang bilang "tidak usah biar tidak terlalu lama, saya buru-buru", kebanyakan konsumen bilang seperti itu dan jika memakai fitur COD cek dulu dan tidak di video, kurir akan mendapatkan poin dan jika poin ini sampai terkumpul sampai 150 poin kurir akan di terminate atau dipecat.

---

<sup>7</sup> Sodik Kurir Shoope Express, diwawancarai oleh penulis, Jember, 19 Januari 2024.

<sup>8</sup> Tribun Jakarta, "Kondisi Kurir Paket COD Setelah Ditusuk Konsumen," Januari 18, 2024, video, 19:33, <https://vt.tiktok.com/ZSFT1BFa6/>.

Permasalahan yang ke lima, menurut keterangan kurir shopee food seringkali mendapat orderan fiktif, yang mana setelah membeli makanan yang di order melalui aplikasi, ketika mengantar ke titik lokasi yang sudah tertera pada aplikasi kurir seringkali kebingungan, karena pada titik lokasi tersebut tidak ada rumah dan setelah menghubungi customer melalui whatsapps, tidak aktif dan akhirnya orderan itu disebut orderan fiktif.

Kemudian selanjutnya permasalahan yang ke enam menurut keterangan kurir, shopeefood juga bisa mengantar paket non makanan dan masalah yang sering terjadi yaitu, ketika ada notif orderan SPX melalui aplikasi Shopee food yang mana pada notifikasi tersebut menunjukkan lokasi yang tidak sesuai, maksudnya ketika kurir datang ke titik lokasi orderan kurir menghubungi customer dan meminta sharelokasi ulang agar lebih mudah menemukan lokasi yang di tuju, tetapi setelah di saharelokasi ulang ternyata titiknya berpindah dengan radius yang tempatnya jauh. Dan dampaknya kurir disini sangat di rugikan karena waktu dan tenaganya tersita pada orderan yang tidak akurat.

Kondisi ini menjadikan kurir sebagai pihak yang dipersalahkan dan dirugikan, terutama dalam transaksi COD, sedangkan pihak kurir hanya bertugas untuk mengirimkan barang dari penjual ke pihak pembeli. Pihak pembeli yang menolak membayar dan juga dengan alasan bahwa tidak memiliki uang cash dan minta untuk di transfer saja dan ketika diminta uang trasferannya bilanganya sudah di transfer, tapi pihak kurir tidak menerima transfer, hal ini justru dapat merugikan pihak kurir yang telah mengantar

barang yang telah di pesan, tetapi masih mengalami kerugian baik kerugian materiil ataupun immaterial, yang tentunya berdampak buruk bagi kurir dan keluarganya yang mana menjadi kurir untuk mencari nafkah memenuhi kebutuhan keluarganya malah menggati paket milik orang lain yang dengan tega tidak mau membayarnya.

Dalam setiap transaksi jual beli offline maupun online penjual memiliki hak dan kewajibannya dalam transaksi jual beli, yaitu diatur dalam Pasal 6 Undang-undang Perlindungan Konsumen, sedangkan kewajiban penjual terdapat pada Pasal 7 Undang-undang Perlindungan Konsumen, di pasal tersebut sudah dijelaskan mengenai kewajiban penjual, yaitu pada poin (a) penjual harus beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, dan jika terjadi ketidak sesuaian produk, maka segala ganti rugi maupun complaint ditujukan kepada penjual. Namun tidak dapat dipungkiri hubungan hukum juga terbangun dalam sistem COD yang mengakibatkan banyaknya aturan dan kebijakan yang sudah di tetapkan dalam mengatur juga tidak dapat memecahkan masalah terhadap pekerja kurir yang mana berinteraksi langsung dengan pihak pembeli, sebagai konsumen yang memiliki hak untuk complaint, complaint langsung di sasarkan pada kurir yang seharusnya itu tidak tepat. Seolah-olah kurir sebagai penjualnya padahal kurir ini hanya sebagai pihak ketiga yang tugasnya mengantar barang pesanan saja. Bukan hanya penjual yang memiliki hak dan kewajiban dalam proses transaksi *Cash On Delivery*, pembeli juga memiliki hak dan kewajiban yang harus

diperhatikan selama proses transaksi berjalan. Kewajiban dari konsumen dijelaskan dalam Pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.<sup>9</sup>

Tidak jarang juga konsumen yang meminta retur paket ketika ketika barang tidak cocok maka bisa di retur atau dikembalikan, tetapi kurir disini menjadi korban karena kurir mendapat bayaran dari setiap paket yang diantarkan, ketika paket tersebut mengalami pembatalan sepihak atau di retur maka kurir tidak akan mendapat bayaran dari satu paket yang di retur tersebut. Hal ini sangat bersinggungan dengan Pasal 88 Undang-Undang Ketenagakerjaan yakni, setiap pekerja/buruh berhak memperoleh penghasilan yang memenuhi penghidupan yang layak bagi kemanusiaan.<sup>10</sup>

Pasal 186 sampai dengan Pasal 196 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan mengatur tentang hak dan kewajiban dari jasa pengiriman barang. Hak yang diatur secara garis besar adalah hak untuk menerima pembayaran atas jasa yang telah dilakukan, hingga hak untuk tidak dapat dituntut jika terjadi keadaan-keadaan yang tidak dapat diduga, seperti halnya keadaan memaksa atau cacat dari produk barang itu sendiri. Sedangkan kewajiban dari jasa ekspedisi umumnya ialah mengembalikan pembayaran jika jasa ekspedisi tersebut tidak dapat melakukan kewajiban dalam perjanjian pengangkutan, serta jasa ekspedisi pun diwajibkan untuk memberikan asuransi pada barang yang akan dikirim menuju tempat tertentu.

---

<sup>9</sup> Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pasal 7.

<sup>10</sup> Undang-Undang No. 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan, pasal 88.

Pada Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkuta Jalan, Pasal 193 dijelaskan pada ayat (1) Perusahaan Angkutan Umum bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh pengirim barang karena barang musnah, hilang, atau rusak akibat penyelenggaraan angkutan, kecuali terbukti bahwa musnah, hilang, atau rusaknya barang disebabkan oleh suatu kejadian yang tidak dapat dicegah atau dihindari atau kesalahan pengirim.<sup>11</sup> Dalam penjelasan yang di jelaskan oleh pemateri metode transaksi COD dalam praktiknya kurang menerapkan etika bisnis islam sehingga sering terjadi human eror antara penjual, pembeli dan kurir itu sendiri.

Pengaturan terkait etika cukup kompleks, ada 18 prinsip etika muamalah yang juga di terapkan dalam jual beli online, yaitu:

- 1) Asas kebolehan
- 2) Kemaslahatan hidup
- 3) Kebebasan dan kesukarelaan
- 4) Menolak mudharat dengan cara mengutamakan manfaat
- 5) Adanya kebajikan
- 6) Kesetaraan
- 7) Adil
- 8) Mendahulukan kewajiban bagi penjual dan pembeli
- 9) Larangan merugikan pihak lain
- 10) Kemampuan berbuat dalam transaksi

---

<sup>11</sup> Tim Penerbit Litnus, *UU NO. 22 TAHUN 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan*, (Malang: CV. Literasi Nusantara Abadi, 2024), 96.

- 11) Kebebasan berusaha
- 12) Mendapatkan hak upah atas produk dan jasa yang ditawarkan
- 13) Perlindungan hak pada konsumen
- 14) Hak milik berfungsi sebagai bagian dari struktur sosial
- 15) Memiliki niat baik dan harus dilindungi secara etika hukum dan moral
- 16) Resiko dari transaksi dibebankan kepada harta dan objek transaksi
- 17) Memberikan pengaturan dan yang jelas dalam transaksi
- 18) Tertulis dan terdata dengan baik.<sup>12</sup>

Dari uraian di atas, dalam system COD memang semestinya memiliki berbagai unsur yang lebih mengarah pada persoalan etika.

Dari pemaparan latar belakang ini menemui masalah yang mana hak-hak kurir sering diabaikan bahkan tidak jarang kurir yang di hina oleh konsumen. Dari sini peneliti ingin mengetahui upaya pengaturan atas perlindungan hukum bagi kurir dalam transaksi Cash On Delivery (COD).

## **B. Fokus Penelitian**

1. Bagaimana praktik pengiriman paket makanan dan non makanan dengan sistem COD yang terjadi pada kurir Shopee Sumbersari sehingga terjadi pembatalan sepihak?
2. Bagaimana penerapan regulasi perlindungan hukum bagi kurir Shopee terhadap tindakan kelalaian konsumen dalam pembayaran uang COD?

---

<sup>12</sup> Muflihatul Fauza, "Etika Akad Antara Penjual, Pembeli, dan Kurir Dalam Sistem COD dan Tinjauan Ekonomi Islam", *AT-TASYRI' Jurnal Ilmiah Prodi Muamalah*, Vol. 15, No. 1 (Juni 2023): 102-103. <https://doi.org/10.47498/tasyri.v15i1.1734>.

3. Bagaimana bentuk perlindungan hukum bagi kurir terhadap pengiriman paket makanan dan non makanan dalam transaksi COD perspektif etika bisnis islam?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan focus penelitian yang telah dipaparkan, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui praktik pengiriman paket COD sehingga terjadi pembatalan sepihak di Shopee Summersari.
2. Untuk mengetahui penerapan regulasi perlindungan hukum bagi kurir terhadap tindakan konsumen yang sering lalai dalam membayarkan uang COD.
3. Untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum kurir terhadap pengiriman paket COD dalam pandangan Etika Bisnis Islam.

### **D. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan yang akan dicapai, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat baik secara teori maupun secara praktik dalam rangka memperluas wawasan ilmu pengetahuan. Maka dari itu penulis akan menyebutkan beberapa manfaat penulisan ini, yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, peneliti berharap memberikan sumbangsih pemikiran bagi perkembangan wawasan dan ilmu pengetahuan, dapat digunakan sebagai bahan acuan penulisan selanjutnya yang berkaitan dengan masalah ini.



## 2. Manfaat Praktis

- a. Memberikan masukan-masukan kepada pihak yang terlibat dalam hubungan kerja tersebut yang beredasarkan undang-undang atau peraturan yang berlaku di Indonesia dan memberikan pencerahan dalam bertransaksi yang berdasarkan etika bisnis islam.
- b. Dapat digunakan untuk penelitian lebih lanjut oleh para peminat untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum bagi kurir terhadap pengiriman paket dalam transaksi *Cash On Delivery (COD)*.

## E. Definisi Istilah

Definisi istilah berisi pembahasan istilah dalam penelitian ini agar terhindar dari pemahaman yang melebar, kesalah pemahaman interpretasi serta memudahkan pembaca memahami tentang judul yang di angkat pada penelitian ini, maka perlu memberikan definisi istilah yang tepat dalam judul ini sebagai berikut:

### 1. Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum merupakan perlindungan akan harkat dan martabat manusia, serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subyek hukum berdasarkan dari ketentuan hukum kesewenangan atau sebagai kumpulan peraturan atau kaidah yang akan dapat melindungi suatu hal dari hal lainnya.<sup>13</sup>

Dalam penelitian ini ada tiga sumber yang peneliti ambil yang berhubungan dengan perlindungan terhadap kurir, yang pertama yakni

---

<sup>13</sup> Dr. H. Dhoni Martien, S.H., M.H. , *Perlindungan Hukum Data Pribadi*, (Makassar: Mitra Ilmu, 2023), 21.

Undang-Undang No.22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan, kemudian yang kedua yakni Undang-Undang No.13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan, kemudian yang ketiga yakni Undang-Undang Perlindungan Konsumen No.8 Tahun 1999.

## 2. Kurir

Dalam pengertiannya Kurir dari Bahasa Inggris: courier, Bahasa Prancis: courrier/coursier, juga dikenal sebagai jasa ekspedisi adalah perusahaan atau perorangan yang bertugas mengirimkan pesan, paket, surat dalam jumlah kecil hingga sedang, atau surat dari tempat yang satu ke tempat yang lain menggunakan jalur darat, laut, dan udara.<sup>14</sup>

## 3. Kurir Makanan dan Non makanan

Kurir makanan adalah jasa pesan antar makanan, yang mana memesan secara daring menggunakan aplikasi yang sudah terinstal di handphone, sedangkan kurir non makanan jasa kirim barang selain makanan.<sup>15</sup>

## 4. Pembatalan Sepihak

Pembatalan Sepihak dalam suatu perjanjian dapat diartikan sebagai ketidak sediaan salah satu pihak untuk memenuhi prestasi yang telah disepakati kedua belah pihak dalam perjanjian. Pada saat mana pihak yang lainnya tetap untuk memenuhi prestasi yang telah dijanjikannya dan menghendaki untuk tetap memperoleh kontra prestasi dari pihak yang lainnya itu. Perjanjian dijelaskan dalam Kitab Undang-undang Hukum

<sup>14</sup> “Kurir,” Wikipedia, diakses 20 Januari, 2024, <https://id.wikipedia.org/wiki/Kurir>.

<sup>15</sup> “Ketentuan Layanan ShopeeFood,” Shopee, diakses pada 22 Agustus, 2024, <https://help.shopee.co.id/portal/4/article/71207-Ketentuan-Layanan-Shopeefood>.

Perdata (KUH Perdata) Pasal 1313, yaitu perjanjian adalah “suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu meskipun sudah ada adat-istiadat yang mengatur.”<sup>16</sup>

#### 5. Pengiriman Paket makanan dan nonmakanan

Pengiriman adalah kegiatan mendistribusikan paket/barang/produk /makanan dari produsen kepada konsumen. Kegiatan pengiriman merupakan kegiatan operasional yang berlangsung pada saat produk pesanan sudah siap dikirimkan baik dalam bentuk fisik maupun kelengkapan dokumen-dokumennya dari kota satu ke kota lainnya secara efektif dan efisien dengan aman serta dapat dipertanggung jawabkan.<sup>17</sup>

Paket makanan dan non makanan dalam praktiknya sama saja namun yang membedakan hanya waktu pengirimannya, jika paket makanan apabila memesan maka akan di antar di hari yang sama pada saat konsumen memesan, tetapi jika paket barang atau non makanan biasanya pengirimannya 2 sampai 3 hari dari si konsumen memesan. Selain itu yang

membedakan adalah area jangkauan pesanan, jika paket makanan

jangkauan pesannya hanya dipilih dari area terdekat si pemesan,

Sedangkan paket barang jangkauannya bisa sampai luar kota.

---

<sup>16</sup> Gerry R.Weydekamp, “Pembatalan Perjanjian Sepihak Sebagai Suatu Perbuatan Melawan Hukum,” *Lex Privatum*, Vol. I, No. 4 (Oktober 2013): 151, <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/lexprivatum/article/view/3072>.

<sup>17</sup> Joeliandra Hervija, “Manajemen Jasa Pengiriman Barang Di J&T Express Lamnyong Cabang Syian Kuala Kota Banda Aceh” (Skripsi, UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh, 2023), 6-7.

## 6. *Transaksi Cash On Delivery (COD)*

Pembayaran COD adalah pembayaran yang dilakukan secara tunai saat barang pesanan yang di pesan melalui toko online pada ponsel sudah sampai dirumah, disitu konsumen mebayar uang COD atau uang paket yang telah di kirim oleh kurir, sesuai dengan harga yang telah disepakati pada aplikasi. Pembayaran COD banyak digunakan oleh konsumen karena dianggap mampu untuk menghindari tindak penipuan yang dilakukan oleh penjual.<sup>18</sup>

## 7. Etika Bisnis Islam

Etika secara umum berasal dari bahasa Yunani, yakni "*Ethos*", bahasa Arab yakni "*Akhlak*", yang berarti watak, perilaku, adat kebiasaan dalam bertingkah laku. Menurut kamus besar Bahasa Indonesia, etika adalah ilmu tentang apa yang baik dan apa yang buruk dan tentang hak dan kewajiban moral (akhlak).<sup>19</sup> Jadi dapat disimpulkan bahawa etika adalah aturan perilaku, adat kebiasaan manusia dalam pergaulan antara sesamanya dan menegaskan mana yang benar dan mana yang buruk.

Sedangkan definisi dari bisnis yaitu serangkaian usaha yang dilakukan satu oarang atau kelompok dengan menawarkan barang dan jasa untuk mendapatkan keuntungan atau laba dan bisnis juga bisa dikatakan menyediakan barang dan jasa untuk keberlangsungan sistem

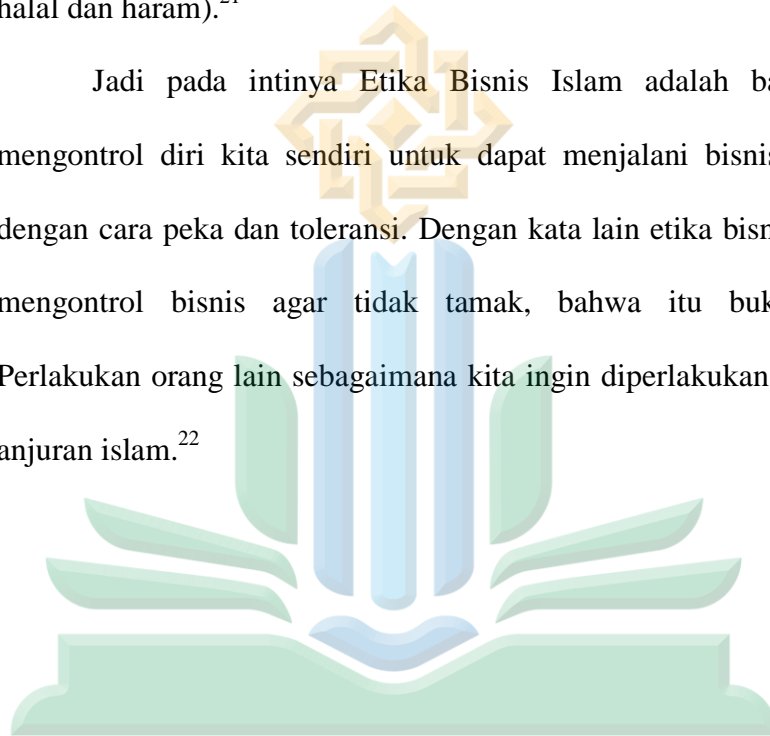
---

<sup>18</sup> Indra Kirana dan Rahmi Ayunda, "Sistem Belanja Cash On Delivery (COD) Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen dan Transaksi Elektronik," *Jurnal Surya Kencana Satu: Dinamika Masalah Hukum dan Keadilan*, Vol. 13, No. 1 (Maret 2022): 71, <https://doi.org/10.32493/jdmhkdmhk.v13i1.20217>.

<sup>19</sup> Dr.Suparman Marzuki, S.H., M.Si. , *Etika & Kode Etik Profesi Hukum*, (Yogyakarta: FH UII Press, 2017), 69.

perekonomian.<sup>20</sup> Dalam Islam bisnis dapat dipahami sebagai serangkaian aktivitas bisnis dalam berbagai bentuknya yang tidak dibatasi jumlah (kuantitas) kepemilikan hartanya (barang/jasa) termasuk profitnya, namun dibatasi dalam cara perolehannya dan pendayagunaan hartanya (ada aturan halal dan haram).<sup>21</sup>

Jadi pada intinya Etika Bisnis Islam adalah bagaimana kita mengontrol diri kita sendiri untuk dapat menjalani bisnis dengan baik dengan cara peka dan toleransi. Dengan kata lain etika bisnis islam untuk mengontrol bisnis agar tidak tamak, bahwa itu bukan bagianku. Perlakukan orang lain sebagaimana kita ingin diperlakukan sesuai dengan anjuran islam.<sup>22</sup>



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

---

<sup>20</sup> Hadion Wijoyo et al., *Pengantar Bisnis*, (Selayo: CV. Insan Cendekia Mandiri, 2021), 1.

<sup>21</sup> Norvadewi, Bisnis Dalam Perspektif Islam, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam, AL TIJARY*, Vol. 01 No. 01 (Desember 2015): 36, <https://doi.org/10.21093/at.v1i1.420>.

<sup>22</sup> Dr. Nihayatul Masykuroh, M. Si, *Etika Bisnis Islam*, (Banten: CV. Media Karya Kreatif, 2020), 19.

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### A. Penelitian Terdahulu

Kajian pustaka dalam penelitian terdahulu merupakan ringkasan deskripsi dari kajian atau penelitian-penelitian sebelumnya sebagai bahan perbandingan, baik mengenai kekurangan atau kelebihan yang sudah ada sehingga kajian atau penelitian yang akan diteliti tidak menjadikan suatu duplikasi atau plagiasi dari penelitian terdahulu. Dan tujuan dari kajian penelitian terdahulu ini adalah untuk memahami lebih dalam tentang penelitian yang akan dilakukan. Selain itu peneliti juga menggali pengetahuan dan informasi melalui buku-buku, jurnal, artikel, dan skripsi dalam rangka mendapatkan pengetahuan dan informasi yang ada sebelumnya tentang teori yang bersangkutan dengan judul yang digunakan untuk memperoleh landasan teori ilmiah. Setelah melakukan kajian pustaka peneliti menemukan penelitian yang sebelumnya antara lain:

1. Perlindungan Hukum Terhadap Kurir Dalam Jual Beli Online Dengan Sistem Pembayaran Cash On Delivery (COD) Di Shopee Padang

Thesis Bayu Segara, Brigadinda (2022), yang berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Kurir Dalam Jual Beli Online Dengan Sistem Pembayaran Cash On Delivery (COD) DI Shopee Padang”, Fakultas Hukum, Universitas Andalas. Di dalam penelitian terdahulu ini menjelaskan masalah ketika ada penolakan atas paket yang dikirim dalam transaksi jual beli online dengan sistem *cash on delivery* berawal

dari adanya persetujuan pembeli dan penjual oleh suatu perjanjian jual beli yang menimbulkan kewajiban (prestasi) terhadap kedua belah pihak. Penjual telah melakukan kewajibannya yaitu mengantarkan barang pesanan yang telah di pesan oleh pembeli melalui perantara kurir dan pembeli berkewajiban membayar barang yang telah di pesan tersebut, tetapi pembeli tidak membayar barang yang telah di pesan tersebut atau tidak melakukan prestasinya, dalam hal ini pembeli adalah wanprestasi dan merugikan pihak penjual dan kurir sebagai jasa antar paket tersebut.

Fokus Penelitian yang di angkat pada penelitian terdahulu ini, yaitu;

- a. Bagaimana hubungan hukum antara perusahaan jasa angkutan dengan shopee?
- b. Bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap kurir dalam pembatalah order barang oleh konsumen dengan system pembayaran Cash On Delivery (COD)?

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data pada penelitian ini menggunakan data sekunder, yaitu berupa bahan hukum primer (primary source), dan bahan hukum sekunder (*secondary source*). Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah studi pustaka. Adapun metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode pendekatan yuridis empiris yaitu penelitian

hukum terhadap data primer atau peraturan-peraturan hukum kemudian dikaitkan dengan perilaku masyarakat di lapangan.<sup>23</sup>

Berdasarkan penelitian terdahulu ini dapat ditarik kesimpulan bahwa peneliti terdahulu dan peneliti setelahnya terdapat persamaan dan perbedaan. Persamaanya yaitu sama-sama meneliti perlindungan hukum terhadap kurir dan menggunakan penelitian lapangan. Namun perbedaannya yaitu, penelitian terdahulu hanya membahas perlindungan terhadap kurir paket barang saja sedangkan penelitian setelahnya membahas perlindungan hukum terhadap kurir barang dan kurir makanan pada shopee, selanjutnya peraturan yang digunakanpun berbeda penelitian terdahulu mengaitkannya dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 Tentang Usaha Mikro Kecil dan Menengah yang dimaksud dengan kemitraan sedangkan peneliti setelahnya mengaitkannya dengan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan, serta Dinas Tenaga Kerja.

## 2. Tinjauan Hukum Islam Terhadap Upah Kurir Berdasarkan Jumlah

Paket Perspektif Teori Ujrah (Studi Kasus pada J&T Express Purwokerto)

Skripsi Ratna Safitri (2023), yang berjudul “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Upah Kurir Berdasarkan Jumlah Paket Perspektif Teori Ujrah (Studi Kasus pada *J&T Express Purwokerto*”, Prodi Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah, Universitas Islam Negeri Prof. K.

---

<sup>23</sup> Bayu Segara, “Perlindungan Hukum Terhadap Kurir Dalam Jual Beli Online Dengan Sistem Pembayaran Cash On Delivery (COD) Di Shopee Padang” (Diploma thesis, Universitas Andalas, 2022).



H. Saifuddin Zuhri, Purwokerto. Dalam kasusnya, upah kurir tersebut tidak di hitung dari seberapa jauh mereka mengirimkan paket, tetapi dari hasil kerja mengirimkan paketnya. Ketentuan upah tersebut perlu ditelaah, apakah sudah memenuhi prinsip keadilan dalam bermuamalah atau tidak. Pada dasarnya segala sesuatu bentuk mu'amalah adalah mubah atau dibolehkan, namun yang ditentukan Al-Qur'an dan Sunah. Mu'amalah harus dilakukan atas dasar sukarela dan tidak mengandung unsur keterpaksaan atas dasar pertimbangan yang mendatangkan manfaat untuk kedua belah pihak. Di samping itu, juga untuk menghindari segala kemadharatan dalam kehidupan bermasyarakat.

Fokus penelitian yang di angkat pada penelitian terdahulu ini yaitu;

- a. Bagaimana praktik upah kurir berdasarkan jumlah paket pada J&T Express Purwokerto?
- b. Bagaimana pandangan hukum Islam terhadap praktik upah kurir berdasarkan jumlah paket pada J&T Express Purwokerto perspektif teori ujah?

Metode penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum empiris atau penelitian lapangan (*field research*). Penelitian lapangan adalah suatu penelitian yang dilakukan secara sistematis dan terstruktur dengan mengangkat data yang terdapat dilapangan. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan yuridis empiris, atau disebut dengan penelitian lapangan yang mengkaji ketentuan hukum

yang berlaku serta apa yang terjadi dalam kenyataannya dalam masyarakat.

Berdasarkan penelitian terdahulu ini dapat ditarik kesimpulan bahwa peneliti terdahulu dan peneliti setelahnya terdapat persamaan dan perbedaan. Persamaanya yaitu sama-sama meneliti mengenai kemaslahatan bagi kurir dan menggunakan penelitian lapangan. Sedangkan perbedaannya terletak pada focus penelitian dan tujuan penelitian, yang mana penelitian terdahulu hanya focus meneliti sistem upah terhadap kurir, sedangkan penelitian setelahnya membahas perlindungan hukum terhadap kurir dalam transaksi COD yang merugikan kurir.<sup>24</sup>

### 3. Wanprestasi dalam Akad Jual Beli di Shopee dalam Perspektif KUHPerduta dan Fikih Muamalah

Skripsi Ventika Kusumadewi (2020), yang berjudul “Wanprestasi dalam Akad Jual Beli di Shopee dalam Perspektif KUHPerduta dan Fikih Muamalah” Program Studi Hukum Ekonomi Syariah, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Surakarta. Dalam penelitian ini menjelaskan bentuk wanprestasi yang dialami oleh mahasiswa Prodi Hukum Ekonomi Syariah serta tinjauan KUHPerduta dan fiqh muamalah terhadap jual beli pada Shopee.

Fokus Penelitian yang di angkat pada penelitian terdahulu ini, yaitu:

---

<sup>24</sup> Ratna Safitri, “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Upah Kurir Berdasarkan Jumlah Paket Perspektif Teori Ujrah (Studi Kasus pada J&T Express Purwokerto)” (Skripsi, UIN Prof. K. H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, 2023).

- a. Apa saja bentuk wanprestasi yang dialami oleh mahasiswa Prodi Hukum Ekonomi Syariah?
- b. Bagaimana tinjauan KUHPer terhadap wanprestasi jual beli pada Shopee?
- c. Bagaimana tujuan fiqh muamalah terhadap jual beli pada Shopee?

Berdasarkan penelitian terdahulu ini dapat ditarik kesimpulan bahwa penelitian terdahulu ini dan peneliti setelahnya terdapat persamaan dan perbedaan. Persamaanya, yaitu sama-sama meneliti mengenai jual beli online di shopee dan sama-sama menggunakan metode penelitian yang bersifat kualitatif, yaitu pengamatan, wawancara, dan penelaah dokumen-dokumen. Sedangkan perbedaanya dengan skripsi yang penulis kaji terletak pada sistemnya. Penulis tidak hanya menjabarkan tentang jual beli online, namun lebih menjurus kepada sebuah sistem jual beli online (COD) yang melakukan tindakan yang merugikan bagi kurir yang terfocus pada perlindungan hukum terhadap kurir dalam akad jual beli yang kemudian dipandang melalui Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan, serta Dinas Tenaga Kerja sementara penelitian terdahulu lebih fokus pada tinjauan hukum terhadap wanprestasi dalam akad jual beli antara penjual dengan konsumen dan dalam pandangan fiqh muamalah.<sup>25</sup>

---

<sup>25</sup> Ventika Kusumadewi, "Wanprestasi dalam Akad Jual Beli di Shopee dalam Perspektif KUHPerdata dan Fikih Muamalah" (Skripsi, IAIN Surakarta, 2020).

4. Pembatalan Sepihak Pada Transaksi Jual Beli Online Dengan Sistem Pembayaran Cash On Delivery Dalam Perspektif '*Aqd Al-Ba'I*' (Suatu Penelitian di Kecamatan Syiah Kuala, Kota Banda Aceh)

Skripsi Ninda Muliza (2020), yang berjudul “Pembatalan Sepihak Pada Transaksi Jual Beli Online Dengan Sistem Pembayaran Cash On Delivery Dalam Perspektif '*Aqd Al-Ba'I*' (Suatu Penelitian di Kecamatan Syiah Kuala, Kota Banda Aceh)”, Fakultas Syariah Prodi Hukum Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh. Dalam penelitian ini menjelaskan mengenai pembatalan sepihak pada metode pembayaran COD yang dilakukan oleh konsumen yang telah disepakati sebelumnya pada saat mengorder pada aplikasi dan dikaitkan pada perspektif '*Aqd Al-Ba'I*'.

Fokus Penelitian yang di angkat pada penelitian terdahulu ini, yaitu:

- a. Mengapa pihak konsumen melakukan pembatalan sepihak transaksi yang telah diorder dan disepakati dengan pihak penjual pada pembelian cash on delivery (COD)?
- b. Bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap pembatalan sepihak pada transaksi jual beli online dengan sistem pembayaran cash on delivery (COD)?
- c. Bagaiman tinjauan konsep al-ba'i terhadap pembatalan sepihak pada transaksi jual beli online dengan sistem pembayaran cash on delivery (COD)?

Perbedaan yang mendasar dengan skripsi yang penulis kaji terdapat pada, penelitian terdahulu lebih membahas transaksi jual beli yang kemudian ada pembatalan sepihak yang dilakukan oleh konsumen yang kemudian dipandang dengan ‘Aqd Al-Ba’I, sedangkan penelitian yang penulis kaji yaitu, penulis lebih membahas perlindungan hukum bagi kurir yang mana kurir sebagai pihak ketiga sebagai jasa pengirim paket yang berinteraksi langsung dengan konsumen. Persamaanya sama-sama penelitian empiris dan sama-sama membahas metode pembayaran COD dan pembatalan sepihak, jadi membahas hubungan hukum antara penjual dengan pembeli ketika terjadi pembatalan sepihak.<sup>26</sup>

5. Tanggung Jawab Hukum Penyedia Jasa Dalam Sistem *Cash On Delivery* Di Kota Batam Perspektif Fikh Jual Beli (Studi Kasus U.K Kurir Batam).

Skripsi M. Affan Afrianto (2022), Program Studi Hukum Ekonomi Syariah UIN Maulana Malik Ibrahim Malang yang berjudul: Tanggung Jawab Hukum Penyedia Jasa Dalam Sistem *Cash On Delivery* Di Kota Batam Perspektif Fikh Jual Beli (Studi Kasus U.K Kurir Batam). Penelitian ini menjelaskan mengenai bagaimana pertanggung jawaban hukum yang dilakukan oleh pihak U.K Kurir Batam terkait *cash on delivery* terkait fiqh jual beli.

Fokus Penelitian yang di angkat pada penelitian terdahulu ini, yaitu:

---

<sup>26</sup> Ninda Muliza, “Pembatalan Sepihak Pada Transaksi Jual Beli Online Dengan Sistem Pembayaran Cash On Delivery Dalam Perspektif ‘Aqd Al-Ba’I (Suatu Penelitian di Kecamatan Syiah Kuala, Kota Banda Aceh)” (Skripsi, UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh, 2020).

- a. Bagaimana pertanggung jawaban hukum yang dilakukan pihak U.K Kurir Batam terkait *cash on delivery* perspektif fikih jual beli?

Perbedaan yang mendasar dengan skripsi yang penulis susun yaitu peneliti terdahulu membahas tentang pertanggung jawaban oleh pihak kurir dalam mengantarkan paket dan analisis penerapan sistem *cod* (*cash on delivery*) terhadap jual beli di *marketplace facebook* Batam dalam tinjauan Hukum Ekonomi Syariah: Studi kasus U.K kurir Batam, sedangkan peneliti sekarang lebih membahas perlindungan hukum kepada kurir shoope dalam transaksi *cod* (*cash on delivery*) apabila terjadi pembatalan sepihak terhadap kurir yang dilakukan oleh konsumen atau si pemesan. Persamaan dari penelitian ini sama-sama membahas mengenai transaksi *cod* (*cash on delivery*).<sup>27</sup>

#### 6. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Korban Pengguna Jual Beli Sistem *Cash On Delivery* (COD) Di Indonesia.

Skripsi Khulaila Ina Fikriyah (2023), Program Studi Hukum Ekonomi Syariah UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang berjudul: Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Korban Pengguna Jual Beli Sistem *Cash On Delivery* (COD) Di Indonesia. Penelitian ini membahas mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen dalam berbelanja online serta menggunakan pembayaran *Cash On Delivery*, dimana penjual dan pembeli tidak bertemu langsung dan ini berpotensi merugikan pembeli

---

<sup>27</sup> M.Affan Afrianto, "Tanggung Jawab Hukum Penyedia Jasa Dalam Sistem *Cash On Delivery* Di Kota Batam Perspektif Fikh Jual Beli (Studi Kasus U.K Kurir Batam)" (Skripsi, UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, 2022).

atau konsumen apabila barang yang dikirim tidak sesuai dengan yang tertera pada aplikasi toko online.

Fokus Penelitian yang di angkat pada penelitian terdahulu ini, yaitu:

- a. Bagaimana fakta praktek penggunaan jual beli dengan sistem COD di Indonesia?
- b. Bagaimana tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen korban pengguna jual beli COD terhadap konsumen di Indonesia?
- c. Bagaimana penegakan hukum terhadap konsumen korban pengguna jual beli COD di Indonesia?

Perbedaan dengan skripsi yang penulis susun yaitu, peneliti terdahulu membahas mengenai perlindungan terhadap konsumen sedangkan peneliti sekarang membahas perlindungan terhadap kurir, yaitu pihak ketiga atau perantara antara konsumen dengan penjual dalam jual beli online berbasis aplikasi belanja online. Sedangkan persamaanya yaitu, sama-sama menggunakan jenis penelitian lapangan dan sama-sama meneliti mengenai transaksi *Cash On Delivery*

(COD).<sup>28</sup>  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

---

<sup>28</sup> Khulaila Inda Fikriyah, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Korban Pengguna Jual Beli Sistem Cash On Delivery (COD) Di Indonesia" (Skripsi, UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2023).

**Tabel 2.1**  
**Perbedaan dan Persamaan Penelitian Terdahulu**

NO	NAMA	JUDUL	PERSAMAAN	PERBEDAAN
1	Bayu Segara (2022), Diploma Thesis, Fakultas Hukum, Universitas Andalas.	Perlindungan Hukum Terhadap Kurir Dalam Jual Beli Online Dengan Sistem Pembayaran Cash On Delivery (COD) Di Shopee Padang	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sama-sama meneliti perlindungan hukum terhadap kurir</li> <li>• Sama-sama penelitia lapangan</li> </ul>	<p>penelitian terdahulu hanya membahas perlindungan terhadap kurir paket barang saja sedangkan penelitian setelahnya membahas perlindungan hukum terhadap kurir barang dan kurir makanan pada shopee, selanjutnya peraturan yang digunakanpun berbeda penelitian terdahulu mengaitkannya dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 Tentang Usaha Mikro Kecil dan Menengah yang dimaksud dengan kemitraan sedangkan peneliti setelahnya mengaitkannya dengan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan, serta Dinas Tenaga Kerja.</p>
2	Ratna Safitri (2023), Prodi Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah, Universitas Islam Negeri Prof. K. H. Saifuddin	Tinjauan Hukum Islam Terhadap Upah Kurir Berdasarkan Jumlah Paket Perspektif Teori Ujrah (Studi Kasus pada J&T Express Purwokerto)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sama-sama meneliti mengenai kemaslahatan bagi kurir</li> <li>• Sama-sama penelitian lapangan</li> </ul>	<p>Sedangkan perbedaannya terletak pada focus penelitian dan tujuan penelitian, yang mana penelitian terdahulu hanya focus meneliti system upah terhadap kurir penelitian setelahnya membahas perlindungan hukum</p>



	Zuhri, Purwokerto.			terhadap kurir dalam transaksi COD yang merugikan kurir. Obyek yang diteliti penelitian terdahulu J&T Express Purwokerto sedangkan peneliti sekarang obyeknya Shopee Express Sumpalsari Hub.
3	Ventika Kusumadewi (2020), Program Studi Hukum Ekonomi Syariah, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Surakarta.	Wanprestasi dalam Akad Jual Beli di Shopee dalam Perspektif KUHPerdota dan Fikih Muamalah	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sama-sama meneliti mengenai jual beli online di shopee</li> <li>• sama-sama menggunakan metode penelitian empiris, (penelitian lapangan)</li> </ul>	Perbedaannya dengan skripsi yang penulis kaji terletak pada sistemnya. Penulis tidak hanya menjabarkan tentang jual beli online, namun lebih menjurus kepada sebuah sistem jual beli online (COD) yang melakukan tindakan yang merugikan kurir yang terfokus pada perlindungan hukum terhadap kurir dalam akad jual beli yang kemudian dipandang melalui Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan, serta Dinas Tenaga Kerja sementara penelitian terdahulu lebih fokus pada tinjauan hukum terhadap wanprestasi dalam akad jual beli antara penjual dengan konsumen dan dalam pandangan fiqh muamalah.

4	Ninda Muliza (2020), Fakultas Syariah Prodi Hukum Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh	Pembatalan Sepihak Pada Transaksi Jual Beli Online Dengan Sistem Pembayaran Cash On Delivery Dalam Perspektif 'Aqd Al-Ba'I (Suatu Penelitian di Kecamatan Syiah Kuala, Kota Banda Aceh)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Persamaanya sama-sama penelitian empiris</li> <li>• sama-sama membahas metode pembayaran COD dengan pembatalan sepihak</li> </ul>	Perbedaan yang mendasar dengan skripsi yang penulis kaji terdapat pada, penelitian terdahulu lebih membahas transaksi jual beli yang kemudian ada pembatalan sepihak yang dilakukan oleh konsumen yang kemudian dipandang dengan 'Aqd Al-Ba'I, sedangkan penelitian yang penulis kaji yaitu, penulis lebih membahas perlindungan hukum bagi kurir yang mana kurir sebagai pihak ketiga sebagai jasa pengirim paket yang berinteraksi langsung dengan konsumen
5	M.Affan Afrianto (2022), Program Studi Hukum Ekonomi Syariah UIN Maulana Malik Ibrahim Malang	Tanggung Jawab Hukum Penyedia Jasa Dalam Sistem Cash On Delivery Di Kota Batam Perspektif Fikh Jual Beli (Studi Kasus U.K Kurir Batam).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sama-sama membahas mengenai transaksi <i>cod</i> (<i>cash on delivery</i>).</li> </ul>	Perbedaan yang mendasar dengan skripsi yang penulis susun yaitu peneliti terdahulu membahas tentang pertanggung jawaban oleh pihak kurir dalam mengantarkan paket dan analisis penerapan sistem <i>cod</i> ( <i>cash on delivery</i> ) terhadap jual beli di <i>marketplace facebook</i> Batam dalam tinjauan Hukum Ekonomi Syariah: Studi kasus U.K kurir Batam, sedangkan peneliti sekarang lebih membahas perlindungan hukum kepada kurir <i>shoope</i> dalam transaksi <i>cod</i>

				( <i>cash on delivery</i> ) apabila terjadi pembatalan sepihak terhadap kurir yang dilakukan oleh konsumen atau si pemesan.
6	Skripsi Khulaila Inda Fikriyah (2023), Program Studi Hukum Ekonomi Syariah UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember	Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Korban Pengguna Jual Beli Sistem Cash On Delivery (COD) Di Indonesia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sama-sama menggunakan jenis penelitian lapangan</li> <li>• sama-sama meneliti mengenai transaksi <i>Cash On Delivery</i> (COD).</li> </ul>	Perbedaan dengan skripsi yang penulis susun yaitu, peneliti terdahulu membahas mengenai perlindungan terhadap konsumen sedangkan peneliti sekarang membahas perlindungan terhadap kurir, yaitu pihak ketiga atau perantara antara konsumen dengan penjual dalam jual beli online berbasis aplikasi belanja online.

## B. Kajian Teori

Kajian teori merupakan suatu pendekatan analitis yang menitikberatkan pada pemahaman dan penerapan kerangka konseptual, prinsip, serta konsep-konsep dasar yang menjadi landasan suatu bidang pengetahuan atau disiplin ilmu tertentu. Dalam kajian ini, peneliti menggali secara mendalam teori-teori yang relevan dengan judul yang peneliti angkat pada penelitian ini. Berikut beberapa bagian yang akan dijelaskan seputar judul penelitian yang telah diambil, yaitu:

### 1. Tinjauan Umum Jasa Pengiriman

#### a. Pengertian Jasa

Industri jasa memainkan peranan yang sangat penting di dalam perekonomian dunia. Pertumbuh kembangan ekonomi

menyebabkan persaingan di industri jasa semakin ketat. Para produsen semakin kreatif dan inovatif di dalam memanjakan konsumen, keberhasilan perusahaan jasa dalam menghadapi persaingan adalah dengan memberikan pelayanan terbaik sehingga akan menambah nilai perusahaan di mata konsumennya. Para ahli mendefinisikan jasa sebagai berikut:

- 1) Menurut Kotler jasa merupakan setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dalam hal ini misalnya penjual dengan pembeli, dan pada dasarnya bersifat tidak berwujud fisik (*intangible*) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu sehingga jasa tersebut tidak dapat dilihat.<sup>29</sup>
- 2) Norman berpendapat, bahwa, jasa terdiri dari tindakan dan interaksi yang merupakan kontak sosial. Jasa lebih dan sekadar hasil sesuatu yang terhalang, dan jasa merupakan interaksi sosial antara produsen dan konsumen.
- 3) Menurut Kotler & Keller, pendapat mereka berdua bahwa, Jasa merupakan setiap aktivitas, manfaat atau performance yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain yang bersifat *intangible* (tidak berwujud) dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun dimana dalam produksinya dapat terikat maupun tidak dengan produk fisik.

---

<sup>29</sup> Nining Catur Pawestriningtyas, Suharyono, dan Imam Suyadi, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah (Survei Pada Nasabah Perum Pegadaian Kantor Cabang Syariah Tlogomas Malang)," *Jurnal Administrasi Bisnis, JAB*, Vol.32 No. 2 (Maret 2016): 41, <https://www.neliti.com/id/publications/86730/>.

Dari beberapa pengertian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa di dalam jasa selalu ada aspek interaksi antara pihak konsumen dan pihak produsen (jasa), meskipun pihak-pihak yang terlibat tidak selalu menyadari. Jasa bukan suatu barang, melainkan suatu proses atau aktivitas yang tidak berwujud. Dengan demikian Jasa pada dasarnya adalah sesuatu yang memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

- 1) Sesuatu yang tidak berwujud, tetapi dapat memenuhi kebutuhan konsumen.
- 2) Proses produksi jasa dapat menggunakan atau tidak menggunakan bantuan suatu produk fisik.
- 3) Jasa tidak mengakibatkan peralihan hak atau kepemilikan.
- 4) Terdapat interaksi antara penyedia jasa dengan pengguna jasa.<sup>30</sup>

Jadi pada intinya jasa adalah aktivitas yang merujuk pada pelayanan atau pekerjaan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang, dan seringkali melibatkan keterampilan tertentu.

b. Pengiriman (*Delivery* atau *Ekspedisi*)

Pada masa sekarang pengiriman sering disebut *delivery*. *Delivery* artinya adalah salah satu kosa kata dalam Bahasa Inggris yang sering digunakan dalam percakapan sehari-hari. Penggunaan kata ini dalam sebuah bisnis adalah untuk memudahkan pelanggan dalam membeli kebutuhannya sehari-hari. Dengan begitu,

---

<sup>30</sup> Dr. Didin Fatihudin, S.E., M.Si. dan Dr.M. Anang Firmansyah, S.E., M.Si., *Pemasaran Jasa*, (Yogyakarta: CV. Budi Utama, 2019), 7-10.

pelanggan tak perlu datang langsung ke toko untuk mendapatkan barang atau makanan yang diinginkan. Pada saat ini masyarakat banyak menggunakan kata *delivery* untuk bisnisnya agar supaya lebih menarik. Layanan *delivery* yang banyak digunakan pada perusahaan ini akan lebih memudahkan pelanggan, karena tidak perlu ke tempat atau toko penjual barang, sesuatu yang kita inginkan, langsung di antar ke tempat tujuan.<sup>31</sup>

Menurut Mulyadi, sistem pengiriman barang merupakan suatu kegiatan mengirim barang dikarenakan adanya penjualan barang dagangan. Penjualan terdiri dari transaksi penjualan barang atau jasa, baik secara tunai atau kredit. Secara umum pengiriman barang merupakan mempersiapkan pengiriman fisik barang dari gudang ketempat tujuan yang disesuaikan dengan dokumen pemesanan dan pengiriman serta dalam kondisi yang sesuai dengan persyaratan penanganan barangnya. Pengertian Barang Menurut Bambang merupakan suatu produk fisik (berwujud, *tangible*) yang dapat diberikan pada seorang pembeli dan melibatkan perpindahan kepemilikan dari penjual ke pelanggan.<sup>32</sup>

Seiring berkembangnya dunia perindustrian, persaingan dagang sehingga para pengusaha menggunakan jasa pengiriman,

---

<sup>31</sup> Ayu Rifka Sitoresmi, "Delivery Artinya Pengiriman, Ketahui Penggunaan, dan contoh kalimatnya," 18 Mei 2023, 15:00, <https://www.liputan6.com/hot/read/5290332/delivery-artinya-pengiriman-ketahui-penggunaan-dan-contoh-kalimatnya?page=2>.

<sup>32</sup> Mochammad Rifky Koes Rinanda, "Analisis Kinerja Trucking Terhadap Kemacetan Arus Pengiriman Barang Di Terminal Khusus Semen Indonesia Tuban" (Skripsi, Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang, 2019), 8-9.

karena produsen atau penjual tidak mampu menangani sendiri masalah pengiriman maka dari itu mereka dibantu oleh penyedia jasa pengiriman. Dalam pengiriman barang pastinya ada kesepakatan atau bisa disebut akad (kontrak). Akad secara langsung menimbulkan hak dan kewajiban bagi pihak yang terlibat dalam suatu akad, dan merupakan salah satu yang menentukan sah atau tidaknya suatu akad. Akad adalah kesepakatan dalam suatu perjanjian antara dua pihak atau lebih untuk melakukan dan atau tidak melakukan perbuatan hukum tertentu.<sup>33</sup> Ali Atabik dan Ahmad Zuhdi Muhdlor mengartikan akad, yaitu kata akad (عقد) berasal dari mashdar ربط عقدة yang artinya : mengikat, menyimpulkan, menggabungkan. Dan mempunyai arti juga : الاتفاق والعهد (persepakatan, perjanjian, kontrak). Misal : عقد رسمي: (kontrak resmi)”<sup>34</sup>

Demikian dalam Al-Quran menggariskan bahwa sebuah transaksi hanya sah apabila setiap pihak yang terlibat dalam transaksi memenuhi kewajiban yang berkaitan dengan konsekuensi sebuah transaksi. Misalnya dalam transaksi yang berbentuk akad jual beli, seorang pembeli harus membayar sejumlah harga yang disepakati, sementara penjual harus menyerahkan barang yang dijualnya kepada pembeli. Dasar hukum tentang akad dijelaskan

<sup>33</sup> Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia. Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2008 tentang Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah, Buku II Tentang Akad, 10.

<sup>34</sup> Akhmad Farroh Hasan, M.SI., *Fiqh Muammalah dari Klasik hingga Kontemporer Teori dan Praktek*, (Malang: UIN Maliki Press, 2018), hal 21-22.

dalam Al-Quran sebagaimana Allah SWT berfirman dalam QS. Al-Maidah:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ أُحِلَّتْ لَكُمْ بَهِيمَةُ ٱلْأَنْعَامِ ٱلْأَمَّا مَا يَنْتَلَىٰ عَلَيْكُمْ غَيْرِ مُجَلِّي ٱلصَّيْدِ وَأَنْتُمْ حُرْمٌ إِنَّ ٱللَّهَ يَحْكُمُ مَا يُرِيدُ

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu. Dihalalkan bagimu binatang ternak, kecuali yang akan dibacakan kepadamu. (Yang demikian itu) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang mengerjakan haji. Sesungguhnya Allah menetapkan hukum-hukum menurut yang dikehendaki-Nya” QS. Al-Maidah (5:1).<sup>35</sup>

Akad adalah suatu keharusan yang di buat dalam rangka mengatur secara praktis hubungan antara pekerja dengan majikan yang meliputi: etika, hak dan kewajiban antara kedua belah pihak. Selanjutnya perjanjian juga memperjelas administrasian dan memegang teguh nilai moral yang berkaitan dengan kehalalan.<sup>36</sup>

Adapun cara yang di tempuh dalam akad pengiriman barang antara konsumen dan pihak pengirim yaitu dengan cara tulisan (kitabah)

dengan syarat tulisan tersebut harus jelas dan mudah dipahami oleh kedua belah pihak. Akad yang telah disepakati ini tertuang dalam bukti pembayaran atau resi yang dipegang oleh konsumen yang memuat pula syarat standar pengiriman. Dalam konsep pengiriman barang ini menggunakan akad pemberian kuasa kepada seseorang oleh penjual yang mana penjual mewakilkannya kepada seseorang yang di sebut kurir dalam pengiriman ini yang dalam islam disebut

<sup>35</sup> Muhammad Romli, “Konsep Syarat Sah Akad Dalam Hukum Islam Dan Syarat Sah Perjanjian Dalam Pasal 1320 KUH Perdata,” *Jurnal UIN Sunan Gunung Djati Bandung*, Vol. XVII, No. 2 (Desember 2021): 175-176, <https://doi.org/10.33477/thk.v17i2.2364>.

<sup>36</sup> Nasrun Harun, *Fiqh Muamalah* (Jakarta: PT Grafindo Persada Pratama, 2007), 98.



akad wakalah. Akad wakalah adalah pemberian kuasa kepada pihak lain untuk mengerjakan sesuatu.<sup>37</sup>

Dalam pengiriman barang ada dua yang sangat sentral dalam suksesnya pengiriman barang yaitu konsumen dan produsen atau penjual. Yang mana produsen berperan dalam penyediaan produk dan menyiapkan pengiriman dengan baik efektif dan efisien. Perlindungan terhadap pelaku usaha pengiriman barang terhadap pengguna jasa pengiriman barang yang tidak beritikad baik yaitu diatur dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.<sup>38</sup>

## 2. Tinjauan Umum Pembatalan Sepihak

Hukum perjanjian termasuk kedalam hukum tentang diri seseorang dan hukum kekayaan karena hal ini merupakan perpaduan antara kecakapan seseorang untuk bertindak serta berhubungan dengan hal-hal yang diatur dalam suatu perjanjian yang dapat berupa sesuatu yang dinilai dengan uang. Keberadaan suatu perjanjian atau yang saat ini lazim dikenal sebagai kontrak, tidak terlepas dari terpenuhinya syarat-syarat mengenai sahnya suatu perjanjian atau kontrak seperti yang tercantum dalam Pasal 1320 KUHPer, antara lain sebagai berikut:

---

<sup>37</sup> Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia. Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2008 tentang Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah, Buku II Tentang Akad, 10.

<sup>38</sup> UU No.7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan dan UU No.8 Tahun 1999 Tentang perlindungan Konsumen.

- a. Sepakat mereka yang mengikat dirinya
- b. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan
- c. Suatu hak tertentu
- d. Suatu sebab yang halal

Dengan dipenuhinya empat syarat sahnya perjanjian tersebut, maka suatu perjanjian sah dan mengikat secara hukum bagi para pihak yang membuatnya.

Dalam kehidupan sehari-hari, manusia tidak bisa lepas dari hubungan dengan manusia lainnya untuk dapat memenuhi kebutuhan hidupnya. Hubungan tersebut akan berlangsung baik apabila ada persesuaian kehendak diantara para pihak yang berhubungan. Untuk mencapai persesuaian kehendak tersebut timbul suatu peristiwa dimana seseorang berjanji kepada orang lainnya untuk melakukan suatu hal. Hal itu dapat berupa kebebasan untuk berbuat sesuatu, untuk menuntut sesuatu, untuk tidak berbuat sesuatu dan dapat berarti keharusan untuk menyerahkan sesuatu, untuk berbuat suatu hal, atau tidak berbuat sesuatu. Hal ini berarti para pihak tersebut melakukan suatu perjanjian sehingga antara para pihaknya timbul hubungan hukum yang disebut perikatan. Namun terkadang dalam suatu perjanjian salah satu pihak tidak melakukan apa yang di janjikan, dilain sisi pihak pertama sudah melakukan apa yang di janjikan, hal ini biasanya disebut wanprestasi atau pembatalan sepihak.

Pembatalan sepihak atas suatu perjanjian dapat diartikan sebagai ketidaksediaan salah satu pihak untuk memenuhi prestasi yang telah disepakati kedua belah pihak dalam perjanjian. Pada saat mana pihak yang lainnya tetap bermaksud untuk memenuhi prestasi yang telah dijanjikannya dan menghendaki untuk tetap memperoleh kontra prestasi dari pihak yang lainnya itu.<sup>39</sup>

### 3. Tinjauan Umum COD (*Cash On Delivery*)

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

Cash On Delivery, atau yang biasa disebut COD yang artinya adalah bayar di tempat. Metode pembayaran ini dinilai memudahkan pembeli yang tidak memiliki rekening atau yang masih awam dengan metode pembayaran online. COD juga biasanya dimanfaatkan pembeli yang ingin merasa lebih aman ketika bertransaksi.<sup>40</sup> Cash On Delivery adalah transaksi keuangan dimana pembayaran produk/jasa yang diterima dilakukan pada saat pengiriman barang ketika barang sudah sampai kepada pembeli.<sup>41</sup>

Dikutip dari aplikasi, COD diartikan sebagai layanan yang akan diperoleh konsumen dari penjual. Kemudian yang kedua, dikutip dari “Buku Pintar Bisnis Online dan Transaksi Elektronik” karya

<sup>39</sup> Gerry R.Weydekamp, Pembatalan Perjanjian Sepihak Sebagai Suatu Perbuatan Melawan Hukum, *Lex Privatum*, Vol. 1, No. 4 (Oktober 2013): 148-151, <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/lexprivatum/article/view/3072>.

<sup>40</sup> Rien Reka, “Memahami COD (Cash On Delivery) dan COD Cek Dulu,” 18 Oktober 2024, <https://shopee.co.id/inspirasi-shopee/cod-cash-on-delivery/amp/>.

<sup>41</sup> Ayu Putri Lestari dan Eli Agustami, “Jual Beli Cash On Delivery Dalam Perspektif Hukum Bisnis Islam (Studi Kasus Pada Olshopootd\_Uwik Kec. Percut Sei Tuan Kab.Deli Serdang),” *Jurnal Kajian Ekonomi Syariah*, Vol. 3 No. 1 (Tahun 2022): 8-9, <https://doi.org/10.30743/mutlaqah.v3i1.6138>.

Cita Yustisia Serfiyani, COD adalah transaksi di mana penjual dan juga pembeli melakukan kesepakatan untuk bertransaksi di suatu tempat, dan pembayaran dilakukan pada saat penjual dan pembeli bertemu di tempat yang disepakati.<sup>42</sup> Layanan COD merupakan akses pembayaran untuk melakukan pengiriman barang, ketika barang tiba di alamat tujuan. Melansir laman Ensiklopedia Britannica, *cash on delivery* juga disebut *collect on delivery*. Pengertian COD adalah istilah bisnis umum yang menunjukkan bahwa barang tersebut harus dibayar pada saat pengiriman. Singkatnya, arti COD adalah bayar di tempat saat bertemu langsung atau pengiriman barang sudah selesai. Pasalnya, pembeli bisa membayar setelah menerima barang alias ketika pesanan sampai ke alamat tujuan dengan menggunakan metode COD. Pembeli membayar harga produk dan ongkos kirim (jika ada) kepada kurir ketika barang atau paket sampai ke tujuan.

Perkembangan zaman telah membuat arti COD berubah semakin luas. Saat ini, pengertian COD adalah metode pembayaran jual beli secara online. Ada empat tips melakukan COD, yaitu:

- 1) Hal pertama yang perlu diperhatikan dalam melakukan COD adalah ketahui wilayah pengiriman. Layanan COD area pengiriman terbatas, tidak bisa semua kota.

---

<sup>42</sup> Rien Reka, "Memahami COD (Cash On Delivery) dan COD Cek Dulu," 18 Oktober 2024, <https://shopee.co.id/inspirasi-shopee/cod-cash-on-delivery/amp/>.

- 2) Perlu hati-hati dalam memilih penjual dan barang yang dibeli, karena peluang penipuan dalam sistem COD bisa dirasakan oleh penjual maupun pembeli.
- 3) Ketahui biaya pengiriman tambahan. Biasanya ada biaya pengiriman tambahan, terutama untuk area pengiriman yang berada diluar perjanjian.
- 4) Siapkan uang tunai pas saat ingin melakukan COD, supaya memudahkan kurir atau penjual.<sup>43</sup>

b. Cara Kerja Pembayaran *Cash On Delivery* (COD)

COD juga jadi salah satu metode pembayaran yang banyak diminati pengguna setia di Shopee. Metode pembayaran COD (Bayar di Tempat) berlaku tanpa minimal pembelian dengan maksimal pembelian Rp5.000.000 perpesanan. Pembeli bisa menggunakan metode pembayaran ini ketika membeli di toko yang mencantumkan logo COD pada halaman produk mereka.

Pembeli harus melakukan pembayaran secara tunai ke kurir sebelum menerima dan membuka paket. Jika dua kali membatalkan pesanan COD dalam waktu 60 hari, metode pembayaran COD (Bayar di Tempat) akan dinonaktifkan sementara untuk pembeli, dan akan diaktifkan kembali secara otomatis setelahnya. Pada saat inilah terkadang konsumen membuka paket dulu, dan ketika

---

<sup>43</sup> Kholida Qthrunnada, "Cash On Delivery (COD): Pengertian, Cara Kerja, dan Tipsnya, detik Finance," 7 Maret 2022, 11:07, <https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-5971563/cash-on-delivery-cod-pengertian-cara-kerja-dan-tipsnya>.

pesanannya tidak sesuai dengan yang diinginkan, konsumen langsung complaint kepada kurir yang mana hanya sebagai jasa antar saja, dan ketika di tagih uang COD konsumen justru tidak mau membayar. Padahal paket sudah mereka buka.

Karena sering terjadi kejadian seperti diatas, selain COD (*Cash On Delivery*), kini Shopee memiliki metode pembayaran yang dilakukan setelah pembeli membuka dan memeriksa paket yang diterima, yaitu COD Cek Dulu. Metode pembayaran ini khusus untuk jasa kirim SPX Hemat, SPX Sameday, atau SPX Standard.<sup>44</sup> Namun disini juga masih ada problem yang mana banyak konsumen yang asal pencet karena penasaran dan memencet COD cek dulu yang wajib di video oleh kurir tetapi, konsumen banyak yang bilang “tidak usah biar tidak terlalu lama saya buru-buru” kebanyakan konsumen bilang seperti itu dan jika memakai fitur COD cek dulu juga terlalu lama karena target kurir sehari harus mengantar paket sebanyak 200 paket, tetapi jika tidak di video, kurir akan mendapatkan poin dan jika poin ini sampai terkumpul sampai 150 poin kurir akan di terminate atau dipecat.

c. Transaksi *Cash On Delivery* (COD) Dalam Pandangan Islam

Dalam transaksi COD, Islam sendiri mengartikannya sebagai *Wakalah Bil Ujrah*. Berdasarkan Fatwa MUI No:126/DSN-MUI/VII/2019, *Wakalah* adalah akad pemberian kuasa dari

<sup>44</sup> Rien Reka, “Memahami COD (Cash On Delivery) dan COD Cek Dulu,” 18 Oktober 2024, <https://shopee.co.id/inspirasi-shopee/cod-cash-on-delivery/amp/>.

*muwakkil* kepada wakil untuk melakukan perbuatan hukum tertentu, dan akad *wakalah bil ujarah* adalah akad *wakalah* yang disertai dengan imbalan berupa *ujrah (fee)*. *Muwakkil* adalah pihak yang memberikan kuasa, baik berupa orang maupun yang dipersamakan dengan orang. Sedangkan wakil adalah pihak yang menerima kuasa, baik berupa orang maupun badan hukum atau bukan badan hukum. Maka apabila kita kembali kepada praktik pembayaran COD, maka *muwakkil* adalah pihak penjual dan wakil adalah kurir. Akad *wakalah bi al-ujrah* boleh dilakukan dengan tunduk dan patuh pada ketentuan dan batasan yang terdapat dalam Fatwa MUI. Akad *wakalah bi al-ujrah* harus dinyatakan secara tegas dan jelas serta dimengerti baik oleh wakil maupun *muwakkil*. Akad *wakalah bi al-ujrah* boleh dilakukan secara lisan, tertulis, isyarat, dan perbutan/tindakan, serta dapat dilakukan secara elektronik sesuai syariah dan peraturan perundang-undangan.<sup>45</sup>

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

Di jelaskan dalam Fatwa MUI diatas bahwa COD boleh dilakukan dengan menggunakan akad wakalah yaitu pemberian kuasa dari muwakkil kepada wakil untuk melakukan perbuatan hukum tertetu. Seperti pada praktik pengiriman transaksi COD ini merupakan representasi dari akad wakalah tersebut, tapi harus ada *fee* atau upah yang dibayarkan kepada yang mewakilkan, dalam hal ini yaitu kurir yang melakukan pengiriman barang. Upah atau gaji

---

<sup>45</sup> Fatwa MUI No: 126/DSN-MUI/VII/2019.

adalah pemenuhan hak ekonomi bagi para pekerja atau kurir yang menjadi kewajiban dan tidak boleh diabaikan oleh para majikan atau pihak yang mempekerjakan. Sebegitu pentingnya masalah upah pekerja ini, Islam memberikan pedoman kepada para pihak yang mempekerjakan orang lain bahwa prinsip pemberian upah harus mencangkup dua hal yaitu adil dan mencukupi. Prinsip itu tertuang dalam sebuah hadis Nabi yang diriwayatkan oleh Imam Al- Baihaqi “berikanlah gaji kepada pekerja sebelum kering keringatnya dan beritahukan ketentuan gajinya, terhadap apa yang dikerjakannya”.

#### **4. Teori Perlindungan Hukum Terhadap Kurir**

##### **a. Pengertian Perlindungan Hukum Bagi Kurir**

Perlindungan Hukum merupakan gambaran dari bekerjanya fungsi hukum untuk mewujudkan tujuan-tujuan hukum yakni keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum. Perlindungan hukum

dapat diartikan sebagai perlindungan oleh hukum atau perlindungan dengan menggunakan pranata dan sarana hukum.

Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum sesuai dengan aturan hukum, baik itu yang bersifat preventif maupun yang bersifat represif, baik secara tertulis maupun tidak tertulis dalam rangka penegakan peraturan hukum.

Secara Konseptual, perlindungan hukum yang diberikan bagi rakyat Indonesia merupakan implementasi atas prinsip pengakuan



dan perlindungan terhadap harkat dan martabat manusia yang bersumber pada Pancasila dan prinsip negara hukum yang berdasarkan Pancasila.<sup>46</sup>

Menurut Andi Hamzah, perlindungan hukum dimaknai sebagai daya upaya yang dilakukan secara sadar oleh setiap orang maupun lembaga pemerintah dan swasta yang bertujuan mengusahakan pengamanan, penguasaan dan pemenuhan kesejahteraan hidup sesuai dengan hak-hak asasi yang ada. Makna tersebut tidak terlepas dari fungsi hukum itu sendiri, yaitu untuk melindungi kepentingan manusia. Dengan kata lain hukum memberikan perlindungan kepada manusia dalam memenuhi berbagai macam kepentingannya, dengan syarat manusia juga harus melindungi kepentingan orang lain. Sementara itu menurut Simanjuntak mengartikan perlindungan hukum sebagai segala upaya pemerintah untuk menjamin adanya kepastian hukum serta memberi perlindungan kepada warganya agar hak-haknya sebagai seorang warga negara tidak dilanggar, dan bagi yang melanggarnya akan dapat dikenakan sanksi sesuai peraturan yang berlaku. Dengan demikian, suatu perlindungan dapat dikatakan sebagai perlindungan hukum apabila mengandung unsur-unsur sebagai berikut.

- 1) Adanya perlindungan dari pemerintah kepada warganya.

---

<sup>46</sup> Muhammad Qustulani, *Modul Matakuliah Perlindungan Hukum & Konsumen*, (Tangerang: PSP Nusantara Press, 2018), 20.

- 2) Jaminan kepastian hukum.
- 3) Berkaitan dengan hak-hak warga negara.
- 4) Adanya sanksi hukuman bagi pihak yang melanggarnya.

Hukum dapat secara efektif menjalankan fungsinya untuk melindungi kepentingan masyarakat, apabila ditegakkan. Dengan kata lain, perlindungan hukum dapat terwujud apabila proses penegakan hukum dilaksanakan dengan maksimal dan sebaik mungkin. Proses penegakan hukum merupakan salah satu upaya untuk menjadikan hukum sebagai pedoman dalam setiap perilaku masyarakat maupun aparat atau lembaga penegak hukum. Dengan kata lain, penegakan hukum merupakan upaya untuk melaksanakan ketentuan-ketentuan hukum dalam berbagai macam bidang kehidupan. Perlindungan hukum mengacu pada upaya dan mekanisme yang ada dalam sistem hukum suatu negara untuk melindungi hak-hak, kebebasan, dan kepentingan individu atau kelompok dalam masyarakat. Tujuan utama dari perlindungan hukum adalah untuk memastikan bahwa setiap orang memiliki akses yang sama terhadap keadilan, mendapatkan perlakuan yang adil, dan dijamin hak-haknya oleh hukum, termasuk dalam hal ini kurir yang menjadi jasa kirim, untuk dipenuhi hak-haknya.<sup>47</sup>

#### b. Aspek Perlindungan Hukum

---

<sup>47</sup> Maksum Rangkuti, "Perlindungan Hukum Indonesia: Pengertian, Aspek, Unsur, dan Contoh," 2 Agustus 2023, <https://fahum.umsu.ac.id/perlindungan-hukum-indonesia-pengertian-aspek-unsur-dan-contoh/>.

Dalam memberikan perlindungan hukum bagi setiap individu, ada beberapa aspek di dalam perlindungan hukum, yaitu:

- 1) Keadilan dan Kesetaraan, aspek keadilan dan kesetaraan menekankan pentingnya dalam memberikan perlakuan kepada setiap individu secara adil dan setara tanpa pandang bulu dan diskriminasi. Sebab, setiap orang memiliki hak yang sama dan harus diakui dan dihormati di mata hukum, karena di mata hukum semua sama.
- 2) Hak Asasi Manusia, Aspek ini melibatkan pengakuan dan perlindungan HAM individu yang melekat pada setiap orang dan tidak bisa diganggu gugat yang harus dihormati dan ditegakkan oleh hukum.
- 3) Proporsionalitas, Penegakan hukum harus dilakukan secara proporsional dengan sesuai dengan tingkat pelanggarannya. Sanksi atau tindakan yang diambil harus seimbang antara kewajiban dan hak atau sesuai dengan pelanggarannya. Sehingga mencegah adanya penindasan.
- 4) Kepastian Hukum, Aspek yang satu ini menuntut adanya hukum yang jelas dan dapat dipahami semua orang. Sehingga menciptakan stabilitas dan keadilan dengan masyarakat. Sebab, semua orang dapat mengharapkan akan hukum yang diterapkan.

- 5) Partisipasi Masyarakat, Aspek perlindungan hukum mengharuskan partisipasi aktif dari masyarakat untuk melindungi hak-hak dan kepentingannya. Sehingga masyarakat harus berperan aktif dalam melaporkan pelanggaran, mendukung, dan berkontribusi dalam menciptakan lingkungan aman dan adil. Karena tanpa ada dukungan masyarakat segala bentuk peraturan tidak akan berjalan.
- 6) Hukum Sebagai Otoritas Tertinggi, Aspek hukum sebagai otoritas tertinggi menjadi kekuatan dalam mengatur dan menegakan pemerintah dan masyarakat. Sehingga harus dihormati dan diikuti semua warga, termasuk juga pejabat.<sup>48</sup>

Semua orang sebagaimana dinyatakan Pasal 28D ayat (1) UUD 1945 bahwa setiap orang berhak diakui serta mendapatkan jaminan perlindungan hukum yang sama di mata hukum.

Kemudian dilanjutkan pada Pasal 28D ayat (2) UUD 1945, yang

berbunyi: “Setiap orang berhak untuk bekerja serta mendapat imbalan dan perlakuan yang adil dan layak dalam hubungan kerja.”<sup>49</sup> Adanya perlindungan hukum di setiap negara menjadi

sesuatu yang sangat penting dalam kehidupan bernegara,

perlindungan hukum tidak lain untuk memastikan subjek hukum

memperoleh setiap haknya, dan apabila ada pelanggaran akan hak-

---

<sup>48</sup> Kumparan, “Pengertian, Aspek, dan Contoh Perlindungan Hukum,” 5 Agustus 2023, 21:33, <https://kumparan.com/berita-terkini/pengertian-aspek-dan-contoh-perlindungan-hukum-20vpZghd2K6>.

<sup>49</sup> UUD 1945 Pasal 28D ayat (2).

haknya tersebut, dengan adanya perlindungan hukum dapat memberikan perlindungan penuh pada subjek hukum yang menjadi korban.

#### 1) Perlindungan hukum dari sisi pelaku usaha

Bentuk perlindungan hukum atas pelaku usaha online shop yang menderita rugi akibat maksud jahat dari pelanggan didasari pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang juga melindungi hak-hak pelaku usaha agar terciptanya proses perdagangan yang sehat. Sebagaimana diatur dalam ketentuan huruf a Pasal 6 UUPK, pelaku usaha punya hak agar memperoleh pembayaran atas barang ataupun jasa yang diperjual belikan seperti sudah disetujui kedua pihak, pelaku usaha pula punya hak untuk memperoleh penaungan hukum dari perbuatan pembeli yang bermaksud jahat. Tanggung jawab pembeli yang tidak melakukan maksud baik yang mana seharusnya menjadi kewajiban, maka pelaku usaha online shop berhak memperoleh perlindungan hukum. Adapun terhadap itikad tidak baik yang dilakukan oleh konsumen, konsumen dimintakan pertanggung jawaban untuk melunasi sebesar uang sepadan dengan kerugian yang diderita pelaku usaha, pembatalan kesepakatan, penggantian risiko, dan menanggung beban kasus apabila ujungnya terpaksa menjalani jalan pengadilan. Penyelesaian sengketa atas itikad tidak baik yang

dilaksanakan oleh pelanggan atas pelaku usaha online shop dapat diselesaikan dengan proses litigasi maupun non litigasi. Penanggulangan sengketa lewat jalan non litigasi dipakai guna menyelesaikan keberlakuan prosedur pengadilan yang bisa dijalani lewat Lembaga Swadaya Masyarakat, Direktorat Perlindungan Konsumen Disperindag, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) serta pelaku usaha.<sup>50</sup>

## 2) Perlindungan hukum dari sisi konsumen

Perlindungan Konsumen sudah diatur secara khusus dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) Nomor 8 Tahun 1999. Selain itu Pada UU No.19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, dalam undang-undang ini juga mengatur mengenai perlindungan terhadap data pribadi yang tercantum dalam Pasal 26 Ayat (1) yaitu setiap informasi yang mencantumkan data pribadi dalam penggunaan media elektronik haruslah didasarkan pada orang yang bersangkutan.

Data pribadi merupakan hak pribadi (*privasi right*) yang menyangkut hak seseorang untuk menjalankan aktivitasnya dengan rasa aman dan bebas untuk berkomunikasi tanpa paksaan atau ancaman lainnya yang dapat mengganggu kehidupan personalnya, dan juga hak untuk dapat mengawasi jalannya

---

<sup>50</sup> Rifka Annisa dan Muhammad Insa Ansari, "Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Online Shop Yang mengalami kerugian Akibat Konsumen Yang Beritikad Tidak Baik," *Jurnal Imiah Mahasiswa*, Vol. 7, No.1 (Februari 2023): 46-47, <https://jim.usk.ac.id/perdata/article/view/25941>.

informasi data pribadinya dalam penyelenggaraan sistem informasi. Apabila pemilik data pribadi merasa haknya dilanggar, sebagaimana yang diatur dalam Pasal 26 Ayat (2) maka ia dapat melayangkan gugatan atas kerugian tersebut dengan berdalilkan undang-undang ini, mengganggu kehidupan personalnya, dan juga hak untuk dapat mengawasi jalannya informasi data pribadinya dalam penyelenggaraan sistem informasi.<sup>51</sup> Adanya jaminan kerahasiaan data-data pribadi ini akan memberikan rasa aman kepada konsumen, karena jika tidak di jaga kerahasiaannya oleh pelaku usaha dapat diperjual belikan oleh pihak lain untuk kepentingan promosi dan penipuan.

### 3) Perlindungan Hukum Dari Sisi Kurir

Tidak ada undang-undang khusus yang mengatur perlindungan hukum terhadap kurir. Mengacu pada Pasal 186 sampai dengan Pasal 196 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan mengatur tentang hak dan kewajiban dari jasa pengiriman barang. Hak yang diatur secara garis besar adalah hak untuk menerima pembayaran atas jasa yang telah dilakukan, hingga hak untuk tidak dapat dituntut jika terjadi keadaan-keadaan yang tidak dapat diduga, seperti halnya keadaan memaksa atau cacat dari produk barang itu

---

<sup>51</sup> Viena Maysa, "Perlindungan Hukum Data Pribadi Pengguna Spaylater Shopee Indonesia (Studi Sengketa Inisial Nama Korban RAS dan SWS)" (Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2022), 48-49.

sendiri.<sup>52</sup> Sedangkan kewajiban dari jasa ekspedisi umumnya ialah mengembalikan pembayaran jika jasa ekspedisi tersebut tidak dapat melakukan kewajiban dalam perjanjian pengangkutan, serta jasa ekspedisi pun diwajibkan untuk memberikan asuransi pada barang yang akan dikirim menuju tempat tertentu. Karena kurir hanya bertugas sebagai perantara antara penjual dan pembeli yang tugasnya hanya sebagai jasa pengiriman. Oleh karena itu jika terjadi ketidaksesuaian barang segala complaint ditujukan kepada penjual karena berdasarkan Pasal 7 Undang-undang Perlindungan Konsumen sudah menjelaskan terkait apa saja apa saja yang menjadi kewajiban penjual, dan terkait complain, maka diajkan kepada pihak penjual. Sehingga kurir tidak berhak dimarahi oleh konsumen sebab barang yang ia beli tidak sesuai yang dia inginkan.<sup>53</sup>

Perlindungan hukum terhadap pekerja merupakan pemenuhan hak dasar yang melekat dan dilindungi oleh konstitusi sebagaimana yang diatur dalam Pasal 27 ayat (2) Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 yang berbunyi “Tiap-tiap warga negara berhak atas pekerjaan dan penghidupan yang layak bagi kemanusiaan”, Pasal 33 ayat (1) yang menyatakan bahwa “Perekonomian disusun sebagai usaha Bersama atas kekeluargaan”. Perlindungan terhadap pekerja

---

<sup>52</sup> Tim Penerbit Litnus, *UU NO. 22 TAHUN 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan*, (Malang: CV. Literasi Nusantara Abadi, 2024), 93-96.

<sup>53</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pasal 7.



dimaksudkan untuk menjamin hak-hak pekerja dan menjamin kesamaan, kesempatan, serta perlakuan tanpa adanya diskriminasi dan eksploitasi atas apapun untuk mewujudkan kesejahteraan pekerja dan keluarganya dengan tetap memperhatikan perkembangan kemajuan dunia usaha dan kepentingan pengusaha. Upah juga menjadi hal yang sangat penting untuk memenuhi kebutuhan hidup si pekerja, perlindungan atas Upah. Pengupahan merupakan aspek yang sangat penting dalam perlindungan pekerja/buruh. Hal ini secara tegas diamanatkan dalam Pasal 88 ayat (1) Undang-undang Ketenagakerjaan bahwa setiap pekerja/buruh berhak memperoleh penghasilan yang memenuhi penghidupan yang layak bagi kemanusiaan. Lebih lanjut dalam penjelasan dari Pasal 88 ayat (1) UU Ketenagakerjaan diterangkan, bahwa yang dimaksud dengan penghasilan yang memenuhi penghidupan yang layak adalah jumlah penerimaan atau pendapatan pekerja/buruh dari hasil pekerjaannya sehingga mampu memenuhi kebutuhan hidup pekerja/buruh dan keluarganya secara wajar yang meliputi makanan dan minuman, sandang, perumahan, pendidikan, kesehatan, rekreasi dan jaminan hari tua. Upah yang dibayarkan kepada pekerja/buruh harus memenuhi ketentuan upah minimum, sesuai dengan Pasal 1 ayat (1) Peraturan Menteri Tenaga Kerja Nomor Per01/Men/1999

tentang Upah Minimum, yang dimaksud dengan upah minimum adalah upah bulanan yang terendah, terdiri dari upah pokok dan tunjangan tetap.<sup>54</sup> Dalam Islam Pengupahan kepada pekerja juga sangat di tekankan, hal tersebut dijelaskan dalam HR. Ibnu Majah (1995) menegenai anjuran membayar upah pekerja sebelum keringat mereka kering dan Q.S Asy-syua'ra mengenai larangan mengurangi hak-hak para pekerja.

Pada system pengupahan kurir yang dibayar perpaket dan upah perpaketnya hanya 750 rupiah, dan belum lagi jika ada konsumen yang tidak dapat dihubungi itu akan menjadi kerugian terhadap kurir, yang mana sudah mengantar paket yang sudah rugi bensin, rugi tenaga dan tidak mendapat bayaran, bagaimana akan menghidupi keluarga. Oleh karena itu harus ada perasaan dan rasa tanggung jawab dari setiap pihak agar tidak ada yang dirugikan dalam suatu bisnis.

## 1. Etika Bisnis Islam

### a. Pengertian Etika Bisnis Islam

Etika berasal dari kata Yunani ethos, yang dalam bentuk jamaknya (ta-etha berarti “adat istiadat” atau “kebiasaan”). Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) istilah etika diartikan sebagai: “1) Ilmu tentang apa yang baik dan apa yang buruk dan tentang hak dan kewajiban moral, 2) Kumpulan asas atau nilai

<sup>54</sup> Heru Suyanto dan Andrianto Adhi Nugroho, “Perlindungan Hukum Terhadap Hak-Hak Pekerja Outsourcing Berdasarkan Asas Keadilan,” *Jurnal Yuridis*, Vol. 3, No. 2 (2016): 8-9, <https://doi.org/10.35586/v3i2.179>.

yang berkenaan dengan akhlak, 3) Nilai mengenai benar dan salah yang dianut oleh suatu golongan atau masyarakat”. Secara etimologis, etika adalah ajaran atau ilmu tentang adat kebiasaan yang berkenaan dengan kebiasaan baik atau buruk, yang diterima umum mengenai sikap, perbuatan, kewajiban, dan sebagainya. Etika atau Al-Akhlaq dalam khazanah pemikiran islam dipahami sebagai ilmu yang menjelaskan arti baik buruk, menerangkan apa yang seharusnya dilakukan oleh manusia kepada lainnya, menyatakan tujuan yang harus dituju oleh manusia di dalam perbuatan mereka dan menunjukkan jalan untuk melakukan apa yang harus diperbuat.

Bisnis adalah pertukaran barang, jasa, atau uang yang saling menguntungkan atau memberikan manfaat. Bisnis juga dipahami dengan suatu kegiatan usaha individu (privat) yang terorganisasi atau melembaga, untuk menghasilkan dan menjual barang atau jasa guna mendapatkan keuntungan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Barang yang dimaksud adalah suatu produk yang secara fisik memiliki wujud (dapat diindra), sedangkan jasa adalah aktivitas-aktivitas yang memberi manfaat kepada konsumen atau pelaku bisnis lainnya. Bisnis adalah sebuah aktivitas yang mengarah pada peningkatan nilai tambah melalui proses penyerahan jasa, perdagangan, atau pengolahan barang (produksi).

Bisnis dalam Al-Qur'an yaitu al-tijarah dan dalam bahasa arab tijaraha, yang bermakna berdagang atau berniaga. Menurut ar-Raghib al-Ashfahami dalam al-mufradat fi gharib Al- Qur'an, at-Tijarah yang dikutip dari jurnal karya Neli Purwanti dan Ajeng Pujawati bermakna pengelolaan harta benda untuk mencari keuntungan.

Etika bisnis berfungsi sebagai *controlling* (pengatur) terhadap aktivitas ekonomi, karena secara filosofi etika mendasarkan diri pada nalar ilmu dan agama untuk menilai. Jadi etika diartikan sebagai suatu perbuatan standar (*standar of conduct*) yang memimpin individu. Etika adalah suatu studi mengenai perbuatan yang salah dan benar dan pilihan moral yang dilakukan oleh seseorang. Dengan kata lain, maka prinsip pengetahuan akan etika bisnis mutlak harus dimiliki oleh setiap individu yang melakukan kegiatan ekonomi baik itu seorang pembisnis atau pedagang yang melakukan aktivitas ekonomi. terutama para pembisnis online yang melakukan transaksi jual beli. Tujuan etika bisnis disini adalah menggugah kesadaran moral para pelaku bisnis untuk menjalankan bisnis dengan baik dan bersih.

Etika bisnis dalam perspektif islam adalah penerapan prinsip-prinsip ajaran islam yang bersumber dari Al-Qur'an dan Sunnah Nabi dalam dunia bisnis. Tuntunan Al-Qur'an dalam berbisnis dapat ditemukan dalam prinsip umum yang memuat nilai-

nilai dasar yang dalam aktualisasinya disesuaikan dengan perkembangan zaman, dengan mempertimbangkan ruang dan waktu. Etika bisnis islam merupakan suatu proses dan upaya untuk mengetahui hal-hal yang benar dan yang salah yang selanjutnya tentu melakukan hal yang benar berkenaan dengan produk, pelayanan perusahaan dengan pihak yang berkepentingan dengan tuntutan perusahaan. Mempelajari kualitas moral kebijaksanaan organisasi, konsep umum dan standart untuk perilaku moral dalam bisnis, berperilaku penuh tanggungjawab dan bermoral. Artinya etika bisnis islam merupakan suatu kebiasaan atau budaya moral yang berkaitan dengan kegiatan bisnis suatu perusahaan.<sup>55</sup>

#### b. Prinsip-prinsip Etika Bisnis

Dalam bisnis yang terjadi di kehidupan kita sehari-hari sesungguhnya tidak bisa terlepas dari kehidupan prinsip-prinsip etika bisnis dan prinsip ini sangat berhubungan erat system nilai-nilai yang dianut di kehidupan masyarakat. Menurut Sony Keraf

(1998) prinsip-prinsip etika bisnis adalah sebagai berikut:

- 1) Prinsip Otonomi, yaitu dan kemampuan manusia untuk mengambil keputusan dan bertindak berdasarkan kesadarannya tentang tentang apa yang baik baginya untuk dilakukan.

---

<sup>55</sup> Neli Purwanti dan Ajeng Pujawati, "Penerapan Etika Bisnis Islam Dalam Transaksi E-Commerce (Studi Pada Penjual Pengguna Media Sosial Instagram)," *Al-Mujaddid, Jurnal Ilmu-ilmu Agama*, Vol.3, No.1, (Januari – Juni 2021): 65-66, <https://doi.org/10.51482/almujaddid.v3i1.45>.

- 2) Prinsip Kejujuran, terdapat tiga lingkup kegiatan bisnis yang bisa ditunjukkan secara jelas bahwa bisnis tidak akan bisa bertahan lama dan berhasil kalau tidak berdasarkan kejujuran. Pertama, jujur dalam pemenuhan syarat-syarat perjanjian dan kontrak. Kedua, kejujuran dalam penawaran barang atau jasa dengan mutu dan harga yang sebanding. Ketiga, jujur dalam hubungan kerja intern dalam suatu perusahaan.
- 3) Prinsip Keadilan, Menuntut agar orang diberlakukan secara sama sesuai dengan aturan yang adil dan sesuai dengan aturan yang adil dan sesuai kriteria yang sesuai, rasional, objektif serta dapat dipertanggung jawabkan.
- 4) Prinsip saling menguntungkan (*mutual benefit principle*), menuntut agar bisnis dijalankan sedemikian rupa, sehingga menguntungkan semua pihak.
- 5) Prinsip integritas moral, terutama dihayati sebagai tuntutan internal dalam diri pelaku bisnis atau perusahaan, agar pelaku bisnis atau perusahaan, agar perlu menjalankann bisnis dengan tetap menjaga nama baik pimpinan maupun perusahaannya.
- 6) Prinsip Laba, tidak mungkin jika bisnis tidak mencari keuntungan atau laba, pada kenyataanya hanya keuntunganlah yang menjadi satu-satunya motivasi atau daya tarik pelaku bisnis. Mencari keuntungan adalah bukan hal jelek

karena semua orang memasuki bisnis selalu punya motivasi dasar, yaitu mencari keuntungan.

Ekonom Barat Von der Embse dan R.A. Wagley dalam artikelnya di *Advance Managemen Jouurnal* (1988), memberikan tiga pendekatan dasar dalam merumuskan prinsip etika bisnis, yaitu:

- 1) *Utilitarian Approach*: setiap tindakan harus didasarkan pada konsekuensinya. Oleh karena itu, dalam bertindak seseorang seharusnya mengikuti cara-cara yang dapat memberi manfaat sebesar-besarnya kepada masyarakat, dengan cara yang tidak membahayakan dan dengan biaya serendah-rendahnya.
- 2) *Individual Rights Approach*: setiap orang dalam tindakan dan kelakuannya memiliki hak dasar yang harus dihormati. Namun tindakan ataupun tingkah laku tersebut harus dihindari apabila diperkirakan akan menyebabkan terjadi benturan dengan hak orang lain.
- 3) *Justice Approach*: para pembuat keputusan mempunyai kedudukan yang sama, dan bertindak adil dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan baik secara perseorangan ataupun secara kelompok, begitun sebaliknya.

Dalam menciptakan etika bisnis, ada beberapa hal yang perlu diperhatikan, antara lain ialah:

- 1) Pengendalian diri,
- 2) Pengembangan tanggung jawab sosial (*social responsibility*),
- 3) Mempertahankan jati diri dan tidak mudah untuk terombang ambing oleh pesatnya perkembangan informasi dan teknologi,
- 4) Menciptakan persaingan yang sehat,
- 5) Persaingan dalam dunia bisnis perlu untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas,
- 6) Menerapkan konsep “pembangunan berkelanjutan” Dunia bisnis seharusnya tidak memikirkan keuntungan hanya pada saat sekarang, tetapi perlu memikirkan bagaimana dengan keadaan dimasa mendatang,
- 7) Mampu menyatakan yang benar itu benar,
- 8) Menumbuhkan sikap saling percaya antara golongan pengusaha kuat dan golongan pengusaha kebawah,
- 9) Konsekuen dan konsisten dengan aturan main yang telah disepakati bersama,
- 10) Menumbuh kembangkan kesadaran dan rasa memiliki terhadap apa yang telah disepakati,
- 11) Menumbuh kembangkan kesadaran dan rasa memiliki terhadap apa yang telah disepakati.<sup>56</sup>

---

<sup>56</sup> Dr. Nihayatul Masykuroh, M.Si, *Etika Bisnis Islam*, (Banten: Media Karya Publishing, 2020), 50-52.



c. Fungsi dan Peranan Etika Pada Transaksi COD

Etika mempunyai fungsi yang sangat penting dalam aktivitas kehidupan manusia karena: Pertama, fungsi motivasi dan kemandirian (*motivation and independent*), yaitu bahwa etika dapat mengajak dan memotivasi orang untuk bersikap kritis dan rasional dalam mengambil keputusan berdasarkan pendapatnya sendiri yang dapat dipertanggung jawabkan. Kedua, fungsi pengarah dan pengembangan (*direction and development*), yaitu bahwa etika dapat mengarahkan masyarakat untuk dapat berkembang menjadi masyarakat yang tertib, teratur, damai, dan sejahtera dengan mentaati norma-norma yang berlaku guna mencapai ketertiban dan kesejahteraan social. Hal ini dinamakan juga *justitia legalis* atau *justitia generalis*, yaitu keadilan yang menuntut ketaatan setiap orang terhadap semua kaidah hukum dan kaidah social lainnya demi ketertiban dan kesejahteraan masyarakat. Sumber utama krisis multidimensional dari suatu bangsa terletak pada sisi lemahnya penegakan hukum (*law enforcement*). Padahal terdapat *justitia vindicative*, yaitu keadilan untuk memberikan hukuman sesuai dengan pelanggaran atau kejahatan yang dilakukan oleh seseorang.<sup>57</sup> Pada intinya etika berfungsi untuk mengarahkan masyarakat tentang bagaimana menjadi pribadi yang lebih baik,

---

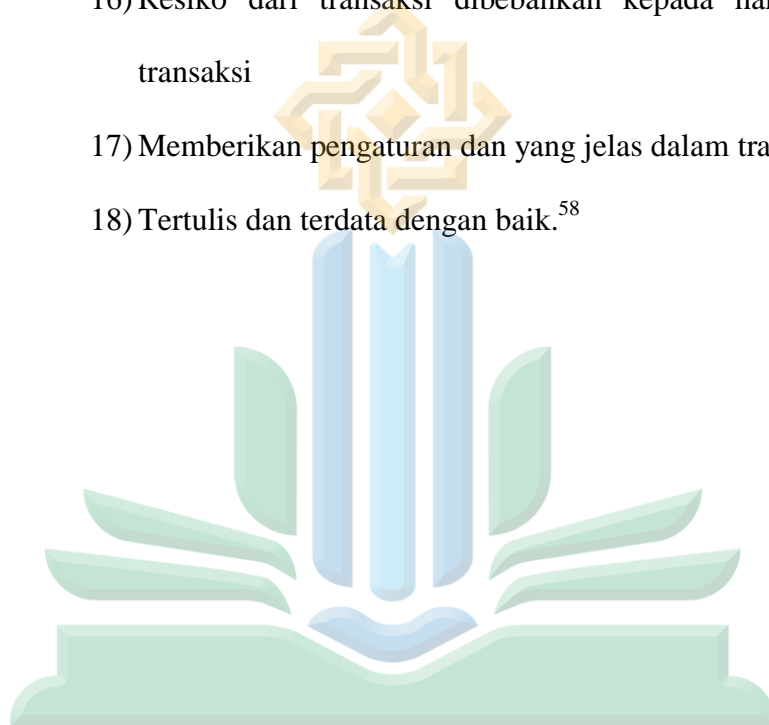
<sup>57</sup> Yaksan Hamzah dan Hamzah Hafied, *Etika Bisnis Islam*, (Makassar: KRETAKUPA Print, 2014), 17-18.

lebih tertib, harmonis, dan damai. Etika juga membuat pribadi yang lebih bertanggung jawab dan responsif.

Untuk kejelasan dari sistem transaksi jual beli online COD, etika dalam hal ini menjadi hal diterapkan. Bukan dalam hal-hal teknis, transaksi jual beli memiliki panduan etika yang bersumber dari Alquran dan Hadis. Muamalah adalah sistem hukum perdata dalam Islam yang secara umum mencakup hal-hal yang berada di luar ibadah. Oleh karena itu, pengaturannya terkait etika cukup kompleks. Ada 18 prinsip etika muamalah yang juga di terapkan dalam jual beli online, yaitu:

- 1) Asas kebolehan
- 2) Kemaslahatan hidup
- 3) Kebebasan dan kesukarelaan
- 4) Menolak mudharat dengan cara mengutamakan manfaat
- 5) Adanya kebajikan
- 6) Kesetaraan
- 7) Adil
- 8) Mendahulukan kewajiban bagi penjual dan pembeli
- 9) Larangan merugikan pihak lain, mengikuti tuntun maqashid Syariah
- 10) Kemampuan berbuat dalam transaksi
- 11) Kebebasan berusaha
- 12) Mendapatkan hak upah atas produk dan jasa yang ditawarkan

- 13) Perlindungan hak pada konsumen
- 14) Hak milik berfungsi sebagai bagian dari struktur sosial
- 15) Memiliki niat baik dan harus dilindungi secara etika hukum dan moral
- 16) Resiko dari transaksi dibebankan kepada harta dan objek transaksi
- 17) Memberikan pengaturan dan yang jelas dalam transaksi
- 18) Tertulis dan terdata dengan baik.<sup>58</sup>



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

---

<sup>58</sup> Muflihatul Fauza, "Etika Akad Antara Penjual, Pembeli, dan Kurir Dalam Sistem COD dan Tinjauan Ekonomi Islam", *AT-TASYRI' Jurnal Ilmiah Prodi Muamalah*, Vol. 15, No. 1 (Juni 2023): 102-103. <https://doi.org/10.47498/tasyri.v15i1.1734>.

### BAB III

#### METODE PENELITIAN

##### A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum empiris, yang biasanya sering kali dikenal dengan penelitian lapangan (*field research*). Penelitian hukum empiris, yaitu norma yang ada, sudah di terapkan atau tidak dimasyarakat, contoh: perilaku masyarakat/mengkaji penerapan norma di masyarakat (pelaksanaan/implementasi). Karena dalam penelitian ini meneliti orang dalam hubungan hidup di masyarakat, metode penelitian hukum empiris dapat dikatakan sebagai penelitian hukum sosiologis yang berdasarkan fakta-fakta yang terjadi di suatu masyarakat.<sup>59</sup>

Pendekatan yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini yaitu pendekatan sosiologi hukum. Pendekatan sosiologi hukum adalah pendekatan yang menganalisis tentang bagaimana reaksi dan interaksi yang terjadi ketika system norma itu bekerja di dalam masyarakat.<sup>60</sup> Tujuannya adalah untuk menafsirkan, menjelaskan, menguji, dan mengkritik efektifitas hukum formal dalam masyarakat. Dalam Konteks ini, hukum selalu terkait dengan individu dan masyarakat, sehingga implementasi hukum tidak terlepas dari realitas sosial tempat hukum tersebut berlaku. Hukum hadir untuk membimbing

---

<sup>59</sup> Dr. Eka N.A.M Sihombing, S.H., M.Hum. dan Cynthia Hadita, S.H., M.H., *Penelitian Hukum*, (Malang,Jatim: Setara Press, 2021), 46.

<sup>60</sup> Dr. Muhaimin, SH.,M.Hum, *Metode Penelitian Hukum*, (Mataram-NTB: Mataram University Press, 2020), 87.

perilaku individu dan masyarakat sesuai dengan norma-norma yang di terapkan oleh hukum.<sup>61</sup>

Dalam penelitian ini penulis menelaah dan menjelaskan secara sistematis, serta melakukan penelitian lapangan terkait dengan problem atau masalah yang terjadi tentang “Perlindungan Hukum Terhadap Kurir Shopee Dalam Pembatalan Sepihak Transaksi Cash On Delivery (COD) (Studi Kasus Kurir Shopee Sumpalsari, Jember).”

## **B. Lokasi Penelitian**

Penelitian yang penulis angkat ini berlokasi di Kecamatan Sumpalsari, Kabupaten Jember. Peneliti mengambil lokasi ini karena Kecamatan Sumpalsari adalah salah satu kecamatan yang berada di pusat kota jember. Karena di Kecamatan Sumpalsari dikelilingi sekolah dan beberapa perguruan tinggi dan banyak indekos disana wilayahnya ramai dan banyak sekali aktivitas masyarakat yang melakukan belanja online, serta sangat mungkin sekali akan terjadi pengiriman paket dengan potensi pembatalan sepihak. Dimana dalam hal ini kurir Shopee menjadi subjek penelitian.

## **C. Subyek Penelitian**

Subyek penelitian adalah orang, tempat, atau benda yang diamati dalam rangka pembuatan sasaran bagaimana data yang dicari dan dijangkau sehingga validitasnya dapat dijamin.<sup>62</sup> Disini lain, sumber penelitian ditentukan

---

<sup>61</sup> Dr. H. Nur Solikin, S.Ag., MH, *Pengantar Metodologi Penelitian Hukum*, (Pasuruan: Qiara Media, 2021), 68.

<sup>62</sup> Tim Penyusun IAIN Jember, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, (Jember: IAIN Press, 2016), 47.

melalui pimisahn antara sumber data primer dan sumber sekunder. Data sekunder biasanya langsung diperoleh dari warga atau narasumber dan melakukan penelitian lapangan, seperti:

- a. Kurir Shopee wilayah Sumpersari
- b. Dinas Tenaga Kerja Jember
- c. Yayasan Panti Asuhan Attafakur Kelurahan Wirolegi, Kecamatan Sumpersari. Sebagai penerima paket makanan ketika ada orderan fiktif
- d. Konsumen Shopee

Kemudian selanjutnya yaitu data sekunder, data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung dari objeknya, tetapi melalui sumber lain baik lisan maupun tulisan, seperti buku-buku, teks, jurnal, koran, majalah, dokumen, peraturan perundang-undangan, dan sebagainya.<sup>63</sup>

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Data adalah unsur paling penting dalam penelitian. Dikatakan penting karena semua penelelitian pasti mengandung data. Bahkan dapat dikatakan tanpa data, penelitian akan mati dan tidak bisa disebut sebagai penelitian, Dengan data penelitian dapat menjawab pertanyaan atau menguji hipotesis dan mencapai tujuan penelitian. Oleh karena itu keberadaan data mutlak sangat diperlukan dalam sebuah penelitian. Pada umumnya teknik pengupulan data yang digunakan dalam penelitian hukum adalah studi

---

<sup>63</sup>Nur Solikin, *Pengantar Metodologi Penelitian Hukum*, (Pasuruan: Qiara Media, 2021), 118.

dokumen atau kepustakaan, wawancara (Interview), dan pengamatan (observasi).<sup>64</sup>

### 1. Observasi

Observasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang penting dalam penelitian. Menurut Nanang Martono, “observasi merupakan sebuah proses mendapatkan informasi data menggunakan panca indra. Observasi digambarkan sebagai sebuah proses yang dilakukan peneliti untuk membangun hubungan antara realitas dan asumsi teoritis mereka”. Sementara Syamsudin mengartikan observasi sebagai “kegiatan pengumpulan data penelitian dengan cara melihat langsung objek penelitian yang menjadi fokus penelitian”. Selanjutnya Cristensen mengartikan observasi sebagai “pengamatan terhadap pola perilaku manusia dalam situasi tertentu, untuk mendapatkan informasi tentang fenomena yang diinginkan. Observasi merupakan cara yang penting untuk mendapatkan informasi yang pasti tentang orang, karena apa yang dikatakan orang belum tentu sama dengan apa yang dikerjakan”.

### 2. Wawancara (*Interview*)

Salah satu teknik pengumpulan data yang kerap digunakan mahasiswa, terutama yang menggunakan tipologi penelitian hukum empiris adalah wawancara (interview). Wawancara ini merupakan sumber data yang bersifat primer, dimana pelaksanaannya dapat dilakukan secara langsung berhadapan dengan subjek penelitian atau informan selaku

---

<sup>64</sup> Dr. H. Nur Solikin, S.Ag., MH, *Pengantar Metodologi Penelitian Hukum*, (Pasuruan: Qiara Media, 2021), 116.

responden penelitian di lapangan. Oleh karena itu, secara sederhana wawancara dapat diartikan sebagai “pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu”. Informasi yang dipertukarkan melalui tanya jawab tersebut merupakan tanya jawab atau dialog yang tersusun secara sistematis. Menurut silalahi, “Wawancara dapat dilakukan dengan individu tertentu untuk mendapatkan data atau informan tentang masalah yang berhubungan dengan satu subjek tertentu atau orang lain. Individu sebagai sasaran wawancara ini sering disebut informan, yaitu orang yang memiliki keahlian atau pemahaman yang terbaik mengenai suatu hal yang ingin diketahui. Sebaliknya, wawancara juga dapat dilakukan dengan individu tertentu untuk mendapatkan data atau informasi tentang dirinya sendiri, seperti pendirian, pandangan, persepsi, sikap, atau perilaku. Individu sebagai sasaran wawancara ini sering disebut responden. Informan maupun responden tidak harus saling menggantikan. Keduanya dibutuhkan sebagai sasaran wawancara untuk mendapatkan data atau informasi yang lebih komprehensif. Apalagi informan maupun responden sebagai sasaran yang diwawancara hanya menunjuk pada unit observasi.

### 3. Studi Dokumen atau Kepustakaan

Studi dokumen pada dasarnya merupakan kegiatan mengkaji berbagai informasi tertulis mengenai hukum, baik yang telah dipublikasikan atau tidak dipublikasikan secara umum tetapi boleh diketahui oleh pihak tertentu seperti pengajar hukum, peneliti hukum,



pengembangan dan pembangunan hukum, serta praktik hukum. Dengan kata lain studi dokumen adalah kegiatan mengumpulkan dan memeriksa dan menelusuri dokumen-dokumen atau kepustakaan yang dapat memberikan informasi atau keterangan yang dibutuhkan oleh peneliti sebagai rujukan dalam penelitiannya. Dokumen yang dimaksud adalah berbagai dokumen hukum yang biasanya tersimpan di berbagai perpustakaan. Oleh karena itu studi dokumen biasanya diistilahkan dengan studi kepustakaan, karena mengkaji berbagai dokumen kepustakaan.<sup>65</sup>

#### 4. Analisis Data

Analisis data merupakan tahap yang penting dalam suatu proses penelitian. Dikatakan penting karena pertanyaan-pertanyaan penelitian akan terjawab pada tahap ini. Menurut Irawan, “analisis data adalah suatu kegiatan yang bersifat mentransformasikan data menjadi informasi. Data adalah hasil suatu pencatatan, sedangkan informasi adalah makna dari hasil pencatatan”.

Oleh karena itu, kegunaan analisis data ialah mereduksikan data menjadi perwujudan yang dapat dipahami dan ditafsir dengan cara tertentu hingga relasi masalah penelitian dapat ditelaah serta diuji. Analisis data bertujuan untuk menjawab masalah penelitian dan membuktikan asumsi dasar penelitian (hipotesa), menyusun dan menginterpretasikan data yang diperoleh, menyusun data dalam cara yang bermakna sehingga dapat dipahami, lebih memudahkan pembaca dalam memahami hasil penelitian,

---

<sup>65</sup> Dr. Bachtiar, SH., M.H., *Metode Penelitian Hukum*, (Pamulang: UNPAM PRESS, 2018), 137-145.

menjelaskan kesesuaian antara teori dan temuan peneliti, dan menjelaskan argumentasi hasil temuan.<sup>66</sup>

Dalam Penelitian ini penulis mendapatkan data-data penelitian melalui metode wawancara, observasi, dan dokumen-dokumen (kepastakaan). Peneliti menganalisis data-data tersebut dengan menggunakan analisis kualitatif dekskriptif. Analisis kualitatif dekskriptif adalah cara menganalisis data yang bersumber dari bahan hukum berdasarkan konsep, teori, peraturan perundang-undangan, doktrin, prinsip hukum, pendapat pakar, atau pandangan peneliti itu sendiri.

##### **5. Keabsahan Data**

Dalam penelitian yang telah diperoleh oleh peneliti untuk menguji dan memastikan keabsahan data yang peneliti tulis agar dapat di pertanggungjawabkan. Peneliti menggunakan teknik triangulasi untuk menguji keabsahan datanya. Menurut Moleong, “triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain, di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu”. Bagi Sugiyono, “triangulasi dalam pengujian kredibilitas data ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu”.<sup>67</sup>

---

<sup>66</sup> Dr. H. Nur Solikin, S.Ag., MH, *Pengantar Metodologi Penelitian Hukum*, (Pasuruan: Qiara Media, 2021), 129.

<sup>67</sup> Dr. H. Nur Solikin, S.Ag., MH, *Pengantar Metodologi Penelitian Hukum*, (Pasuruan: Qiara Media, 2021), 126-127.

Teknik triangulasi dibedakan atas triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu. Adapun dalam penelitian ini menggunakan sebagai berikut:

1. Triangulasi sumber, yaitu dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Dalam penelitian ini sumber yang dimintai data yaitu beberapa kurir yang berpengalaman pada penelitian ini, konsumen, dinas tenaga kerja, dan yayasan panti asuhan.
2. Triangulasi teknik dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Yaitu peneliti memperoleh data dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi atau dokumentasi.
3. Triangulasi waktu yaitu peneliti melakukan pengecekan ulang terhadap data di lain waktu atau situasi berbeda. Kadang kala hasil wawancara pada suatu waktu jika diulang kembali kerap berbeda, sehingga perlu pengecekan ulang. Bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda, maka dilakukan secara berulang-ulang hingga sampai ditemukan kepastian datanya<sup>68</sup>.

## 6. Tahap-tahap Penelitian

Untuk melakukan penelitian hukum, sebaiknya diikuti pula Langkah-langkah yang bisa menjadikan landasan dalam penelitian ilmu-ilmu sosial lainnya. Langkah-langkahnya, yaitu:

1. Perumusan judul penelitian

---

<sup>68</sup> Dr. H. Nur Solikin, S.Ag., MH, *Pengantar Metodologi Penelitian Hukum*, (Pasuruan: Qiara Media, 2021), 127-128.

2. Perumusan pengantar permasalahan (latar belakang)
3. Identifikasi Masalah
4. Rumusan Masalah
5. Tujuan dan Manfaat Penelitian
6. Originalitas Penelitian
7. Kerangka Teori
8. Pemilihan /penetapan metode penelitian
9. Sistematika penulisan
10. Daftar Pustaka<sup>69</sup>



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

---

<sup>69</sup> Dr. Bachtiar, SH., M.H., *Metode Penelitian Hukum*, (Pamulang: UNPAM PRESS, 2018), 146-152.

## BAB IV

### PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

#### A. Gambaran Objek Penelitian

##### 1. Profil Perusahaan Shopee Di Indonesia

Shopee adalah platform perdagangan elektronik untuk jual beli daring dengan mudah dan cepat yang berbentuk aplikasi mobile dan website untuk memudahkan penggunaanya dalam melakukan kegiatan belanja online. Shopee pertama kali diluncurkan di Singapura pada tahun 2015, pendirinya yaitu Forrest Li. Sedangkan Shopee Indonesia resmi diperkenalkan kepada publik pada Desember 2015, dibawah naungan PT. Shopee Internasional Indonesia. Sejak peluncurannya shopee telah berkembang pesat dan menjadi salah satu platform e-commerce terbesar di Asia Tenggara termasuk di Indonesia. Tujuan didirikannya Shopee Express yaitu untuk membantu toko online yang menjual produk di Shopee untuk lebih mudah dan cepat dalam mengirimkan produk mereka ke pelanggan di seluruh Indonesia.<sup>70</sup>

Hadirnya Shopee sebagai platform belanja online memberikan kemajuan yang signifikan kepada konsumen karena memudahkan konsumen melakukan belanja berbagai macam barang atau jasa yang tidak perlu keluar rumah, dengan beragam harga yang relative lebih murah. Pertumbuhan positif yang terjadi pada platform shopee di Indonesia,

---

<sup>70</sup> Kumparan, "Profil Perusahaan Shopee sebagai Aplikasi Belanja Online Asia," 18 Mei 2022, 17:30, <https://kumparan.com/berita-terkini/profil-perusahaan-shopee-sebagai-aplikasi-belanja-online-asia-1y5jwp8MoSo/full>.

membuat banyak perubahan dalam cara masyarakat berbelanja dan memenuhi kebutuhan yang semakin bergeser ke arah elektronik atau onlineshop. Platform Shopee mempunyai banyak macam produk penjualan yang beragam mulai dari makanan (ShopeeFood), perlengkapan rumah tangga, barang elektronik, aksesoris, hingga fashion. Penggunanya dapat dengan mudah menemukan barang melalui kolom pencarian atau memasukkan gambar barang yang ingin dicari. Penjualan online meliputi kontrak penjualan antara penjual dan pembeli dan pihak terkait seperti yang sudah ditunjukkan dalam pasal BW 1457, tanpa batasan ruang dan waktu. Yang artinya penjual setuju untuk menyerahkan sebagian barang dan pembeli membayar harga yang dijanjikan. Dalam transaksi platform shopee juga memiliki etika bisnis yang berperan dalam transaksi jual beli online dianggap penting, sebab sistem bisnis online berkembang baru dalam bisnis modern saat ini, dan kecenderungan yang terjadi di tengah masyarakat mengenai belanja online terus meningkat.<sup>71</sup>

Shopee dalam prakteknya untuk memudahkan pengiriman barang pesanan pelanggan yaitu bekerja sama dengan beberapa perusahaan ekspedisi salah satunya yaitu Shopee Express, yang mana Shopee Express ini adalah anak perusahaan dari PT. Shopee Indonesia yang bergerak di bidang logistik dan e-commerce. Dan dalam platform Shopee juga menyediakan jasa pesan antar makanan yang dinamakan ShopeeFood. ShopeeFood ini adalah salah satu fitur yang ada dalam

---

<sup>71</sup> Yonisha Sumual dan Danag Wahyu Muhammad, "Kontruksi Hukum Dalam Jual Beli Online Platform Marketplace Shopee," *Jurnal Media Of Law And Sharia*, Vol. 3, No. 2, (2022): 144-145, <https://doi.org/10.18196/mls.v3i2.14333>.

aplikasi Shopee yang di khususkan untuk memesan makanan secara daring, dalam hal ini pengguna hanya cukup memesan makanan yang pengguna inginkan lalu pesan dan kemudian makanan tersebut akan diantar sampai ke titik lokasi yang tertera pada lokasi tempat pengguna memesan, dan bayarnya bisa dengan COD atau bisa langsung transfer. Dan yang mengantarnya adalah driver atau kurir ShopeeFood.

## 2. Visi Dan Misi Perusahaan Shopee

Visi Shopee adalah untuk menyediakan pengalaman belanja online yang mudah, aman, dan terpercaya bagi masyarakat di seluruh Asia Tenggara. Misi Shopee adalah:

- a. Menyediakan platform e-commerce yang mudah digunakan dan terpercaya bagi masyarakat di seluruh Asia Tenggara.
- b. Memberikan layanan pelanggan yang ramah dan responsif untuk memberikan pengalaman belanja online yang terbaik.
- c. menawarkan harga yang terjangkau dan diskon menarik bagi pelanggan di seluruh Asia Tenggara.
- d. Meningkatkan keterlibatan pelanggan melalui konten yang menarik dan interaktif.
- e. Membangun ekosistem e-commerce berkelanjutan dengan menjalin kemitraan strategis daengan berbagai pihak, termasuk toko online, merek, dan mitra logistik.

- f. Mengembangkan teknologi dan sistem manajemen logistik yang canggih untuk meningkatkan efisiensi operasional dan memberikan pengalaman belanja online yang lebih baik bagi pelanggan.
- g. Menjaga integritas dan profesionalitas dalam setiap aspek bisnis, termasuk etika kerja, tanggung jawab sosial, dan lingkungan.<sup>72</sup>

### 3. Profil Shopee Express

Shopee Express diluncurkan pada tahun 2018 sebagai bagian dari upaya Shopee untuk memberikan pengalaman belanja online yang lebih baik bagi penggunanya. Shopee Express adalah layanan pengiriman yang disediakan oleh platform e-commerce Shopee, yang didirikan pada tahun 2015.

Shopee Express adalah anak perusahaan dari PT. Shopee Indonesia yang bergerak di bidang logistik dan e-commerce. Shopee Express adalah salah satu jasa ekspedisi yang tersedia untuk mengirimkan paket pesanan pelanggan, yang telah dipesan sebelumnya melalui aplikasi Shopee.<sup>73</sup>

Shopee Express tidak memiliki misi dan visi secara spesifik, tetapi dapat dilihat bahwa Shopee memiliki visi dan misi yang luas yang mencakup seluruh bisnis Shopee termasuk Shopee Express.

### 4. Jenis Layanan Shopee

Layanan Shopee Express:

---

<sup>72</sup> “Sejarah Jasa Pengiriman Shopee Express Di Indonesia,” Teknosiar, April 5, 2023, <https://teknosiar.com/3233/sejarah-jasa-pengiriman-shopee-express-di-indonesia-terlengkap/>.

<sup>73</sup> “Inspirasi Shopee,” Shopee, Februari 3, 2023, <https://shopee.co.id/inspirasi-shopee/sobat-shopee-ini-dia-5-keuntungan-pakai-shopee-express/>.



a. *SPX Standard*

*SPX Standard* adalah jenis layanan pengiriman reguler yang mendukung pengiriman ke seluruh wilayah di Indonesia dengan perkiraan waktu pengiriman 2-7 hari kerja, disesuaikan pada daerah tujuan.

b. *SPX Sameday*

*SPX Sameday* adalah layanan untuk pengiriman yang akan sampai pada hari yang sama dengan jarak pengantaran maksimal 100 km untuk penjual dikelola shopee.

c. *SPX Instant*

*SPX Instant* adalah layanan untuk pengiriman maksimal 2 jam dari *pick up*.

d. *SPX Hemat*

*SPX Hemat* adalah layanan untuk pengiriman dengan ongkos kirim yang lebih hemat.

e. *SPX Ambil Di Tempat*

*SPX Ambil Di Tempat* adalah layanan untuk pengiriman dimana pembeli dapat mengambil paket secara langsung di lokasi *SPX Express Point* Atau Agen *SPX Express* dengan ongkos yang lebih hemat.<sup>74</sup>

---

<sup>74</sup> “Pusat Edukasi Penjual,” Shopee, Oktober 23, 2024, <https://seller.shopee.co.id/edu/article/3444>.

**Tabel 4.1**  
**Perbedaan SPX Standard, Sameday, Instant, Hemat, Agen SPX Express, dan SPX Express Point (Ambil di Tempat)**

	<b>Standard</b>	<b>Sameday</b>	<b>Instant</b>	<b>Hemat</b>	<b>Ambil di Tempat</b>
<b>Durasi Pengiriman</b>	1-3 hari (untuk kota besar di Jawa)	Dalam 24 jam	Terkirim maksimal 2 jam setelah pick up	2-14 hari	2-14 hari
<b>Berat Maksimal</b>	50kg	7kg	20kg/40km	50kg	20kg
<b>Dimensi Maksimal</b>	120x120x120cm	40x40x40cm	50x50x80cm	120x120x120cm	50x50x50cm
<b>Masa Pengemasan</b>	2 hari	1 hari	1 hari	2 hari	2 hari
<b>Kurir</b>	Kurir SPX Express dan bekerja sama dengan: -Wahana dan Shipper untuk layanan antar ke counter -Si Cepat Ekspres untuk wilayah luar jangkauan (tidak perlu khawatir, karena semua paket di jamin oleh SPX Express)	Kurir SPX Express	Kurir SPX Express	Kurir SPX Express	Kurir SPX Express
<b>Penjual Yang Dapat Menggunakan</b>	Toko yang mengikuti layanan Shopee dan toko terpilih	Toko yang mengikuti layanan shopee dan toko terpilih	Toko terpilih	Toko yang mengikuti layanan Shopee dan toko terpilih	Toko yang mengikuti layanan Shopee dan toko terpilih.

## 5. Profil Shopee Food

ShopeeFood adalah fitur yang ada dalam aplikasi Shopee yang fungsinya untuk memudahkan pengguna untuk memesan dan mengirim makanan secara daring, Shopee Food resmi diluncurkan pada tahun 2021.<sup>75</sup> Shopee Food ini dikelola oleh PT Shopee Internasional Indonesia. Keuntungan yang ditawarkan oleh Shopee Food kepada pelanggannya, yaitu:

- a. Pesan antar makanan
- b. Makanan langsung diantar mitra pengemudi
- c. Mendapat potongan atau gratis ongkir langsung
- d. Bisa memakai vocher dengan diskon
- e. Ada berbagai pilihan menu
- f. Tersedia banyak merchant atau restoran unggul.<sup>76</sup>

## 6. Layanan Shopee Food

- a. Shopee Food adalah platform yang melayani pembelian dan pengiriman makanan dan minuman secara daring.
- b. Shopee Food juga melayani pengiriman paket, yakni layanan *SPX Samday* untuk pengiriman yang akan sampai pada hari yang sama dengan jarak pengantaran maksimal 100 km untuk penjual dikelola shopee.<sup>77</sup>

---

<sup>76</sup> “Ketentuan Layanan ShopeeFood,” Shopee, Mei 6, 2024, <https://help.shopee.co.id/portal/4/article/71207-Ketentuan-Layanan-Shopeefood>.

<sup>77</sup> “Pesan Makanan Dari Rumah,” Shopee, Diakses Oktober 3, 2024, <https://shopee.co.id/m/shopeefood>.

## 7. Landasan Hukum Perlindungan Terhadap Kurir

Saat ini landasan hukum bagi kurir tidak ada yang mengatur secara spesifik, akan tetapi masih menyinggung mengenai Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan, mengatur tentang hak dan kewajiban dari jasa pengiriman barang untuk menerima pembayaran atas jasa yang telah dilakukan, hingga hak untuk tidak dapat di tuntutan jika terjadi keadaan-keadaan yang diduga, seperti halnya keadaan memaksa atau cacat dari produk barang itu sendiri. Sedangkan kewajiban jasa ekspedisi umumnya ialah mengembalikan pembayaran jika jasa ekspedisi tersebut tidak dapat melakukan kewajiban dalam perjanjian pengangkutan, serta jasa ekspedisi jasa ekspedisi diwajibkan untuk memberikan asuransi pada barang yang akan dikirim menuju tempat tertentu.<sup>78</sup> Kemudian Undang-undang Nomor 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan, Undang-undang ini lebih membahas mengenai hubungan pekerja dengan perusahaan, keselamatan dan kesehatan kerja, pengupahan.<sup>79</sup> Setiap pekerja/buruh berhak memperoleh penghasilan yang memenuhi penghidupan yang layak bagi kemanusiaan, sedangkan kurir hanya digaji atau upah dihitung perpaket, belum lagi jika ada pembatalan sepihak dari customer. Kemudian yang ketiga yakni Undang-undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999, di jelaskan pada

---

<sup>78</sup> Tim Penerbit Litnus, *UU NO. 22 TAHUN 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan*, (Malang: CV. Literasi Nusantara Abadi, 2024), 93-96.

<sup>79</sup> Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan, pasal 86-88.

Pasal 7 bahwa terkait komplain diajukan kepada pihak penjual, bukan kepada kurir yang mengantar paket tersebut.<sup>80</sup>

## B. Penyajian Data Dan Analisis

### 1. Praktik Pembatalan Sepihak oleh Customer Shopee Dalam Pengiriman Paket Dengan Sistem (COD)

Di masa yang serba internet ini dan dipicu oleh perkembangan zaman, minat masyarakat dalam berbelanja online melalui marketplace sangat tinggi sekali. Proses transaksi yang cepat dan efisien menjadi faktor utama bagi pelanggan untuk memilih belanja secara online. Belanja online memberi manfaat bagi masyarakat sebagai konsumen salah satunya yaitu memberi kemudahan, memberi kemudahan disini artinya calon pembeli dapat memesan produk tanpa batasan waktu dan dapat memesan dimanapun mereka berada. Apalagi dengan adanya *COD (Cash On Delivery)* yang merupakan metode pembayaran yang dilakukan langsung di tempat, setelah pembeli melakukan pesanan pada aplikasi e-commerce yang kemudian pesannya (paketnya) diantarkan oleh kurir sebagai jasa pengirimnya. Metode *COD (Cash On Delivery)* berlaku pembelian maksimal Rp.5.000.000 per pesannya dan berlaku tanpa minimal. Untuk pembayaran COD atau bayar di tempat, tidak ada biaya yang dikenakan kepada penjual. Biaya penanganan dibebankan kepada seluruh pengguna shopee atau ditanggung pembeli.<sup>81</sup>

<sup>80</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pasal 7.

<sup>81</sup> "Pusat Edukasi Penjual," Shopee, Agustus 15, 2024, <https://seller.shopee.co.id/edu/article/15311>.

Konsumen tidak harus pergi ke toko atau pusat perbelanjaan, hanya untuk mencari barang yang diinginkan.<sup>82</sup> Dalam hal ini penjual dalam pengiriman barang bekerja sama dengan kurir atau perusahaan ekspedisi sebagai pihak ketiga yang menjadi perantara antara penjual dan pembeli dalam pengiriman barang. Namun karena substansinya jual beli online dilakukan tanpa bertemu secara fisik antara penjual dan pembeli dan dalam pengirimannya melalui pihak ketiga yakni kurir, hal tersebut dapat menimbulkan resiko bagi kurir sebagai pengirim barang.

Namun dalam praktiknya yang terjadi di lapangan sering terjadi permasalahan yang dialami oleh kurir dalam pengiriman barang/paket, yaitu gagal bayar yang dilakukan oleh pembeli/customer dalam transaksi *cash on delivery*. Pembeli yang tidak bertanggung jawab untuk melakukan pembayaran mengakibatkan pembatalan dalam transaksinya. Pembatalan sepihak oleh pembeli seringkali dilakukan dengan cara menolak membayar pesanan yang ditagih oleh kurir ketika paket sudah sampai. Setelah pembeli melakukan *checkout* pada marketplace, seharusnya pembeli membayar pesanan tersebut pada saat tiba di alamat yang dituju. Namun saat kurir menagih pembayaran, pembeli membatalkan pesanan tersebut. Hal-Hal yang melatarbelakangi terjadinya pembatalan sepihak dalam transaksi *cash on delivery*, yaitu:

---

<sup>82</sup> Lisa Octaviani dan Arief Sudrajat, S. Ant, M.Si, "Fenomena Perilaku Belanja Online Sebagai Alternatif Pilihan Konsumsi Di Kalangan Mahasiswa Universitas Negeri Surabaya," *Paradigma: Jurnal Online Mahasiswa SI Unesa*, Vol 04, Nomor 03 (2016): 5, <https://www.neliti.com/publications/252448/>.

a. Pembeli berubah pikiran

Sering terjadi pembeli menolak pembayaran *cash on delivery* ketika kurir telah mengantarkan paket pesannya dengan alasan tidak jadi membeli pesanan tersebut. Berikut hasil wawancara dengan kurir Shopee:

“Saya sering mengantarkan paket kepada customer yang seenaknya sendiri, ketika saya samapai dialamat pembeli dan saya mau memberikan paket tersebut kepada pembeli, tetapi pembeli menolaknya dengan alasan tidak jadi membeli paket tersebut.”<sup>83</sup>

b. Pembeli tidak memiliki uang untuk membayar

Alasan tidak memiliki uang untuk membayar sering dilontarkan oleh pembeli ketika kurir menagih pembayaran. Pada kasus ini terkadang pembeli menggunakan alasan tidak memiliki uang karena kekurangan uang untuk membayar paket pesannya tersebut. Atau terkadang pembeli awalnya memiliki uang untuk membayar pesanan tersebut, namun karena pembeli mempunyai keperluan lain maka uang tersebut terpakai saat menunggu pesanan tiba. Berikut hasil wawancara dengan kurir Shopee:

“Saya pernah mengantarkan paket COD, namun konsumennya menolak untuk membayar karena tidak memiliki uang. Dengan alasan pembeli mempunyai keperluan lain maka uang tersebut terpakai saat menunggu pesanan tiba.”<sup>84</sup>

c. Pembeli tidak sengaja memesan atau mengklik “*checkout*”

Beberapa pembeli seringkali beralasan bahwasanya tidak sengaja memesan dan kadang katanya karena anaknya yang asal pencet

<sup>83</sup> Alvin Maulidi Kurir Shopee Express, diwawancarai oleh penulis, Jember, 11 Januari 2024.

<sup>84</sup> Fauzy Kurir Shopee Express, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 9 Agustus 2024.

tanpa sepengetahuan orang tuanya. Biasanya saat pembeli sudah memesan dan barang belum dalam proses pengiriman, pembeli hendak membatalkan pesanan namun sistem tidak bisa membatalkan pesanan tersebut lantaran resi sudah dicetak oleh penjual. Alhasil ketika barang dikirimkan oleh kurir, pembeli membatalkan pesana tersebut. Berikut hasil wawancara dengan kurir Shopee:

“Saya pernah kedatangan konsumen yang saat saya mengantar paketnya dia meminta untuk diretur dengan alasan kena pencet. Katanya kemarin hanphonenya di pegang anaknya kemudian asal memencet *checkout* di shopee.”<sup>85</sup>

d. Pembeli tidak dapat dihubungi

Saat kurir mengantarkan paket pada alamat penerima, seringkali terjadi pembatalan sepihak karena pembeli tidak dapat dihubungi melalui telfon atau tidak merespon panggilan dari kurir. Hal ini terjadi karena pembeli sedang tidak berada pada alamat yang dituju ketika pesanan sampai dan tidak meninggalkan sejumlah uang untuk pembayaran kepada orang terdekat. hasil wawancara dengan kurir

Shopee:

“Saya seringkali dirugikan, yang mana setiap dia masih ada di kantor tempat paket-paket transit (Sumbersari Hub) sebelum di kirim ke lokasi pemesan, saya menghubungi para konsumensaya dulu dengan menggunakan chat *whatsapp* yang isi chatnya itu, ”Hari ini ada paket COD, tolong sediakan uang COD nya dan apabila keluar tolong titipkan uangnya,atau bisa Transfer. ”Dan kebanyakan orang itu membalas “OK” berarti sudah siap jika membalas oke. Tetapi ketika sampai di lokasi COD atau dirumah si pemesan ini, kadang tidak ada orangnya dan ketika di telfon juga seringkali tidak aktif.”<sup>86</sup>

<sup>85</sup> Alvin Maulidi Kurir Shopee, diwawancarai oleh penulis, Jember, 11 Januari 2024.

<sup>86</sup> Fauzy Kurir Shopee Express, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 9 Agustus 2024.



e. Pesanan tidak sesuai atau rusak

Pada transaksi *cash on delivery* saat ini sering terjadi pembatalan sepihak oleh konsumen yang terlebih dahulu mengecek dan membuka barang untuk mengetahui apakah pesannya tersebut sesuai atau terdapat kerusakan atau tidak. Tetapi dalam syarat dan ketentuan yang terdapat pada Shopee, pembeli tidak diperkenankan melakukan hal tersebut kecuali COD Cek Dulu. Pembeli diharuskan untuk membayar terlebih dahulu kepada kurir.

Adapun jika terdapat ketidaksesuaian/kerusakan, pembeli dapat mengajukan komplain untuk pengembalian barang. Namun yang terjadi dalam praktik yang saat ini sedang marak, masih banyak pembeli yang tidak memahami syarat dan ketentuan transaksi *cash on delivery* sehingga kurir yang menjadi korban akibat ketidakterimaan atas kerusakan atau ketidaksesuaian produk pesanan pembeli. Berikut hasil wawancara dengan kurir:

“Customer sering komplain kepada saya ketika pesannya tidak sesuai padahal saya hanya sebagai pengantar saja, urusan isinya sesuai atau gimana bukan urusan saya, tapi urusan penjual dan pembeli. Dan ketika transaksinya COD biasa tetapi mau di cek dulu jelas itu tidak bisa harus bayar uang COD dulu baru bisa cek keadaan barang, kecuali transaksinya COD Cek Dulu itu bisa dan harus dividio oleh kurir saat customer meng unboxing pesannya.”<sup>87</sup>

Sistem pembayaran *Cash On Delivery (COD)* adalah metode pembayaran di mana konsumen membayar jumlah yang tertera dalam

---

<sup>87</sup> Sodiqin Kurir Shopee Express, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 19 Juni 2024.

pesanan pada saat menerima barang fisik yang mereka pesan. Berikut proses yang terjadi saat pengiriman paket kurir:

a. Sistem COD Shopee Express

Berikut langkah-langkah atau mekanisme dari sistem COD SPX:

1) Pemesanan:

- a) Pelanggan memilih dan memesan produk atau layanan secara online atau melalui media lainnya. Pada saat ini belanja online menjadi pilihan yang paling efektif terutama kaum muda, salah satu pelanggan yang sering berbelanja online dengan sistem COD yaitu Leli, dia sering belanja barang secara online dengan menggunakan sistem pembayaran COD karena lebih mudah dan efektif. Berikut hasil wawancaranya:

“Menurut sepengetahuan saya, COD itu pembelian paket dengan pembayaran ketika paket sudah datang.”

“Keuntungan dari sistem COD ini lebih simpel dan tidak perlu khawatir karena bayarnya ketika paket sudah datang, jadi aman dari penipuan.”<sup>88</sup>

- b) Saat memilih metode pembayaran, ada 2 metode yaitu COD Cek Dulu dan COD biasa mereka (pembeli) dapat memilih salah satu dari antara 2 pilihan tersebut. Perbedaannya yaitu COD Cek Dulu apabila kurir menyerahkan paket kepada si pemesan harus mengambil

<sup>88</sup> Laili Konsumen Shopee, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 18 September 2024.

video unboxing yang dilakukan oleh pemesan untuk mengecek pesanan sesuai atau belum, jika pesanan tidak sesuai dengan apa yang di pesan maka paket dapat diretur, dan yang melakukan pengambilan video adalah kurir yang mengantar paket tersebut, sedangkan metode COD yaitu kurir hanya langsung menyerahkan paket kepada pemesan tanpa harus di cek dulu oleh si pemesan. Berikut hasil wawancara dengan salah satu kurir Shodiq:

“Banyak orang yang asal pencet COD cek dulu karena mungkin penasaran, padahal COD cek dulu itu harus wajib di video oleh kurir yang mengantar paket. Saya pernah mengalami satu kali ketika paket sampai, tiba-tiba customer langsung membukanya dan saya masih menyiapkan hp untuk memvideo unboxing paket tersebut dalam artian sudah tidak nutut untuk memvideo. Jika paket/barang itu sesuai dengan pesanan maka kurir aman tetapi jika barang tidak sesuai maka itu tanggung jawab kurir untuk menggantinya, sebab tidak ada video unboxing paket, dan pada saat itu paket tidak sesuai otomatis saya harus menggantinya. Jika ada vidionya paket itu masih bisa di retur. Karena video unboxing pada COD Cek Dulu itu wajib dilakukan oleh kurir, jika tidak dilakukan kurir akan dikenai poin dan ketika poin sampai 150 poin maka kurir akan mendapat sanksi bahkan bisa di off kan sampai waktu yang tidak ditentukan.”<sup>89</sup>

Ada juga yang COD biasa malah mau di cek dulu. Hasil wawancara dengan kurir Fauzy:

“Ada yang meng klik COD biasa malah mau di cek dulu, sedangkan kalau COD biasa tidak bisa di cek dulu, jadi barang atau paket jika sudah tiba dan di

---

<sup>89</sup> Sodiqin Kurir Shopee Express, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 19 Januari 2024.

terima oleh customer maka paket itu wajib di bayar, masalah paket tersebut sesuai atau tidak sesuai sudah bukan menjadi tanggung jawab kurir, kurir tidak perlu melakukan video unboxing, karena bukan COD Cek Dulu.<sup>90</sup>

2) Konfirmasi Pesanan dan Pengiriman:

- a) Pelanggan menerima konfirmasi pesanan yang mencakup rincian produk, jumlah total yang harus dibayar, dan informasi pengiriman yang memuat nama pemesan, nomor hp, dan alamat tujuan.

3) Pengemasan dan Pengiriman:

- a) Penjual menyiapkan pesanan dan mengemas barang untuk pengiriman.
- b) Pesanan dikirimkan kepada kurir atau perusahaan pengiriman untuk di proses.

4) Penerimaan Pesanan:

- a) Kurir atau pengantar mengirimkan pesanan ke alamat yang ditentukan oleh pembeli atau pelanggan. Dalam proses pengiriman paket ke pembeli tentunya ada suka duka yang dialami oleh kurir. Terkadang mereka mendapat pelanggan yang ketika sampai di lokasi tujuan si pelanggan malah minta untuk di transfer dengan alasan tidak memiliki uang cash, dan juga ketika sudah sampai di lokasi tujuan si pemesan sedang berada di luar atau sedang tidak ada di rumah, dan ada juga

<sup>90</sup> Fauzy Kurir Shopee, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 9 Agustus 2024.

yang tidak mau membayar. Berikut hasil wawancara dengan salah satu kurir yang bernama Alvin:

“Suka dukanya menjadi kurir Shopee Express dari yang sudah saya alami, dukanya ketika mendapat pelanggan rewel yang tidak mau bayar paket dengan alasan tidak punya uang, pesanan tidak sesuai, dan lain sebagainya. Belum lagi ketika hujan, cuaca tidak mendukung untuk pengiriman sedangkan paket tersebut menjadi tanggung jawab kurir. Kalau sukanya ketika mendapat tip atau ongkos tambahan dari pelanggan.”<sup>91</sup>

- b) Pelanggan menerima barang dan memeriksa kecocokan dengan pesanan. Dalam tahap ini juga kurir sering mendapat komplain dari customer karena saat pengecekan barang tidak sesuai dengan yang di tawarkan pada aplikasi. Berikut hasil wawancara dengan kurir Shodiq:

“Saya pernah mengalami itu, ketika barang tidak cocok customer komplain kepada saya bahkan ada yang tidak mau bayar uang COD nya dan juga sampai ada perkataan yang kurang pantas di lontarkan kepada saya, yang membuat saya juga emosi. Padahal saya hanya bertugas mengantarkan paket saja, urusan barang tidak cocok kan itu seharusnya di komplain kepada tokonya atau penjualnya.”<sup>92</sup>

#### 5) Pembayaran saat Penerimaan:

- a) Setelah memeriksa kecocokan barang pesannya, pelanggan membayar jumlah yang tertera pada pesanan kepada kurir atau pengantar.

---

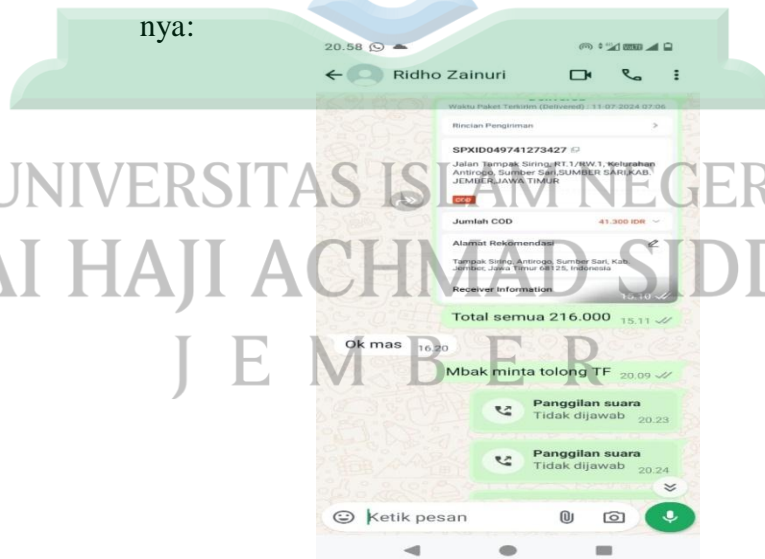
<sup>91</sup> Alvin Maulidi Kurir Shopee Express, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 11 Januari 2024.

<sup>92</sup> Sodiqin Kurir Shopee Express, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 19 Januari 2024.

- b) Pembayaran dapat dilakukan dengan uang tunai dan pelanggan perlu menyediakan jumlah uang yang tepat. Berikut hasil wawancara dengan kurir Fauzy:

“Yang sering terjadi di lapangan itu kurir dedicated maupun mitra saya tanyakan selalu mengalami ini, ketika paket sampai di rumah terkadang customer tidak ada di rumah setelah di telfon sdang ada di luar dan meminta pketnya untuk di taruh di dalam gerbang dan uangnya akan di transfer. Terkadang juga ada yang beralasan kalau tidak ada uang cash jadi minta di transfer padahal sebelum kurir berangkat mengantar paket customer sudah di chat terlebih dahulu agar menyediakan uang COD. Sedangkan kurir juga harus cepat untuk mengantar paket yang lainnya. Dan yang terjadi banyak customer yang beralasan lupa untuk transfer dan dihubungi di telfon tidak membalas, sedangkan batas penyetoran uang hasil COD ke kantor itu batasnya jam 12 malam, jika uangnya masih kurang kurir harus menalangnya dulu. Jika kurangnya sedikit mungkin masih bisa, jika banyak akan sulit bagi kurir dan apabila tidak disetor atau setorannya kurang kurir akan di terminate.”<sup>93</sup>

Berikut salah satu bukti screanshot chating WhasApps kurir dengan customer yang tidak segera mentransfer uang COD nya:



Gambar 4.1

Bukti screanshot chating WhasApps kurir dengan customer yang tidak segera mentransfer uang COD nya.

<sup>93</sup> Fauzy Kurir Shopee Express, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 9 Agustus 2024.

6) Dokumentasi Sebagai Bukti:

- a) Kurir mengambil foto barang dengan konsumen sebagai bukti bahwa barang sudah sampai kepada konsumen yang memesan.

Selain kejadian yang sudah diceritakan di atas ada juga kejadian yang dialami kurir yang mengakibatkan kerugian bagi kurir, menurut hasil wawancara dengan Fauzy kurir Shopee Express:

“Ada konsumen nakal dan ada penjual nakal, saya pernah mengalami yang terjadi yaitu penjual nakal. Penjual nakal ini mengirim paket kepada orang/customer yang tidak memesan paket, jadi mengirim paket dengan alamat yang sudah lengkap dan ketika kurir ini mengantar paket sesampainya di alamat pemesan, si pemesan ini memang memesan paket tapi pesannya masih di kemas belum dikirim dan oke pemesan itu dikira paket miliknya karena lokasi alamat dan nomor hp yang tercantum memang benar miliknya dan untungnya si pemesan ini minta untuk transfer uang COD nya. Selang beberapa waktu di telfon lah saya (kurir) dan si pemesan ini bilang kalau paketnya salah (bukan paket yang di pesan), ketika paket sudah di unboxing dan paket tersebut tidak sesuai disitulah kurir harus menggantinya.”<sup>94</sup>

b) Sistem COD ShopeeFood

Berikut langkah-langkah atau mekanisme dari pemesanan sampai sistem COD Shopee Food:

- 1) Masuk atau buat akun Shopee terlebih dahulu jika belum memilikinya
- 2) Kemudian klik “ShopeeFood”
- 3) Pilih merchant yang anda inginkan dengan klik ikon “+” di salah satu menu

<sup>94</sup> Fauzy Kurir Shopee Express, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 9 Agustus 2024.

- 4) Kemudian ketika sudah yakin dengan pilihannya klik “Check Out”
  - 5) Anda juga bisa memilih voucher diskon makan dan gratis ongkir dengan mengklik “klaim”
  - 6) Kemudian pilih pembayaran yang diinginkan COD atau menggunakan ShopeePay
  - 7) Kemudian “klik pesan sekarang”
  - 8) Selesai, lalu tunggu hingga mendapatkan driver ShopeeFood dan pesanan akan segera diproses
  - 9) Tahap terakhir yaitu pengantaran pesanan oleh kurir ShopeeFood kepada pelanggan, di bagian inilah kurir yang sering dirugikan yang mana ketika mendapat orderan fiktif dan kadang titik lokasi tujuan yang salah dari pelanggan.
- Berikut hasil wawancara dengan salah satu kurir

ShopeeFood yang bernama Anwar:

“Saya seringkali dirugikan ketika ada orderan dan ketika orderan itu menggunakan pembayaran COD, ketika saya antar orderan itu sampai ke titik lokasi yang tertera pada aplikasi ternyata tempat sepi dan ada rumah yang mati lampu dan sepertinya tidak berpenghuni dan ketika saya telfon nomor si pemesan juga sudah tidak aktif, disitulah saya merasa dirugikan, rugi tenaga, waktu, rugi materi, dan rugi bensin pula.”<sup>95</sup>

---

<sup>95</sup> Anwar Kurir ShopeeFood, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 3 September 2024.



Pembatalan sepihak yang dilakukann oleh pembeli tentunya mengakibatkan kerugian bagi salah satu pihak, dalam hal ini salah satu pihak yang dirugikan adalah kurir, antara lain:

a. Rugi Tenaga

Dalam melakukan proses pengiriman, kurir cukup menghabiskan tenaga. Kurir harus menata paket sebelum melakukan pengiriman agar saat pengiriman tujuan dan arah pengiriman urut dan agar tidak bingung, dan juga sangat membutuhkan tenaga ekstra dalam pengangkutan paket. Dan ketika pembeli melakukan pembatalan sepihak, kurir merasa dirugikan karena tenaganya terbuang sia-sia.

Berikut hasil wawancara dengan kurir:

“Sebelum berangkat saya urutkan paket dulu, agar urut nanti pengirimannya dan saya juga sekali jalan supaya tidak bolak-balik. Dan juga butuh tenaga ekstra karena paket yang saya bawa banyak, di belakang saya pakai tobos dan kanan kiri sampai ke atas tobos itu full, sedangkan di depan saya pakai karung. Ketika *customer* tidak ada di rumah semisal dan tidak ada orang yang bisa di titipkan ya terpaksa saya nanti kembali lagi, dan saya bolak-balik itu kan butuh tenaga mas, apalagi pas paket di tolak dan *customer* tidak mau membayar arau minta retur, ya saya tidak dapat bayaran dari paket tersebut, kan berarti saya sia-sia wira-wiri.”<sup>96</sup>

b. Rugi *Financial*

Kurir mengalami kerugian secara *financial* karena paket yang kurir kirim tidak diterima oleh customer. Sedangkan di gaji dalam pengirimannya setiap satu paket yang dikirimkan di hargai Rp.1.900 untuk kurir mitra dan Rp.750 bagi kurir *dedicated*, ketika paket di retur

---

<sup>96</sup> Sodiqin Kurir Shopee Express, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 19 Juni 2024.

atau mengalami pembatalan sepihak maka kurir tidak mendapat haknya yaitu bayaran yang seharusnya kurir dapatkan. Selain dari kerugian itu, kurir juga rugi bensin yang itu biaya sendiri tidak di tanggung kantor, karena mengantar paket tetapi mendapat penolakan dari customer sehingga pengirimannya menjadi sia-sia, belum lagi jika paket retur yang harus mengantar ke gudang. Hasil wawancara dengan kurir:

“Ketika konsumen tidak mau membayar atau minta retur pakatnya, ya saya tidak dapat bayaran dari paket yang di retur tersebut, karena saya dibayar dari setiap paket yang saya berhasil kirim atau paket diterima oleh konsumen. Yang sering terjadi minta di retur itu ketika paket COD Cek Dulu, itu kan paket bisa di cek dulu dan ketika tidak cocok, bisa di retur dengan ketentuan waktu pengecekan harus di video oleh kurir yang mengirim.”<sup>97</sup>

c. Rugi Waktu

Pembatalan sepihak yang dilakukan oleh pembeli telah menghabiskan waktu saat pengiriman. Sedangkan kurir dalam pengirimannya dituntut harus cepat sampai dan ketika kedatangan customer yang susah dihubungi samapai tidak dapat ditemui akan memakan waktu sehingga pengiriman memakan waktu lebih lama, dan juga pengirimannya akan lama selesainya. Dan ketika lama kurir pun pengirimannya akan sampai malam, jadi kerja dari pagi hingga larut malam dan itu bisa berakibat pada kesehatan kurir, karena kerja lebih dari 12 jam sehari. Hasil wawancara dengan kurir:

---

<sup>97</sup> Alvin Maulidi Kurir Shopee Express, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 11 Januari 2024.

“Saya itu berangkat pagi jam 8 atau jam 9 dan pulang bisa jam 10 sampai jam 11 malam. Yang memakan waktu itu ketika harus memberikan penjelasan kepada konsumen yang minta retur sembarangan dan awam pada sistem belanja online COD, dan yang kedua ketika ada konsumen yang susah dihubungi dan ketika saya sudah melewati alamatnya dia baru merespon sehingga saya akan bolak-balik dan itu memakan waktu bagi saya. Sedangkan kurir diuntut untuk cepat dalam melakukan pengirimannya.”<sup>98</sup>

## **2. Penerapan Regulasi Perlindungan Hukum Terhadap Kurir Shopee Atas Tindakan Kelalaian Konsumen Dalam Pembayaran Uang COD**

Tidak ada peraturan khusus yang mengatur mengenai perlindungan hukum terhadap kurir atau pihak ketiga dalam praktik jual beli online. Padahal dalam jual beli online dengan transaksi COD, kurir memiliki peran yang sangat penting sebagai perantara antara penjual dan pembeli. Yang ada hanya regulasi mengenai perlindungan konsumen dan perlindungan bagi pelaku usaha. Jadi penerapan perlindungan hukum terhadap kurir terhadap tindakan kelalaian konsumen dalam pembayaran uang COD kurang diperhatikan.

Namun dalam penelitian ini peneliti mengaitkannya dengan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan, mengatur tentang hak dan kewajiban dari jasa pengiriman barang.<sup>99</sup> Kemudian Undang-undang Nomor 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan, Undang-undang ini lebih membahas mengenai hubungan pekerja dengan perusahaan, keselamatan dan kesehatan

---

<sup>98</sup> Fauzy Kurir Shopee Express, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 9 Agustus 2024.

<sup>99</sup> Tim Penerbit Litnus, *UU NO. 22 TAHUN 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan*, (Malang: CV. Literasi Nusantara Abadi, 2024), 93-96.

kerja, pengupahan.<sup>100</sup> Kemudian yang ketiga yakni Undang-undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999, di jelaskan pada Pasal 7 yang mengatur tentang kewajiban bagi pelaku usaha, bahwa terkait komplain diajukan kepada pihak penjual, bukan kepada kurir yang mengantar paket tersebut.<sup>101</sup>

### 3. Hubungan Hukum Antara Shopee Dengan Kurir dan Konsumen

Sistem e-commerce memiliki setidaknya 4 komponen yang diperlukan untuk melakukan transaksi online, yaitu:

#### a. Marketplace/Store

Marketplace adalah suatu platforme dimana memiliki tugas menjadi perantara antara penjual dan pembeli untuk melakukan proses transaksi produk secara online. Marketplace juga menyediakan berbagai fasilitas seperti pembayaran, estimasi pengiriman, pemilihan produk sesuai kategori, dan fitur dan lainnya. Dapat dikatakan penjual dan pembeli bertemu secara online di dalam website yang telah disediakan oleh pemilik marketplace. Setelah kedua pihak deal (penjual dengan pembeli), pembeli akan melakukan pembayaran lalu barang akan dikemas dan dikirim oleh penjual.<sup>102</sup> Marketplace menyediakan berbagai metode pembayaran untuk memudahkan konsumen dalam memilih metode pembayaran sesuai keinginannya.

<sup>100</sup> Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan, pasal 86-88.

<sup>101</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pasal 7.

<sup>102</sup> Sabtarini Kusumaningsih, Joko Sutopo, & Fenti Nurlaeli, *Buku Panduan Marketplace*, (Surabaya: CV. Global Aksara Pres, 2021), 2-3.

b. *Penjual dan Pembeli*

Penjual merupakan orang yang menjual barang atau jasa kepada konsumen. Sedangkan, pembeli atau bisa disebut konsumen adalah orang yang membeli barang yang ditawarkan penjual. Di era yang serba digital sekarang, banyak orang yang memanfaatkannya untuk melakukan segala bentuk jual beli melalui online karena lebih efisien dan praktis sehingga tidak perlu keluar rumah.

c. *Payment Gateway*

*Payment gateway* merupakan salah satu cara untuk memproses transaksi elektronik. *Payment gateway* digunakan untuk memfasilitasi transaksi elektronik. *Payment gateway* menyediakan alat-alat untuk memproses pembayaran antara customer, businesses dan bank. *Payment gateway* sangat memberikan berbagai keuntungan dan kemudahan pelaku untuk melakukan transaksi keuangan berbasis digital yang didukung oleh jaringan internet. Adanya beragam promo tambahan membuat banyak pembeli yang tertarik membayar dengan cara tersebut. *Payment gateway* sendiri merupakan sistem yang mengatur proses pembayaran dari pembeli kepada penjual.<sup>103</sup>

Pengiriman adalah kegiatan mendistribusikan paket/barang/produk/makanan dari produsen kepada konsumen. Kegiatan pengiriman merupakan kegiatan operasional yang berlangsung pada saat produk pesanan sudah siap dikirimkan baik dalam bentuk fisik

---

<sup>103</sup> Muhammad Irsyad Nawawi, "Penerapan *Payment Gateway* Menggunakan *Midtrans* Pada *Website Penyewa Alat Outdoor Verbena Adventure*" (Skripsi, Universitas Muhammadiyah Magelang, 2020), 6.

maupun kelengkapan dokumen-dokumennya. Perusahaan yang menyediakan jasa belanja online pastinya telah memikirkan mengenai jasa pengiriman atau yang sering kita kenal dengan jasa kurir.

Berdasarkan empat komponen diatas timbul hubungan hukum bagi para pihak yang terlibat dalam transaksi online, yaitu:

a. Hubungan antara Shopee dengan Konsumen

Dalam pelaksanaan transaksi elektronik melalui aplikasi belanja online *Shopee*, terjadi hubungan antara konsumen dengan PT.Shopee Indonesia. Oleh karena itu, dibuat suatu perjanjian yang disebut dengan kontrak elektronik yang memuat syarat dan ketentuan penggunaan aplikasi belanja online shopee. Jika konsumen shopee menyatakan setuju dengan isi kontrak tersebut, maka konsumen tersebut harus membubuhkan tanda ceklis pada halaman yang telah disediakan di dalam aplikasi. Perjanjian dalam kontrak tersebut termasuk suatu kontrak perjanjian yang bentuk dan isinya ditentukan oleh salah satu pihak, dan pihak yang membuat yaitu PT.Shopee Indonesia. Konsumen adalah para pengguna aplikasi belanja Shopee yang telah menyetujui kontrak elektronik yang telah dibuat oleh PT.Shopee Indonesia.<sup>104</sup>

Didalam perjanjian pengiriman atau pengangkutan barang harus memenuhi syarat sah nya perjanjian, yang mana syarat sah nya

---

<sup>104</sup> Claude Makasuci, F., & Gultom, E. . , “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Transaksi Barang Elektronik Melalui Transaksi Jual-Beli Online Shopee,” *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi*, Vol. 2, No. 7 (Juli 2021): 1161-1162, <https://doi.org/10.59141/jist.v2i07.193>.

perjanjian ini telah diatur dalam pasal 1320 ayat (1) KUHPerdara.

Kedua belah pihak harus memenuhi syarat tersebut, yang meliputi:

- 1) Kesepakatan yang mengikat kedua belah pihak
- 2) Kecakapan dari pihak-pihak yang membuat perjanjian
- 3) Suatu pokok persoalan tertentu
- 4) Suatu sebab yang halal atau tidak dilarang.<sup>105</sup>

Setelah terpenuhinya syarat sahnya perjanjian dan diikat oleh kesepakatan antara kedua belah pihak maka perjanjian menimbulkan hubungan hukum diantara kedua belah pihaknya yaitu hak dan kewajiban yang diatur pada resi pembayaran yang berisikan syarat dan ketentuan pengirim.

Hak pihak pengangkut, yaitu menerima ongkos atau upah biaya pengiriman barang, menolak barang pengiriman apabila tidak sesuai informasi yang diberikan pengirim.

Kewajiban pihak pengangkut, yaitu dikirimkannya barang atau paket ke alamat tujuan yang diutuju dengan selamat tanpa berkurang isinya, mengajukan komplain apabila paket atau barang setelah di terima ada kerusakan. Menurut Saefullah Wirapradja berpendapat, setidaknya ada 3 prinsip tanggung jawab pengangkut dalam perjanjian pengangkutan:

---

<sup>105</sup> Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, pasal 1320.

1) Prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan (*fault liability*)

Menurut prinsip ini setiap pengangkut yang melakukan kesalahan dalam pelaksanaan pengangkutan haerus bertanggung jawab membayar ganti rugi atas kerugian yang terjadi akibat kesalahannya. Pihak yang menderita kerugian harus harus membuktikan kesalahan pengangkut itu (berdasarkan Pasal 1365 BW).

2) Prinsip tanggung jawab berdasarkan praduga (*presumption liability*)

Menurut prinsip ini pengangkut dianggap selalu bertanggung jawab atas kerugian yang timbul dari pengangkutan yang diselenggarakannya. Tetapi, jika pengangkut dapat membuktikan tidak bersalah dan barang atau paket rusak bukan karena saat pelaksanaan pengangkutan, maka dia dibebaskan dari kewajiban ganti kerugian.

3) Prinsip tanggung jawab mutlak (*Absolute Itability*)

Pengangkut bertanggung jawab membayar ganti rugi terhadap setiap kerugian yang timbul dari pengangkutan yang diselenggarakan tanpa keharusan pembuktian ada tidaknya kesalahan pengangkut. Pengangkut tidak dimungkinkan membebaskan diri dari tanggung jawab dengan alasan apapun yang menimbulkan kerugian itu. Prinsip ini tidak mengenal beban pembuktian tentang kesalahan. Unsur kesalahan tidak relevan untuk dipermasalahkan apakah pada kenyataannya ada atau tidak.



Hak pihak pengirim, yaitu diantarkannya atau dikirimkannya barang atau paket sampai ke alamat tujuan yang dituju dengan selamat dan tanpa berkurang isinya, dapat mengajukan komplain apabila barang atau paket setelah diterima ada kerusakan dan kekurangan.

Kewajiban pengirim, yaitu membayar ongkos pengangkutan, tapi biasanya ongkos pengangkutan paket atau barang dibayar oleh si pengirim barang, tetapi ada kalanya juga dibayar oleh orang yang dialamatkan. Bagaimanapun juga si pengangkut selalu berhak menuntut pembayaran ongkos pengangkutan itu kepada salah satu dari keduanya, yaitu kepada si pengirim atau penerima barang.<sup>106</sup>

Jadi berdasarkan penjelasan di atas walaupun hak dan kewajiban tidak secara rinci diatur dalam surat perjanjian pengangkutan, tetapi kedua belah pihak baik SPX/Shopeefood dan pihak pengirim tetap harus memenuhi, mematuhi, dan menjalankan hak dan kewajibannya sebagaimana mestinya.

#### b. Hubungan Kerja Antara Kurir Dengan Shopee

Perjanjian dapat dikatakan sebagai hukum yang didasari dengan kata sepakat antara dua orang atau lebih untuk melakukan sesuatu. Hubungan hukum antara Shopee dengan jasa pengirim bersumber dari perjanjian, yaitu perjanjian kemitraan atau kerjasama.

---

<sup>106</sup> Sigit Sapto Nugroho, S.H., M.HUM dan Hilman Syahril Haq, SH., LLM, *Hukum Pengangkutan Indonesia*, (Solo: Pustaka Iltizam, 2019), 107.

Perjanjian kerjasama yang disepakati oleh shopee dengan jasa pengiriman terkait pengiriman barang yang menjadi obyek jual beli antara pembeli dengan penjual. Hubungan hukum dalam perikatan ini adalah terkait pengiriman barang. Pihak yang ada dalam perikatan ini yaitu Shopee dengan jasa pengiriman (kurir).

Bentuk perjanjian kerja Shopee Express dengan pekerjanya (kurir), kurir pada shopee express dibagi menjadi 2 kategori kurir dedicated dengan kurir mitra perbedaannya disini jika kurir dediket itu karyawan tetap, jadi di gaji tiap bulan dan setiap harinya ditarget 180 paket per hari. Sedangkan kurir mitra yaitu sesuai dengan sebutannya berlaku skema mitra yang di klaim sebagai simbiosis mutualisme. Dengan kata lain, status kurir Shopee Express disini adalah sebagai mitra bukan karyawan perusahaan dan hanya mengirim paket sisa dari kurir dediket, apabila paket hanya cukup untuk kurir dediket maka kurir mitra tidak dapat mengirim paket alias libur.<sup>107</sup>

Kurir dediket targert 180 paket sehari dengan alamat yang berbeda-beda. Menurut keterangan kurir dedicated Sodiqin, kurir dediket Shopee Express.

“Saya di target 180 paket perhari itu dari pagi sampai malam,biasanya saya berangkat jam 7 pagi selesainya rata-rata jam 9 sampai jm 10 malam,jadi pulang ke rumah hanya untuk tidur.”<sup>108</sup>

<sup>107</sup> Embun Ayudya Pawestri, Irfan Hermawan & Mirda Yanti, “Shopee Dan Perbudakan Sukarela:Praktik Eksploitasi Kurir Ekspedisi Di Tengah Masifnya Masyarakat Konsumtif,” *Jurnal Ilmiah Penalaran dan Penelitian Mahasiswa, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Yogyakarta*, Vol. 6 No. 1 (2022): 94-95, <https://jurnal.ukmpenelitianunuy.id/index.php/jippm/article/view/234>.

<sup>108</sup> Sodiqin Kurir Shopee Express, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 19 Juni 2024.

Kurir mitra yang hanya mendapat sisa dari kurir dedicated dan ketika tidak dapat paket maka akan libur. Menurut keterangan Fauzy, kurir mitra Shopee.

“Saya hanya mendapat paket sisa dari dediket,meskipun kerja saya hanya setengah hari tapi itu tidak mesti dapat paket, jadi penghasilan saya tidak tentu.”<sup>109</sup>

Selanjutnya bentuk perjanjian kerja ShopeeFood dengan kurir hanya bersifat mitra. Pada saat baru mendaftar menjadi kurir ShopeeFood ada formulir yang harus diisi dan di ceklis secara online oleh calon kurir ShopeeFood pada aplikasi kurir ShopeeFood itu sendiri. Yang mana di dalam ketentuannya ShopeeFood mencantumkan salah satunya bahwa “Kontrak sesungguhnya untuk layanan pengantaran Shopee adalah langsung anda (kurir),merchant,dan pelanggan,dan kami tidak tidak memikul kewajiban apapun sehubungan dengan kontrak tersebut”. ShopeeFood juga menyediakan asuransi kepada kurir ShopeeFood. Jadi bisa disimpulkan Shopee disini hanya sebagai penyedia layanan

saja,selebihnya itu sudah urusan kurir dengan pelanggan. Hasil wawancara dengan kurir ShopeeFood:

“Ikatan kerja saya dengan ShopeeFood hanya sebagai mitra,jadi saya hanya sebagai pihak ketiga yang bertugas sebagai pesan antar makanan yang di akses melalui aplikasi Shopee dan jam kerjanya terserah pada saya tinggal mengaktifkan aplikasi setelah itu tinggal menunggu pesanan.”<sup>110</sup>

<sup>109</sup> Fauzy Kurir Shopee Express, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 9 Agustus 2024.

<sup>110</sup> Idham Kurir Shopee Food, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 4 September 2024.

#### 4. Analisis Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Kurir

Pada pembahasan sebelumnya peneliti telah memaparkan gambaran umum mengenai Shopee Express dan Shopee Food wilayah pengiriman Sumbersari, dimana Shopee Express dan Shopee Food melayani transaksi menggunakan sistem COD. Dan juga kurir Shopee disini sering mendapat paket makanan maupun nonmakanan dengan sistem COD (*Cash On Delivery*). Namun dalam prakteknya dalam melakukan pengiriman paket dengan sistem COD tidak selalu berjalan mulus, banyak sekali peristiwa yang terjadi, dimana kurir sebagai pihak ketiga yang bertugas sebagai pengantar paket dari penjual ke pembeli tidak jarang mengalami tindakan yang merugikan dirinya, kurangnya pengetahuan masyarakat terhadap sistem pembayaran *cash on delivery* menimbulkan masalah baru ketika pembelian barang tidak sesuai, pembeli tidak mau membayar pesannya dengan alasan yang beragam dan melakukan pengancaman dan kekerasan terhadap kurir.<sup>111</sup>

Permasalahan yang sering timbul saat transaksi online dengan sistem *cash on delivery (cod)* ini tidak lepas dari pembeli yang ingin terhindar dari penipuan dalam belanja online sehingga pembeli memeriksa terlebih dahulu barang pesanan sebelum membayar, walaupun dalam proses transaksi *cash on delivery* biasa pembeli tidak diperkenankan membuka paket pesanan sebelum selesai melakukan pembayaran uang COD, kecuali itu sistem COD Cek Dulu maka bisa melakukan pengecekan

<sup>111</sup> Muhamad Bilal dan Imam Budi Santoso, "Analisis Perlindungan Hukum Terhadap Kurir Dalam Transaksi Cash On Delivery (COD)," *Jurnal Ilmu Hukum dan Humaniora*, Vol. 6, No. 2 (2023): 344, <http://jurnal.um-tapsel.ac.id/index.php/Justitia/article/download/10571/pdf>.

barang atau paket meskipun belum melakukan pembayaran tetapi harus di video oleh kurir pada saat unboxing paket karena itu wajib ketentuan dari Shopee. Alhasil, jika sistem COD biasa dan barang pesanan tersebut tidak sesuai, pembeli menolak membayar kepada kurir. Permasalahan tersebut semakin bertambah karena pembeli meluapkan kekecewaannya dan melampiaskan kepada pihak kurir, padahal kurir tersebut tidak mengetahui detail transaksi belanja online antar penjual dan pembeli. Kurir hanya bertugas mengantarkan barang sesuai alamat tempat tujuan. Jika barang yang telah diantarkan oleh kurir ditolak atau tidak dibayar oleh pembeli, maka dapat dikategorikan pembatalan sepihak, dikarenakan sebelumnya penjual dan pembeli telah sepakat dalam transaksi. Dan salah satu pihak yang mendapat imbasnya disini adalah kurir yang mendapat komplainan dari konsumen bahkan sampai ada yang mengejek kurir, sedangkan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 7 telah menjelaskan kewajiban pelaku usaha:

- a. Beritikad baik dalam melakukan usahanya
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/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 dan/atau jasa yang di produksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau 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 penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Jadi, dari penjelasan diatas sudah jelas terkait apa saja yang menjadi kewajiban pelaku usaha mengenai komplain dan lain sebagainya diajukan kepada pihak penjual.<sup>112</sup>

Selanjutnya dijelaskan lebih lanjut pada Undang-Undang

Ketenagakerjaan Pasal 86 sampai 88. Pada Pasal 86 menjelaskan bahwa setiap pekerja atau buruh mempunyai hak untuk memperoleh perlindungan atas:

- a) Keselamatan dan kesehatan kerja
- b) Moral dan kesusilaan, dan

---

<sup>112</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pasal 7.

- c) Perlakuan yang sesuai dengan harkat dan martabat manusia serta nilai-nilai agama.

Pada Pasal 88 ayat (1) di jelaskan, “Setiap pekerja/buruh berhak memperoleh penghasilan yang memenuhi penghidupan yang layak bagi kemanusiaan.” Tetap hasil wawancara penulis dengan kurir, yakni:

Berdasarkan hasil wawancara dengan kurir Shopee Express Alvin: “Saat kami mendapat paket dengan sistem COD, kami diharuskan untuk meminta uang kepada pembeli, namun ketika pembeli tersebut tidak membayar atau dia tidak menerima barang pesannya maka barang tersebut akan dikembalikan ke kantor atau di retur, tetapi kami tidak akan mendapat upah atas pengantaran barang tersebut. Seharusnya kurir ketika mengatarkan paket untuk setiap paketnya saya di bayar Rp.1.900, itu untuk kurir mitra.Sedangkan saya kurir dedicated gaji tetap setiap bulan Rp.1.900.000.”<sup>113</sup>

Sedangkan dalam praktiknya yang terjadi di lapangan kurir sering mendapat perlakuan yang tidak mengenakkan dari para konsumennya, dimana ketika produk yang dipesan tidak sesuai dengan harapannya, kurir selalu di kommlaint dan kadang ada yang sampai dimarahi dan mencemoohnya sedangkan kurir tidak tau menau mengenai isi dari paket tersebut, tugas kurir hanya mengantar paket COD sampai pada alamat tujuan dan menrima uang COD. Hal ini sangat bertentangan dengan poin b dan c pada Pasal 86, yang seharusnya terjaga kesehatan moral dan mendapat perlakuan yang sesuai dengan harkat dan martabat manusia dan nilai-nilai agama.<sup>114</sup>

---

<sup>113</sup> Alvin Maulidi Kurir Shopee Express, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 11 Januari 2024.

<sup>114</sup> Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan, pasal 86.

Selain itu juga ketika kurir mengantar paket, dan konsumen tidak ada di rumah dan ketika dihubungi tidak merespon ini berakibat pada waktu pengiriman yang akan molor dan akhirnya kurir selesai mengantar paket sampai larut malam, yang awalnya berangkat pagi hingga pulang sampai jam 9 malam. Hal ini sangat berpengaruh terhadap kesehatan kurir, yang seharusnya jam kerja normal buruh hanya 8 jam perhari, sedangkan kurir sendiri bisa lebih dari 12 jam kerja sehari. Menurut hasil wawancara dengan salah satu kurir:

“Saya setiap hari di target 180 sampai 200 paket dengan medan pengiriman yang berbeda-beda, belum lagi ketika kepadatan konsumen yang susah dihubungi dan konsumen yang sedang tidak ada dirumah itu akan sangat memakan waktu, yang seharusnya pengiriman selesai magrib, bisa-bisa samapai jam 9.”<sup>115</sup>

Tidak jarang juga konsumen yang meminta retur paket ketika COD Cek Dulu, disitu ketika barang tidak cocok maka bisa di retur atau dikembalikan, tetapi kurir disini menjadi korban karena kurir mendapat bayaran dari setiap paket yang diantarkan, ketika paket tersebut mengalami pembatalan sepihak atau di retur maka kurir tidak akan mendapat bayaran dari satu paket yang di retur tersebut. Hal ini sangat bersinggungan dengan Pasal 88 Undang-Undang Ketenagakerjaan yakni, setiap pekerja/buruh berhak memperoleh penghasilan yang memenuhi penghidupan yang layak bagi kemanusiaan.<sup>116</sup>

Kemudian dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan, pada Pasal 186 sampai 196 mengatur

<sup>115</sup> Sodiqin Kurir Shopee Express, diwawancarai oleh penulis, Jember, 19 Januari 2024.

<sup>116</sup> Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan, Pasal 88.



mengenai hak dan kewajiban dari jasa pengiriman barang. Pada Pasal 186 dijelaskan bahwa “Perusahaan angkutan umum wajib mengangkut orang dan/atau barang setelah disepakati perjanjian angkutan dan/atau dilakukan pembayaran biaya angkutan oleh penumpang dan/atau pengirim barang.”

Kemudian pada Pasal 193 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan, dijelaskan bahwa “Perusahaan angkutan umum bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh pengirim barang karena barang musnah, hilang, atau rusak akibat penyelenggara angkutan, kecuali terbukti bahwa musnah, hilang, atau rusaknya barang atau paket yang dikirim disebabkan oleh suatu kejadian yang tidak dapat diegah atau dihindari atau diakibatkan kesalahan pengirim.” Jadi hak yang diatur secara garis besar adalah hak untuk menerima pembayaran atas jasa pengiriman yang telah dilakukan, hingga hak untuk tidak dapat dituntut jika terjadi keadaan-keadaan yang tidak dapat diduga, seperti keadaan memaksa (*overmacht*) atau cacat dari produk itu sendiri. Sedangkan jasa ekspedisi memiliki kewajiban mengembalikan pembayaran jika jasa ekspedisi tersebut tidak dapat melakukan kewajiban dalam perjanjian pengangkutan, dan jasa ekspedisi juga diwajibkan untuk memberikan asuransi pada barang yang akan dikirim menuju tempat tertentu.<sup>117</sup>

Bentuk perlindungan bagi kurir Shopee Food, menurut keterangan kurir Shopee Food jika terjadi ada orderan fiktif dan pesanan sudah diantar namun tidak ada respon dari pihak pemesan maka uang kurir yang sudah

---

<sup>117</sup>Tim Penerbit Litnus, *UU NO.22 TAHUN 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan*, (Malang: CV. Literasi Nusantara Abadi), 93-96.

dibuat untuk membayar pesanan tersebut dapat di ganti dengan syarat pesanan tersebut harus di berikan kepada panti asuhan terdekat dari lokasi kurir itu berada, maka uang akan kembali. Berdasarkan hasil wawancara dengan Rizqon Nawawi kurir Shopee Food:

“Saya pernah mengalami orderan fiktif dan nominalnya bagi saya cukup besar sekitar 50.000 an, tapi uang saya kembali karena pesanan fiktif itu saya berikan ke panti asuhan terdekat, lalu foto bersama salah satu pengurus panti dengan memegang makanan sambil menyerahkan kepada pengurus panti dan setelah di terima oleh pengurus panti saya mendapat kertas tanda terima penyerahan makanan, yang kemudian saya foto kertas itu dan saya kirimkan ke aplikasi ShopeeFood saya, namun dilain sisi saya juga rugi dalam hal waktu wira-wirinya, rugi tenaga, dan juga rugi bensin.”<sup>118</sup>



Gambar 4.1 Gambar 4.2

Bukti foto kurir memberikan makanan dan foto kertas tanda terima penyerahan makanan yang diberikan oleh panti asuhan kepada kurir.

Peneliti mendapat gambar tersebut dari salah satu kurir ShopeeFood yang pernah mengalami ordnan fiktif, yang masih menyimpannya.

<sup>118</sup> Rizqon Nawawi Kurir ShopeeFood, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 30 September 2024.

Kemudian, berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pengurus Panti Asuhan Attafakur yang berada di Kelurahan Wirolegi Kecamatan Sumpalsari:

“Iya, Panti disini pernah mendapat makanan yang diberikan oleh kurir Shopee Food yang mendapat orderan fiktif. Iya kami terima dengan senang hati untuk diberikan kepada anak-anak panti.<sup>119</sup>”

Berdasarkan beberapa keterangan kurir ShopeeFood, jadi Shopee disini sudah melakukan perlindungan terhadap Kurir ShopeeFood jika terjadi orderan fiktif. Tetapi kurir masih mengalami kerugian mengenai biaya operasional yang tidak ada ganti rugi dari pihak Shopee. ShopeeFood juga menyediakan layanan asuransi yang di cover oleh BPJS.

Ketenagakerjaan Hasil wawancara dengan Rizqon Nawawi Kurir ShopeeFood:

“Shopee Food sudah menyediakan asuransi yang di cover oleh BPJS Ketenagakerjaan. Krena kurir kan hidup di jalan dengan resiko tinggi seerti mungkin terjadi kecelakaan, dan itu harus daftar sendiri. Tapi saya tidak daftar karena emam dengan uangnya, bayar setiap bulan.<sup>120</sup>”

Disisi lain, di Kabupaten Jember sendiri ada Dinas Tenaga Kerja yang salah satu tugasnya menjadi tempat pengaduan bagi tenaga kerja yang merasa dirugikan. Dinas tenaga kerja Jember berada di bawah naungan Pemerintah Daerah Kabupaten Jember. Dinas Tenaga Kerja atau yang biasa di singkat Disnaker ada 4 bidang, yaitu:

<sup>119</sup> Aulia Sakif, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 9 Oktober 2024.

<sup>120</sup> Rizqon Nawawi Kurir ShopeeFood, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 30 September 2024.

a) Bidang Hubungan Industrial (HI)

Bidang HI ini menangani pengaduan mengenai penyelesaian perselisihan hubungan industrial, seperti telat bayar gaji, gaji tidak dibayar, PHK, serta hak-hak bagi para pekerja.

b) Bidang Penempatan Tenaga Kerja (Penta)

Bidang Penta ini kaitannya dengan tenaga kerja luar negeri dan dalam negeri. Jadi orang yang akan bekerja ke luar negeri harus ada rekomendasi dan melakukan pelatihan yang diawasi oleh dinas tenaga kerja, yang artinya sebelum kerja di luar negeri harus memiliki kompetensi dan harus mengurus dokumen-dokumen resmi. Agar resmi (tidak ilegal) dan terjamin hak serta kewajibannya. Kemudian penta juga menangani tenaga kerja dalam negeri seperti job fair atau pameran kerja yang mempertemukan perusahaan dengan pencari kerja untuk menawarkan informasi perihal lowongan pekerjaan.

c) Bidang Pelatihan Kerja

Bidang ini memfasilitasi masyarakat dalam mengembangkan keahlian diri seperti desain grafis, menjahit, tata boga, mencukur, dan lain sebagainya.

d) Bidang Sekertariat

Bidang sekretariat kaitannya dengan surat menyurat. Salah satunya membuat kartu kuning yang biasanya digunakan untuk melamar kerja.<sup>121</sup>

---

<sup>121</sup> Bapak Ali Mas'udi, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 10 Oktober 2024.

Bentuk perlindungan yang diberikan oleh Dinas Tenaga Kerja kepada kurir yaitu berkaitan dengan poin (a) diatas, yaitu bidang Hubungan Industrial (HI). Dimana pengaduannya dapat langsung ke kantor Dinas Tenaga Kerja. Pengaduannya biasa secara langsung datang ke Dinas Tenaga Kerja Jalan Kartini No.2 Jember, kemudian bisa juga pengaduan tidak langsung yaitu dengan mengirimkan pengaduan dengan melalui surat dinas.<sup>122</sup>

Rendahnya manajemen resiko dalam transaksi sistem *cash on delivery* (COD) secara langsung telah menjadi ancaman tersendiri bagi tenaga kerja kurir yang pada saat ini secara regulasi masih belum mengatur secara khusus namun secara umum mengenai perlindungan hukum, kesehatan, moral, dan keselamatan kerja dalam berbagai norma tetapi tidak ada yang menyentuh pada sistem transaksi *e-commerce* atau transaksi dalam *marketplace* yang sumber potensi masalah terhadap pekerja muncul dari konsumen atau pembeli.

Jadi peneliti berpendapat bahwa rendahnya sistem manajemen resiko dalam sistem transaksi *cash on delivery* (COD) tersebut telah mengakibatkan pihak kurir yang menjadi pihak yang sering merugi, baik dikarenakan komplain dari pembeli, orderan fiktif yang dialami kurir shopee food, maupun sikap pembeli yang tidak mau membayar pesanan yang menyebabkan kurir tidak mendapatkan haknya yaitu gaji atau upah.

---

<sup>122</sup> Keputusan Kepala Dinas Kabupaten Jember, Tentang Standar Pelayanan Publik Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Jember (08 Mei 2024).

## 5. Pandangan Etika Bisnis Islam Mengenai Transaksi COD dan Perlindungan Terhadap Kurir

Etika Bisnis Islam adalah seperangkat nilai tentang baik, buruk, benar dan salah dalam dunia bisnis berdasarkan pada prinsip-prinsip moralitas yang sesuai dengan syariah. Selain itu etika bisnis Islam juga dapat berarti pemikiran atau refleksi tentang moralitas dalam ekonomi dan bisnis, yaitu refleksi tentang perbuatan baik, buruk, tercela, benar, salah, wajar, pantas, tidak pantas dari perilaku seseorang dalam berbisnis atau bekerja. Jadi dapat difahami bahwa etika bisnis Islam merupakan seperangkat prinsip atau norma yang diterapkan oleh para pelaku bisnis dalam bertransaksi, berperilaku dan berelasi antar sesama guna mencapai tujuan-tujuan bisnisnya dengan selamat, nyaman, serta jauh dari gangguan dan ancaman.<sup>123</sup>

Etika dalam bisnis atau muamalah termasuk ke dalam kategori akhlak, dimana harus memiliki kesesuaian dengan nilai ajaran Islam. Etika bisnis dalam Islam merujuk pada Al-Qur'an dan Hadis, untuk menjaga manusia dari kecurangan, penipuan, manipulasi, dan keuntungan yang tidak sesuai dengan kaidah yang benar, sehingga seorang penjual, pembeli dan penawar jasa seperti kurir dalam kegiatan jual beli tidak perlu khawatir dengan jalannya roda ekonomi dalam bisnis. Dalam Al-Qur'an Surat al-Maidah ayat 8, Allah berfirman:

---

<sup>123</sup> An Ras Try Astuti, *Etika Bisnis Islam (Kasus-Kasus Kontemporer)*, (Kota Parepare: IAIN Parepare Nusantara Press, 2022), 1-2.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا كُونُوا قَوَّامِينَ لِلَّهِ شُهَدَاءَ بِالْقِسْطِ وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ عَلَىٰ ءَلَّا تَعْدِلُوا ءَعْدِلُوا هُوَ أَقْرَبُ  
لِلتَّقْوَىٰ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ

Artinya:”Wahai orang-orang yang beriman!Jadilah kamu sebagai penegak keadilan karena Allah,(ketika) menjadi saksi dengan adil. Dan janganlah kebencianmu terhadap suatu kaum mendorong kamu untuk berlaku tidak adil. Berlaku adillah. Karena (adil) itu lebih dekat kepada takwa. Dan bertakwalah kepada Allah!Sungguh Allah Maha teliti terhadap apa yang kamu kerjakan.”(QS.Al-Maidah Ayat 8).<sup>124</sup>

Ayat di atas menjelaskan, bahwasanya Allah memerintahkan agar orang Islam senantiasa berlaku adil dalam segala hal, tanpa memandang golongan, kerabat, atau agama yang dipeluknya, serta tidak memandang rendah orang lain. Keadilan merupakan hal yang harus dikedepankan untuk menjaga kehormatan manusia. Perintah mengedepankan keadilan ini bahkan diiringi agar berbuat baik (*ihsan*) kepada sesama.Insan disini bukan hanya sekedar perbuatan baik namun juga diwujudkan dengan adab dan etika sosial. Justru ihsan merupakan tindakan yang lebih dari sekedar melakukan kebaikan berupa pemberian materi, melainkan juga disertai dengan adab yang baik, toleransi, dan sejenisnya. Ajaran yang dapat dilihat dari ayat di atas memberikan jaminan nyata bahwa kaum pekerja yang dalam hal ini yaitu kurir harus bekerja dengan keadaan nyaman, jauh dari cemoohan dan ancaman dari pihak manapun.

Dalam setiap sistem transaksi yang berdasarkan prinsip syariah tentunya harus sesuai pelaksanaannya dengan merujuk Al-Qur’an dan Hadis, termasuk sistem transaksi jual beli daring atau online yang meliputi

<sup>124</sup> Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur’an Tafsir Per Kata Tajwid Kode Angka*, (Tangerang Selatan: Kalim Kaya Ilmu, Kaya Hati, 2011), .

adanya pihak yang akan melakukan transaksi yaitu penjual dan pembeli, kemudian melakukan sighat atau pelaksanaan akad dengan perjanjian didalamnya yang akan disetujui oleh kedua belah pihak dengan saling ikhlas tanpa ada keraguan, kemudian ada objek atau barang yang akan diakadkan dan pada barangnya tentunya harus baik dan mempunyai nilai manfaat, kemudian bisa diserahkan sesuai dengan waktu dan sebuah tempat yang telah disepakati.<sup>125</sup>

Pada sistem transaksi jual beli online COD, masalah etika menjadi hal yang sangat penting di terapkan. Muamalah merupakan sistem hukum perdata dalam Islam yang secara umum mencakup hal-hal yang berada di luar ibadah. Oleh sebab itu, pengaturannya terkait etika cukup kompleks. Ada delapan belas prinsip etika dalam muamalah yang juga diterapkan di dalam sistem transaksi jual beli online, yaitu 1) asas kebolehan, 2) kemaslahatan hidup, 3) kebebasan dan kesukarelaan, 4) menolak mudharat dan mengutamakan manfaat, 5) adanya kebajikan, 6) kesetaraan, 7) adil, 8) mendahulukan kewajiban bagi penjual dan pembeli, 9) larangan merugikan pihak lain, 10) kemampuan berbuat dalam transaksi, 11) kebebasan berusaha, 12) mendapatkan hak upah atas produk dan jasa yang ditawarkan, 13) perlindungan hak pada konsumen, penjual dan penyedia jasa, 14) hak milik berfungsi sebagai bagian dari struktur sosial, 15) memiliki niat baik dan harus dilindungi secara etika hukum dan moral, 16) resiko dari transaksi dibebankan kepada harta dan objek

---

<sup>125</sup> Qanita An Nabila A'yun et al., "Implementasi Etika Bisnis Islam Dalam Transaksi Jual Beli Online Pada E-Commerce Populer Di Indonesia," *Jurnal Perbankan Syariah Darussalam*, Vol. 1, No. 2 (2021): 169-170, <https://doi.org/10.30739/jpsda.v1i2.998>.



transaksi, 17) memberikan pengaturan dan petunjuk yang jelas dalam transaksi, 18) tertulis dan terdata dengan baik. Jadi dari uraian yang telah di paparkan di atas, memang semestinya dalam sistem COD memiliki berbagai unsur yang lebih mengarah kepada persoalan etika.<sup>126</sup>

Islam merupakan agama yang sangat menjunjung tinggi nilai-nilai universal bagi setiap orang. Islam juga sangat memperhatikan setiap perilaku manusia termasuk hak dan kewajibannya. Dalam hal ini, yaitu kaum pekerja dan buruh yang dalam melakukan pekerjaannya harus memberikan jaminan nyata bahwa kaum pekerja harus bekerja dalam keadaan nyaman, jauh dari ancaman PHK, pemberian gaji yang cukup untuk keperluan hidup yang layak bagi diri sendiri dan keluarganya, tuntutan pekerjaan diluar kemampuan, dan sebagainya. Demikian pentingnya hak atas pekerja sehingga dicantumkan dengan tegas dalam Pasal 27 ayat (2) UUD 1945, yang berbunyi “Tiap-tiap warga negara berhak atas pekerjaan dan penghidupan yang layak bagi kemanusiaan.”<sup>127</sup>

Penjelasan diatas menunjukkan betapa pentingnya jaminan terhadap hak-hak para pekerja dan buruh dalam kelangsungan suatu usaha. Jaminan atas hak pekerja tersebut merupakan tanggung jawab perusahaan untuk memenuhinya. Namun bukan berarti pekerja tidak memiliki kewajiban dan tanggung jawab. Sebagai bagian integral dari perusahaan, para pekerja memiliki kewajiban dan kepedulian sosial

<sup>126</sup>Muflihatul Fauza, “Etika Akad Antara Penjual, Pembeli, dan Kurir Dalam Sistem COD dan Tinjauan Ekonomi Islam”, *AT-TASYRI' Jurnal Ilmiah Prodi Muamalah*, Vol. 15, No. 1 (Juni 2023): 102-103. <https://doi.org/10.47498/tasyri.v15i1.1734>.

<sup>127</sup> Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, pasal 27 ayat (27).

terhadap keberlangsungan perusahaan. Dalam hal ini terdapat prinsip-prinsip etika kerja dalam menjalankan pekerjaan yang harus dijadikan pedoman oleh para pekerja dalam upaya menjaga ketertiban dan keteraturan dalam bekerja. Oleh sebab itu dalam hal ini perlu diperhatikan nilai-nilai dan makna kerja yang sebenarnya agar para pekerja dan buruh menyadari bahwa dalam suatu sistem kerja yang baik semua orang dibiarkan dan diberi peluang untuk berusaha dan melakukan apa saja yang dianggapnya baik, tetapi juga tidak merugikan hak dan kepentingan orang lain atau hak dan kepentingan perusahaan atau organisasi dimana dia mengabdikan diri.<sup>128</sup>

### C. Pembahasan Temuan

#### 1. Peraturan Yang Merujuk Mengenai Perlindungan Hukum Terhadap Kurir

Indonesia adalah negara yang di sebut sebagai negara hukum karena sistem hukum menjadi landasan utama dalam menjalankan pemerintahan dan kehidupan bermasyarakat. Pancasila sebagai dasar negara, menekankan pentingnya hukum dan keadilan. Undang-Undang Dasar 1945 berfungsi sebagai sumber hukum tertinggi yang mengatur kehidupan berbangsa dan bernegara, serta menjamin hak asasi manusia. Kepastian hukum menjadi salah satu aspek penting, dimana setiap tindakan pemerintah harus berlandaskan hukum yang jelas, memberikan perlindungan bagi masyarakat. Sistem peradilan yang independen juga

<sup>128</sup> Rini Irianti Sundry, "Internalisasi Prinsip-Prinsip Islam Tentang Etika Kerja Dalam Perlindungan Hak Pekerja Dan Pelaksanaan Hak Atas Pekerjaan," *Jurnal Ilmu Hukum FH UNISBA*, VOL. XII. NO. 2 (Juli 2010): 179-180, <https://doi.org/10.29313/sh.v12i2.636>.

menjamin bahwa hukum ditegakkan tanpa campur tangan dari pihak manapun, sehingga keadilan dapat tercapai. Partisipasi masyarakat dalam proses hukum dan pemerintahan merupakan ciri lain dari negara hukum, dimana warga negara memiliki hak untuk terlibat dalam pembuatan peraturan. Selain itu penegakan hukum yang konsisten terhadap pelanggaran hukum adalah hal yang krusial, bahwa semua warga negara diperlakukan sama di hadapan hukum. Dengan demikian Indonesia adalah negara yang berkomitmen untuk menerapkan prinsip-prinsip negara hukum demi menciptakan keadilan dan kesejahteraan bagi seluruh rakyatnya.

Dalam hal ini perlindungan hukum terhadap kurir tidak ada yang mengatur secara khusus namun dalam penelitian ini dikaitkan dengan undang-undang yang mengatur tentang perlindungan hukum bagi pekerja, mengingat kurir adalah pekerja yang menawarkan jasa dalam pekerjaannya dan dalam pekerjaannya kurir berada di bawah naungan perusahaan yang bergerak di bidang ekspedisi. Peraturan pertama yang mengatur yaitu Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan. Pada Paragraf ke 5 diatur mengenai keselamatan dan kesehatan kerja, Pasal 86 ayat (1) menjelaskjan bahwa setiap pekerja/buruh mempunyai hak untuk memperoleh perlindungan atas keselamatan dan kesehatan kerja, kemudian memiliki perlindungan atas kesehatan moral dan kesusilaan, dan perlakuan yang sesuai dengan haerkat dan martabat manusia serta nilai-nilai agama. Kemudian

dijelaskan pada ayat (2) bahwasanya melindungi keselamatan pekerja/buruh untuk mewujudkan produktivitas kerja yang optimal diselenggarakan upaya keselamatan dan kesehatan kerja. Tujuan dari perlindungan terhadap pekerja agar pekerja/buruh dalam melaksanakan pekerjaannya merasa aman, dari rasa aman tersebut dapat meningkatkan produktivitas kerja yang optimal sehingga tidak ada yang dirugikan dari pihak pekerja/buruh maupun perusahaan dan tidak terjadi eksploitasi kepada pekerja yang dilakukan oleh perusahaan.<sup>129</sup>

Selanjutnya yang kedua yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Secara garis besar peraturan ini mengatur mengenai perlindungan terhadap konsumen yang didalamnya juga termuat hak dan kewajiban bagi konsumen dan pelaku usaha dan menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen. Kaitannya dengan perlindungan terhadap kurir yaitu pada Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan konsumen telah menjelaskan terkait apa saja yang menjadi kewajiban penjual:

- a) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya
- b) Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa seta memberi penjelasan pengguna, perbaikan dan pemeliharaan

---

<sup>129</sup> Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan, pasal 86.

- c) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
- d) Menjamin mutu barang dan atau jasa yang diproduksi dan atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan atau jasa yang berlaku
- e) Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan atau mencoba barang dan atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan atau garansi atas barang yang dibuat dan atau 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 penggantian apabila barang dan atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Berdasarkan Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen diatas sudah dijelaskan kewajiban penjual pada poin c dijelaskan

KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ J E M B E R  
bahwasanya harus melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif, tetapi faktanya banyak sekali penjual nakal yang memberikan barang yang tidak sesuai dengan deskripsi yang tercantum di toko online mereka, sehingga korbannya adalah kurir selaku pengantar pesanan atau paket, padahal dari poin (a) sampai (g) diatas sudah jelas segala bentuk komplain diajukan langsung kepada penjual. Sehingga kurir tidak berhak dimarahi oleh konsumen sebab barang yang ia beli tidak

sesuai yang dia inginkan, ataupun konsumen tidak berhak untuk tidak menerima paket yang dikirimkan oleh kurir kepadanya karena tidak sesuai dan konsumen harus membayar paket yang memakai transaksi COD tersebut sesuai dengan harga barang yang dia beli walaupun paket yang sudah dia buka tidak sesuai dengan apa yang dia inginkan. Sehingga tidak terjadi yang namanya pembatalan sepihak yang biasanya dilakukan oleh pembeli atau konsumen dengan alasan barang tidak cocok.

Kemudian dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan, pada Pasal 186 sampai 196 mengatur mengenai hak dan kewajiban dari jasa pengiriman barang. Hak yang diatur secara garis besar adalah hak untuk menerima pembayaran atas jasa pengiriman yang telah dilakukan, hingga hak untuk tidak dapat dituntut jika terjadi keadaan-keadaan yang tidak dapat diduga, seperti keadaan memaksa (*overmacht*) atau cacat dari produk itu sendiri. Sedangkan jasa ekspedisi memiliki kewajiban mengembalikan pembayaran jika jasa ekspedisi tersebut tidak dapat melakukan kewajiban dalam perjanjian pengangkutan, dan jasa ekspedisi juga diwajibkan untuk memberikan asuransi pada barang yang akan dikirim menuju tempat tertentu. Pada Pasal 193 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan, secara garis besar dijelaskan bahwa perusahaan angkutan umum bertanggungjawab atas kerugian yang diderita oleh pengirim barang karena barang musnah, hilang, atau rusak akibat penyelenggara angkutan, kecuali terbukti bahwa musnah, hilang, atau

rusaknya barang atau paket yang dikirim disebabkan oleh suatu kejadian yang tidak dapat diegah atau dihindari atau diakibatkan kesalahan pengirim (kurir).<sup>130</sup>

Selanjutnya yaitu Dinas Tenaga Kerja yang berada di bawah naungan Pemerintah Daerah Kabupaten atau Kota. Dimana salah satu tugas Dinas Tenaga kerja adalah sebagai tempat pengaduan bagi tenaga kerja yang merasa dirugikan. Ada empat bidang yang ditangani oleh Dinas Tenaga Kerja, yaitu:

a) Bidang Hubungan Industrial (HI)

Bidang HI ini menangani pengaduan mengenai penyelesaian perselisihan hubungan industrial, seperti telat bayar gaji, gaji tidak dibayar, PHK, serta hak-hak bagi para pekerja.

b) Bidang Penempatan Tenaga Kerja (Penta)

Bidang Penta ini kaitannya dengan tenaga kerja luar negeri dan dalam negeri. Jadi orang yang akan bekerja ke luar negeri harus ada rekomendasi dan melakukan pelatihan yang diawasi oleh dinas tenaga kerja, yang inិតinya sebelum kerja di luar negeri harus memiliki kompetensi dan harus mengurus dokumen-dokumen resmi. Agar resmi (tidak ilegal) dan terjamin hak serta kewajibannya. Kemudian penta juga menangani tenaga kerja dalam negeri seperti job fair atau pameran kerja yang mempertemukan perusahaan dengan pencari kerja untuk menawarkan informasi perihal lowongan pekerjaan.

---

<sup>130</sup> Tim Penerbit Litnus, *UU NO. 22 TAHUN 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan*, (Malang: CV. Literasi Nusantara Abadi, 2024), 93-96.

c) Bidang Pelatihan Kerja

Bidang ini memfasilitasi masyarakat dalam mengembangkan keahlian diri seperti desain grafis, menjahit, tata boga, mencukur, dan lain sebagainya.

d) Bidang Sekertariat

Bidang sekertariat kaitannya dengan surat menyurat. Salah asatunya membuat kartu kuning yang biasanya digunakan untuk melamar kerja.<sup>131</sup>

## 2. Implementasi Yang Terjadi Di Lapangan

Setiap negara di dunia pasti mempunyai hukumnya sendiri-sendiri sebagai penyeimbang dan kontrol bagi warga negaranya agar dalam keberlangsungan hidup bernegara menjadi kondusif. Hukum Indonesia diterapkan oleh masyarakat dan berlaku di Negara Republik Indonesia hingga saat ini. Suatu hukum dikatakan berlaku, apabila hukum itu dikeluarkan atau diresmikan serta dipertahankan oleh negara. Dilain sisi, selain hukum yang berlaku dikenal pula hukum yang hidup (*living law*) atau kebiasaan, walaupun tidak dikeluarkan oleh negara tetapi secara nyata dipergunakan dalam pergaulan hidup bermasyarakat.<sup>132</sup>

Hukum merupakan sarana untuk mewujudkan kebahagiaan dan kesejahteraan dalam kehidupan bersama. Tujuan hukum tidak dapat dilepaskan dari tujuan akhir hidup bernegara dan bermasyarakat yang mendasarkan pada nilai-nilai dan falsafah hidup masyarakat, yaitu

<sup>131</sup> Bapak Ali Mas'udi, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 10 Oktober 2024.

<sup>132</sup> Drs. H. Hanafi Arief, *Pengantar Hukum Indonesia Dalam Tataran Historis, Tata Hukum dan Politik Hukum Nasional*, (Yogyakarta: PT. LkiS Pelangi Aksara, 2016), 4 .



keadilan.<sup>133</sup> Menurut Teori etis oleh filsuf Yunani, Aristoteles, dalam karyanya *Eticha Nichomachea* dan *Rhetorika*, hukum hanya semata-mata bertujuan mewujudkan keadilan. Aristoteles menyatakan bahwa hukum mempunyai tugas suci, yaitu memberi kepada setiap orang yang ia berhak menerimanya.<sup>134</sup>

Namun dalam pengimplementasiannya hukum yang tertulis terkadang tidak selaras dengan keadaan yang sebenarnya di lapangan, dalam hal ini salah satunya yaitu pekerja kurir. Dari peraturan yang telah diuraikan di atas sangat bertolak belakang dengan kejadian yang sebenarnya terjadi di lapangan, dimana kurir sering mengalami kerugian yang diakibatkan oleh konsumen ketika terjadi penolakan dari konsumen atas paket yang dikirim kurir, dengan alasan yang beragam salah satunya paket yang tidak sesuai harapan si pemesan dan ketika terjadi hal seperti itu, konsumen tidak mau membayar uang COD yang sebelumnya sudah di sepakati melalui aplikasi belanja online, yang dalam hal ini shopee. Hal ini sangat tidak mencerminkan keadilan, yang merupakan tujuan dari adanya hukum, bahkan ini menjadi eksploitasi kepada pekerja.

Penolakan dalam pembayaran yang dilakukan oleh konsumen menggunakan sistem transaksi COD, sangatlah merugikan kurir yang tugasnya hanya sebagai pengantar paket pesanan. Yang pertama

<sup>133</sup> Asep Warlan Yusuf, "Hukum dan Keadilan," *PADJADJARAN Jurnal Ilmu Hukum*, Vol 2 No. 1 (2015): 6, <https://doi.org/10.22304/pjih.v2n1.a1>.

<sup>134</sup> Dr.Serlika Aprita, S.H., M.H., Dr.Reny Okprianti, S.H., M.Hum., &Yudistira, S.H., M.Hum., *Pengantar Ilmu Hukum*, (Jakarta: KENCANA, 2024), 2-3.

dari segi tenaga, kurir harus mengeluarkan tenaga yang ekstra ketika pembeli menolak membayar terlebih lagi jika pembeli tidak mengerti bahwa ketidaksesuaian atau kerusakan bukan tanggung jawab kurir, jadi kurir harus memberikan penjelasan atas hal tersebut dan itu sangat membuang tenaga. Kedua pengantaran paket ke alamat-alamat lainnya menjadi terlambat dan lama dikarenakan kurir harus menghabiskan waktu dalam memberi penjelasan kepada konsumen yang tidak mengerti mengenai mekanisme pembayaran COD. Kemudian yang ketiga, ketika konsumen menolak membayar dengan alasan yang beragam atau disebut dengan pembatalan sepihak dan kemudian kurir kembali ke gudang dengan keadaan paket telah dibuka bungkusnya, maka kurir akan mendapat teguran oleh atasan bahkan sanksi atas hal tersebut, padahal itu bukan kesalahan kurir, tetapi konsumenlah yang tidak mengerti atas mekanisme sistem COD sehingga kurir yang menjadi korban atas tindakan konsumen yang seenaknya.

Kemudian peneliti juga menemukan bahwasanya keberadaan Dinas

Tenaga Kerja kurang di optimalkan, karena menurut keterangan pegawai yang bekerja disana, selama ini masih belum ada yang melakukan pengaduan oleh kurir yang merasa dirugikan dalam pekerjaannya. Di sisi lain kurir juga tidak mengetahui bahwasanya Dinas Tenaga Kerja melayani pengaduan apabila ada tenaga kerja yang dirugikan oleh perusahaannya.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian yang sudah dijelaskan maka penulis memberikan kesimpulan sebagai berikut:

1. Praktik jual beli online dengan sistem transaksi *Cash On Delivery (COD)* merupakan jual beli yang dilakukan antara dua orang atau lebih yang dilakukan secara daring atau tidak dengan tatap muka, sistem pembayaran dengan cara COD adalah sistem pembayaran ketika barang pesanan sampai di tangan pembeli dan membayarnya kepada kurir selaku pihak pengirim. Kurir disini adalah sebagai perwakilan dari penjual. Paket makanan dan non makanan dalam praktiknya sama saja. Namun disisi lain, kurir sebagai jasa pengirim paket makanan dan non makanan sering kali dirugikan oleh ulah konsumen yang tiba-tiba melakukan pembatalan sepihak atas paket yang dipesan. Hal yang mendasari terjadinya pembatalan sepihak dalam transaksi *cash on delivery (cod)*, yaitu pembeli berubah pikiran, pembeli tidak memiliki uang untuk membayar, pembeli tidak sengaja memesan atau mengklik "*checkout*", pembeli tidak dapat dihubungi, pesanan tidak sesuai atau rusak.
2. Tidak ada peraturan khusus yang mengatur mengenai perlindungan hukum terhadap kurir atau pihak ketiga dalam praktik jual beli online. Padahal dalam jual beli online dengan transaksi COD, kurir memiliki peran yang sangat penting sebagai perantara antara penjual dan pembeli. Yang ada

hanya regulasi mengenai perlindungan konsumen dan perlindungan bagi pelaku usaha. Jadi penerapan perlindungan hukum terhadap kurir terhadap tindakan kelalayan komusumen dalam pembayaran uang COD kurang diperhatikan.

3. Bentuk perlindungan hukum bagi kurir di tinjau dari Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan, pada Pasal 186 sampai 196 mengatur mengenai hak dan kewajiban dari jasa pengiriman barang. Pasal 7 Undang-undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 telah menjelaskan terkait apa saja yang menjadi kewajiban pelaku usaha mengenai komplain dan lain sebagainya diajukan kepada pihak penjual. Kemudian Undang-Undang Ketenagakerjaan Pasal 86 sampai 88. Pada Pasal 86 menjelaskan bahwa setiap pekerja atau buruh mempunyai hak untuk memperoleh perlindunagn atas:
  - a. Keselamatan dan kesehatan kerja
  - b. Moral dan kesusilaan, dan
  - c. Perlakuan yang sesuai dengan harkat dan martabat manusia serta nilai-nilai agama.

Kemudian yang terakhir Dinas Tenaga Kerja,dinas tenaga kerja disisni membantu penyelesaian masalah bagi teaga kerja. Dimana pengaduannya dapat langsung ke kantor Dinas Tenaga Kerja. Kemudian jika dilihat dari sudut pandang Etika Bisnis Islam,pada sistem transaksi jual beli online COD, masalah etika menjadi hal yang sangat penting di terapkan. Etika Bisnis Islam merupakan akhlak dalam menjalankan bisnis dengan sesuai

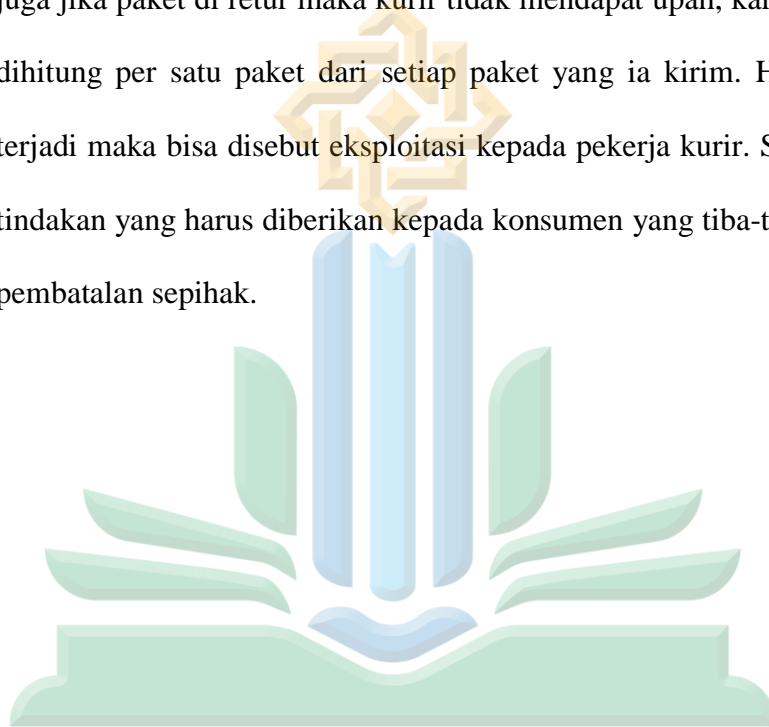
nislai-nilai islam, sehingga dalam menjalankan usahanya tidak perlu ada kekhawatiran, sebab sudah diyakini sebagai sesuatu yang baik dan benar nilai etik, moral, susila, dan akhlak.

## B. SARAN

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka saran yang dapat diberikan oleh peneliti yaitu sebagai berikut:

1. Menjaga komunikasi yang baik antara pihak perusahaan dengan kurir ataupun pihak kurir dengan konsumen ataupun pihak konsumen dengan perusahaan. Agar tidak terjadi atau meminimalisir *human eror*, yaitu tindakan atau keputusan yang tidak tepat yang dilakukan oleh manusia baik yang awam, baru tahu dan baru belajar mengenai sistem belanja online Shopee.
2. Sebaiknya dalam pengiriman paket harus ada peraturan yang pasti dan harus ada pengawasan baik dalam transaksi, pengiriman, sampai barang kiriman di terima oleh konsumen. Dengan adanya Dinas Tenaga Kerja seharusnya bisa dioptimalkan dalam melakukan pengawasan dan penyelesaian permasalahan yang dialami oleh tenaga kerja, dalam hal ini kurir.
3. Sebaiknya perusahaan harus mempertimbangkan lagi mengenai kesejahteraan bagi pekerjanya salah sataunya kurir. Dalam ketidak adilan pemberian upah dapat dihindari karena bagaimanapun para karyawan bekerja dengan tujuan untuk mendapat upah dan pihak perusahaan yang bersangkutan harus mengambil tindakan apabila pekerja kurir disini

mendapat pelanggan yang seandainya, seperti barang yang di tolak oleh konsumen, konsumen yang seandainya minta retur dengan alasan yang beragam, karena hal ini sangat merugikan bagi pihak kurir, yang mana dalam melakukan tugasnya sudah rugi tenaga, rugi waktu, dan materi. Dan juga jika paket di retur maka kurir tidak mendapat upah, karena upah kurir dihitung per satu paket dari setiap paket yang ia kirim. Hingga jika ini terjadi maka bisa disebut eksploitasi kepada pekerja kurir. Serta harus ada tindakan yang harus diberikan kepada konsumen yang tiba-tiba melakukan pembatalan sepihak.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## DAFTAR PUSTAKA

### Jurnal dan Artikel:

- A'yun, Qanitah A. N., Nafisah Maulidia Chusma, Cindy Nurul Aulia Putri, dan Fitri Nur Latifah. "Implementasi Etika Bisnis Islam Dalam Transaksi Jual Beli Online Pada E-Commerce Populer Di Indonesia." *Jurnal Perbankan Syariah Darussalam*, Vol. 1, No. 2 (2021): 169-170. <https://doi.org/10.30739/jpsda.v1i2.998>.
- Annisa, Rifka, dan Muhammad Insa Ansari. "Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Online Shop Yang mengalami kerugian Akibat Konsumen Yang Beritikad Tidak Baik." *Jurnal Imiah Mahasiswa*, Vol. 7, No.1 (Februari 2023): 46-47. <https://jim.usk.ac.id/perdata/article/view/25941>.
- Bilal, Muhamad, dan Imam Budi Santoso. "Analisis Perlindungan Hukum Terhadap Kurir Dalam Transaksi Cash On Delivery (COD)." *Jurnal Ilmu Hukum dan Humaniora*, Vol. 6, No. 2 (2023): 344. <http://jurnal.um-tapsel.ac.id/index.php/Justitia/article/download/10571/pdf>.
- Fauza, Muflihatul. "Etika Akad Antara Penjual, Pembeli, dan Kurir Dalam Sistem COD dan Tinjauan Ekonomi Islam." *AT-TASYRI' Jurnal Ilmiah Prodi Muamalah*, Vol. 15, No. 1 (Juni 2023): 102-103. <https://doi.org/10.47498/tasyri.v15i1.1734>.  
<https://doi.org/10.51482/almujaddid.v3i1.45>.
- Kirana, Indra dan Rahmi Ayunda. "Sistem Belanja Cash On Delivery (COD) Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen dan Transaksi Elektronik." *Jurnal Surya Kencana Satu: Dinamika Masalah Hukum dan Keadilan*, Vol. 13, No. 1 (Maret 2022): 71. <https://doi.org/10.32493/jdmhkdmmhk.v13i1.20217>.
- Lestari, A.P, dan Eli Agustami. "Jual Beli Cash On Delivery Dalam Perspektif Hukum Bisnis Islam (Studi Kasus Pada Olshopootd\_Uwik Kec. Percut Sei Tuan Kab.Deli Serdang)." *Jurnal Kajian Ekonomi Syariah*, Vol. 3 No. 1 (Tahun 2022): 8-9. <https://doi.org/10.30743/mutlaqah.v3i1.6138>.
- Makasuci, F., Claude, dan Gultom, E. . . "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Transaksi Barang Elektronik Melalui Transaksi Jual-Beli Online Shopee." *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi*, Vol. 2, No. 7 (Juli 2021): 1161-1162. <https://doi.org/10.59141/jist.v2i07.193>.
- Octaviani, Lisa, dan Arief Sudrajat, S. Ant, M.Si . "Fenomena Perilaku Belanja Online Sebagai Alternatif Pilihan Konsumsi Di Kalanagn Mahasiswa Universitas Negeri Surabaya." *Paradigma: Jurnal Online Mahasiswa SI*

*Unesa*, Vol 04, Nomor 03 (2016): 5.  
<https://www.neliti.com/publications/252448/>.

Pawestri, Embun Ayudya, Irfan Hermawan, dan Mirda Yanti. "Shopee Dan Perbudakan Sukarela:Praktik Eksploitasi Kurir Ekspedisi Di Tengah Masifnya Masyarakat Konsumtif." *Jurnal Ilmiah Penalaran dan Penelitian Mahasiswa, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Yogyakarta*, Vol. 6 No. 1 (2022): 94-95.  
<https://jurnal.ukmpenelitianunyu.id/index.php/jippm/article/view/234>.

Pawestriningtyas, Nining Catur, Suharyono, dan Imam Suyadi. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah (Survei Pada Nasabah Perum Pegadaian Kantor Cabang Syariah Tlogomas Malang)." *Jurnal Administrasi Bisnis, JAB*, Vol.32 No. 2 (Maret 2016): 41.  
<https://www.neliti.com/id/publications/86730/>.

Purwanti, Neli, dan Ajeng Pujawati. "Penerapan Etika Bisnis Islam Dalam Transaksi E-Commerce (Studi Pada Penjual Pengguna Media Sosial Instagram)." *Al-Mujaddid, Jurnal Ilmu-ilmu Agama*, Vol.3, No.1, (Januari – Juni 2021): 65-66.

Romli, Muhammad. "Konsep Syarat Sah Akad Dalam Hukum Islam Dan Syarat Sah Perjanjian Dalam Pasal 1320 KUH Perdata." *Jurnal UIN Sunan Gunung Djati Bandung*, Vol. XVII, No. 2 (Desember 2021): 175-176.  
<https://doi.org/10.33477/thk.v17i2.2364>.

Sumual, Yonisha, dan Danag Wahyu Muhammad. "Kontruksi Hukum Dalam Jual Beli Online Platform Marketplace Shopee." *Jurnal Media Of Law And Sharia*, Vol. 3, No. 2 (2022): 144-145. <https://doi.org/10.18196/mls.v3i2.14333>.

Sunday, Rini Irianti. "Internalisasi Prinsip-Prinsip Islam Tentang Etika Kerja Dalam Perlindungan Hak Pekerja Dan Pelaksanaan Hak Atas Pekerjaan." *Jurnal Ilmu Hukum FH UNISBA*, VOL. XII. NO. 2 (Juli 2010): 179-180. <https://doi.org/10.29313/sh.v12i2.636>.

Suyanto, Heru, dan Andrianto Adhi Nugroho. "Perlindungan Hukum Terhadap Hak-Hak Pekerja Outsourcing Berdasarkan Asas Keadilan." *Jurnal Yuridis*, Vol. 3, No. 2 (2016): 8-9. <https://doi.org/10.35586/v3i2.179>.

Weydekamp, Gerry R. "Pembatalan Perjanjian Sepihak Sebagai Suatu Perbuatan Melawan Hukum." *Lex Privatum*, Vol. I, No. 4 (Oktober 2013): 151.  
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/lexprivatum/article/view/3072>.

Yusuf, Asep Warlan. "Hukum dan Keadilan. " *PADJADJARAN Jurnal Ilmu Hukum*, Vol 2 No. 1 (2015): 6. <https://doi.org/10.22304/pjih.v2n1.a1> .



**Buku:**

- Aprita, Serlika, Dr.Reny Okpriantri, S.H., M.Hum., dan Yudistira, S.H., M.Hum. *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: KENCANA, 2024.
- Arief, H. Hanafi. *Pengantar Hukum Indonesia Dalam Tataran Historis. Tata Hukum dan Politik Hukum Nasional*. Yogyakarta: PT. LkiS Pelangi Aksara, 2016.
- Astuti, An Ras Try. *Etika Bisnis Islam (Kasus-Kasus Kontemporer)*. Kota Parepare: IAIN Parepare Nusantara Press, 2022.
- Bachtiar, S. *Metode Penelitian Hukum*. Pamulang: UNPAM PRESS, 2018.
- Fatihudin, D., dan Dr.M. Anang Firmansyah, S.E., M.Si. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: CV. Budi Utama, 2019.
- Hamzah, Yaksan, dan Hamzah Hafied. *Etika Bisnis Islam*. Makassar: KRETAKUPA Print, 2014.
- Harun, Nasrun. *Fiqh Muamalah*. Jakarta: PT Grafindo Persada Pratama, 2007.
- Hasan, A.F. *Fiqh Muammalah dari Klasik hingga Kontemporer Teori dan Praktek*. Malang: UIN Maliki Press, 2018.
- IAIN, T. P. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jember: IAIN Press, 2016.
- Kusumaningsih, Sabtarini, Joko Sutopo, dan Fenti Nurlaeli. *Buku Panduan Marketplace*. Surabaya: CV. Global Aksara Pres, 2021.
- Litnus, T. P. *UU NO. 22 TAHUN 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan*. Malang: CV. Literasi Nusantara Abadi, 2024.
- Martien, D. *Perlindungan Hukum Data Pribadi*. Makassar: Mitra Ilmu, 2023.
- Marzuki, S. *Etika & Kode Etik Profesi Hukum*. Yogyakarta: FH UII Press, 2017.
- Masykuroh, N. *Etika Bisnis Islam*. Banten: Media Karya Publishing, 2020.
- Muhaimin, S. *Metode Penelitian Hukum*. Mataram-NTB: Mataram University Press, 2020.
- Qustulani, Muhammad. *Modul Matakuliah Perlindungan Hukum & Konsumen*, Tangerang: PSP Nusantara Press, 2018.
- Sigit Sapto Nugroho, S.H, M.HUM dan Hilman Syahrial Haq, SH., LLM. *Hukum Pengangkutan Indonesia*. Solo: Pustaka Iltizam, 2019.

Sihombing, E., dan Cynthia Hadita, S.H., M.H.,. *Penelitian Hukum*. Malang: Setara Press, 2021.

Solikin, Nur. *Pengantar Metodologi Penelitian Hukum*. Pasuruan: Qiara Media, 2021.

Wijoyo, Hadion, Denok Sunarsi, Yoyok Cahyono, dan Aris Ariyanto. *Pengantar Bisnis*. Selayo: CV. Insan Cendekia Mandiri, 2021.

### **Skripsi:**

Afrianto, M.Affan. "Tanggung Jawab Hukum Penyedia Jasa Dalam Sistem Cash On Delivery Di Kota Batam Perspektif Fikh Jual Beli (Studi Kasus U.K Kurir Batam)." Skripsi, UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, 2022.

Fikriyah, Khulaila Ina. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Korban Pengguna Jual Beli Sistem Cash On Delivery (COD) Di Indonesia." Skripsi, UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2023.

Hervija, Joeliandra. "Manajemen Jasa Pengiriman Barang Di J&T Express Lamnyong Cabang Syiah Kuala Kota Banda Aceh." Skripsi, UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh, 2023.

Kusumadewi, Ventika. "Wanprestasi dalam Akad Jual Beli di Shopee dalam Perspektif KUHPerduta dan Fikih Muamalah." Skripsi, IAIN Surakarta, 2020.

Maysa, Viena. "Perlindungan Hukum Data Pribadi Pengguna Spaylater Shopee Indonesia (Studi Sengketa Inisial Nama Korban RAS dan SWS)." Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2022.

Muliza, Ninda. "Pembatalan Sepihak Pada Transaksi Jual Beli Online Dengan Sistem Pembayaran Cash On Delivery Dalam Perspektif 'Aqd Al-Ba'I (Suatu Penelitian di Kecamatan Syiah Kuala, Kota Banda Aceh)." Skripsi, UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh, 2020.

Nawawi, Muhammad Irsyad. "Penerapan *Payment Gateway* Menggunakan *Midtrans* Pada *Website* Penyewa Alat Outdoor *Verbena Adventure* ." Skripsi, Universitas Muhammadiyah Magelang, 2020.

Rinanda, M. R. K. "Analisis Kinerja Trucking Terhadap Kemacetan Arus Pengiriman Barang Di Terminal Khusus Semen Indonesia Tuban." Skripsi, Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang, 2019.

Safitri, Ratna. "Tinjauan Hukum Islam Terhadap Upah Kurir Berdasarkan Jumlah Paket Perspektif Teori Ujrah (Studi Kasus pada J&T Express Purwokerto)." Skripsi, UIN Prof. K. H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, 2023.

Segara, Bayu. “Perlindungan Hukum Terhadap Kurir Dalam Jual Beli Online Dengan Sistem Pembayaran Cash On Delivery (COD) Di Shopee Padang.” Diploma thesis, Universitas Andalas, 2022.

**Peraturan Perundang-Undangan:**

Fatwa DSN-MUI No: 126/DSN-MUI/VII/2019 Tentang Akad Wakalah.

Keputusan Kepala Dinas Kabupaten Jember, Tentang Standar Pelayanan Publik Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Jember (08 Mei 2024).

Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia. Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2008 tentang Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Undang-Undang No. 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan.

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

**Website:**

“Inspirasi Shopee.” Shopee. Februari 3, 2023. <https://shopee.co.id/inspirasi-shopee/sobat-shopee-ini-dia-5-keuntungan-pakai-shopee-express/>.

“Ketentuan Layanan ShopeeFood.” Shopee. diakses Agustus 22, 2024. <https://help.shopee.co.id/portal/4/article/71207-Ketentuan-Layanan-Shopeefood>.

“Ketentuan Layanan ShopeeFood.” Shopee. Mei 6, 2024. <https://help.shopee.co.id/portal/4/article/71207-Ketentuan-Layanan-Shopeefood>.

“Kurir.” Wikipedia. diakses Januari 20, 2024. <https://id.wikipedia.org/wiki/Kurir>.

“Pesan Makanan Dari Rumah,” Shopee, Diakses Oktober 3, 2024, <https://shopee.co.id/m/shopeefood>.

“Pusat Edukasi Penjual,” Shopee, Agustus 15, 2024, <https://seller.shopee.co.id/edu/article/15311>.

“Pusat Edukasi Penjual.” Shopee. Oktober 23, 2024. <https://seller.shopee.co.id/edu/article/3444>.

“Sejarah Jasa Pengiriman Shopee Express Di Indonesia.” Teknosiar. April 5, 2023. <https://teknosiar.com/3233/sejarah-jasa-pengiriman-shopee-express-di-indonesia-terlengkap/>.

Hidayat, Dika. “Peran Kurir Dalam Sistem Pembayaran Cash On Delivery Menurut Pandangan Islam.” Juni 27, 2022. <https://kumparan.com/dikawahidhidayat/peran-kurir-dalam-sistem-pembayaran-cash-on-delivery-menurut-pandangan-islam-1yLodi8xbq>.

Jakarta, Tribun. “Kondisi Kurir Paket COD Setelah Ditusuk Konsumen.” Januari 18, 2024. video, 19:33. <https://vt.tiktok.com/ZSFT1BFa6/>.

Kumparan. “Pengertian, Aspek, dan Contoh Perlindungan Hukum.” Agustus 5, 2023, 21:33. <https://kumparan.com/berita-terkini/pengertian-aspek-dan-contoh-perlindungan-hukum-20vpZghd2K6>.

Kumparan. “Profil Perusahaan Shopee sebagai Aplikasi Belanja Online Asia.” Mei 18, 2022, 17:30. <https://kumparan.com/berita-terkini/profil-perusahaan-shopee-sebagai-aplikasi-belanja-online-asia-1y5jwp8MoSo/full>.

Qthrunnada, Kholida. “Cash On Delivery (COD): Pengertian, Cara Kerja, dan Tipsnya, detik Finance.” Maret 7, 2022, 11:07. <https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-5971563/cash-on-delivery-cod-pengertian-cara-kerja-dan-tipsnya>.

Rangkuti, Maksum. “Perlindungan Hukum Indonesia: Pengertian, Aspek, Unsur, dan Contoh.” Agustus 2, 2023. <https://fahum.umsu.ac.id/perlindungan-hukum-indonesia-pengertian-aspek-unsur-dan-contoh/>.

Reka, Rien. “Memahami COD (Cash On Delivery) dan COD Cek Dulu.” Oktober 18, 2024. <https://shopee.co.id/inspirasi-shopee/cod-cash-on-delivery/amp/>.

Sitoresmi, Ayu Rifka. “Delivery Artinya Pengiriman, Ketahui Penggunaan, dan contoh kalimatnya.” Mei 18, 2023, 15:00. <https://www.liputan6.com/hot/read/5290332/delivery-artinya-pengiriman-ketahui-penggunaan-dan-contoh-kalimatnya?page=2>.

### **Wawancara:**

Alvin Maulidi Kurir Shopee Express, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 11 Januari 2024.

Anwar Kurir ShopeeFood, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 3 September 2024.

Aulia Sakif, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 9 Oktober 2024.

Bapak Ali Mas'udi, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 10 Oktober 2024.

Fauzy Kurir Shopee Express, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 9 Agustus 2024.

Idham Kurir Shopee Food, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 4 September 2024.

Laili Konsumen Shopee, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 18 September 2024.

Rizqon Nawawi Kurir ShopeeFood, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 30 September 2024.

Sodiqin Kurir Shopee Express, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 19 Januari 2024.

**Al- Quran:**

Departemen Agama Republik Indonesia. *Al-Qur'an Tafsir Per Kata Tajwid Kode Angka*. Tangerang Selatan: Kalim Kaya Ilmu, Kaya Hati, 2011.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## Matrik Penelitian

Judul	Sub Variabel	Indikator	Sumber Data	Metode Penelitian	Fokus Penelitian
Perlindungan Hukum Terhadap Kurir Dalam Pembatalan Sepihak Transaksi Cash On Delivery (COD)(Studi Kasus Kurir Shopee Sumpangsari, Jember)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perlindungan terhadap kurir</li> <li>2. Pembatalan Sepihak</li> <li>3. Transaksi Cash On Delivery (COD)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengertian Perlindungan Hukum Bagi Kurir</li> <li>2. Pengertian Jasa Pengiriman</li> <li>3. Transaksi Cash On Delivery (COD)</li> <li>4. Etika Bisnis Islam</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Data Primer                             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Wawancara</li> <li>b. Observasi</li> <li>c. Dokumentasi</li> </ol> </li> <li>2. Data Sekunder                             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kepustakaan</li> <li>b. Internet</li> <li>c. Sumber tertulis lainnya</li> </ol> </li> </ol>	Jenis dan pendekatan penelitian: Empiris dan Sosio;ogi Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana praktik pengiriman paket makanan dan non makanan dengan system COD yang trrjadi pada kurir Shopee sehingga terjadi pembatalan sepihak?</li> <li>2. Bagaimana penerapan regulasi perlindungan hukum bagi kurir Shopee terhadap tindakan kelalayan konsumen dalam pembayaran uang COD?</li> <li>3. Bagaimana bentuk perlindungan hukum bagi kurir terhadap pengiriman paket makanan dan non makanan dalam transaksi COD perspektif etika bisnis islam?</li> </ol>

## LAMPIRAN

### PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Yoga Chasbiansyah

NIM : 204102020010

Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah

Fakultas : Syari'ah

Institusi : UIN Khas Jember

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa dalam hasil penelitian ini terdapat unsur-unsur penjiplakan karya penelitian atau karya ilmiah yang pernah dilakukan atau dibuat orang lain, kecuali yang secara tertulis dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari ternyata hasil dari penelitian ini terbukti terdapat unsur-unsur penjiplakan dan ada klaim dari pihak lain, maka saya bersedia untuk diproses sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

Jember, 17 Desember 2024  
Saya yang menyatakan



METERAI  
TEMPER  
C18AMX074635769

Yoga Chasbiansyah  
NIM. 204102020010

## PEDOMAN PENELITIAN

**Judul:** “Perlindungan Hukum Terhadap Kurir Shopee Dalam Pembatalan Sepihak Transaksi *Cash On Delivery (COD)* (Studi Kasus Kurir Shopee Summersari, Jember)”.

### A. Pedoman Observasi

1. Kurir Shopee Food dan Shopee Express Summersari.
2. Konsumen Pengguna Shopee.
3. Yayasan Panti Asuhan Attafakur yang berada dikecama, sebagai penerima pesanan fiktif yang di dapat oleh kurir Shopee Food.
4. Dinas Tenaga Kerja Jember.

### B. Pedoman Wawancara

1. Pertanyaan Untuk Kurir Shopee Express dan Shopee Food:
  - a. Bagaimana hubungan kerja saudara sebagai kurir dengan shopee?
  - b. Apa suka dukanya menjadi seorang kurir paket makanan/non makanan dengan sistem COD?
  - c. Apa kerugian yang sering saudara alami ketika mengantarkan paket makanan/non makanan?

2. Pertanyaan untuk konsumen pengguna Shopee:

Nama : Lailiatunnafisah

Alamat : Jln. Sarangan RT 2 Rw 4 Lingk. Trogo Wetan Antirogo

Jenis Kelamin : Perempuan

Jabatan : Mahasiswi Universitas Jember

- a. Apa yang saudara ketahui tentang sistem COD?
- b. Mengapa saudara lebih memilih sistem COD dan apa keuntungan dari sistem COD?

3. Pertanyaan yang ditujukan kepada pengurus Yayasan Panti Asuhan Attafakur:

Nama : Aulia Sakif

Alamat : Jln. Yos Sudarso Wirolegi, Kecamatan Summersari

Jenis Kelamin : Laki-laki



Jabatan : Penanggung Jawab Media Komunikasi

- a. Apakah benar ada kurir yang mengantar makanan ke panti di sini?
- b. Apakah alasan kurir mengantar paket makanan ke panti di sini karena mendapat orderan fiktif?
- c. Apa yang membuktikan bahwa itu orderan fiktif dan apa saja yang diminta kurir sebagai pengajuan laporan ke kantor shopee bahwasanya kurir mendapat orderan fiktif?

4. Pertanyaan yang di tujukan kepada Dinas Tenaga Kerja Jember:

Nama : Ali Mas'udi

Alamat : Jln. Kaca Piring Gebang, Kecamatan Patrang


Jenis Kelamin : Laki-laki



Jabatan : Kasubag Perencana dan Pelaporan

- a. Dinas Tenaga Kerja bertanggung jawab kepada siapa?
- b. Apa saja tugas Tenaga Kerja?
- c. Apakah pekerja kurir dan orang-orang yang bekerja dibidang ekspedisi atau perusahaan ekspedisi masih dibawah pengawasan Dinas Tenaga Kerja?
- d. Apakah ada kurir yang merasa dirugikan melakukan pelaporan ke Dinas Tenaga Kerja?

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

Lampiran : Surat Izin Penelitian

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**  
**KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER**  
**FAKULTAS SYARIAH**  
Jl. Mataram No. 1 Mangli, Jember, Kode Pos 68136 Telp. (0331) 487550 Fax (0331) 427005  
e-mail: [fsyariah@uinkhas.ac.id](mailto:fsyariah@uinkhas.ac.id) Website: [www.fsyariah.uinkhas.ac.id](http://www.fsyariah.uinkhas.ac.id)


  



No : B- 1024 Un.22/ 4/ PP.00.9/ 5 / 2014 06 Mei 2024  
Hal : Permohonan Izin Penelitian  
Yth : Ketua / Kepala Shoope Express Sumpersari Hub Jember  
di  
Tempat


Diberitahukan dengan hormat bahwa untuk penyelesaian Program Sarjana Strata Satu di Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, Mohon berkenan kepada Bapak/Ibu pimpinan untuk memberikan izin kegiatan lapangan kepada mahasiswa berikut :

Nama : Yoga Chasbiansyah  
NIM : 204102020010  
Semester : 8 (Delapan)  
Prodi : Hukum Ekonomi Syariah  
Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Bagi Kurir Dalam Pembatalan Sepihak Transaksi *Cash On Delivery (COD)* (Studi Kasus Kurir Shoope Express (Sumpersari Hub) Tegal Besar,Kaliwates,Jember).

Demikian surat permohonan ini, atas perhatian dan kerjasamanya, disampaikan terimakasih.

  
Dekan  
Wildani Hefni



 Dipindai dengan CamScanner



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER  
FAKULTAS SYARIAH

Jl. Mataram No. 1 Mangli, Jember, Kode Pos 68136 Telp. (0331) 487550 Fax (0331) 427005  
e-mail: [syariah@uinkhas.ac.id](mailto:syariah@uinkhas.ac.id) Website: [www.fsyariah.uinkhas.ac.id](http://www.fsyariah.uinkhas.ac.id)



No : B-436/ Un.22/ 4/ PP.00.9/10 / 2014

7 Oktober 2024

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Yth : Ketua / Kepala Dinas Ketenagakerjaan Jember  
di  
Tempat

Diberitahukan dengan hormat bahwa untuk penyelesaian Program Sarjana Strata Satu di Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, Mohon berkenan kepada Bapak/Ibu pimpinan untuk memberikan izin kegiatan lapangan kepada mahasiswa berikut :

Nama : Yoga Chasbiansyah  
NIM : 204102020010  
Semester : 9 (Sembilan)  
Prodi : Hukum Ekonomi Syariah  
Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Bagi Kurir Dalam Pembatalan Sepihak Transaksi *Cash On Delivery (COD)* (Studi Kasus Kurir Shopee Sumbersari, Jember).

Demikian surat permohonan ini, atas perhatian dan kerjasamanya, disampaikan terimakasih.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER



Dekan

Wildani Hefni





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER  
FAKULTAS SYARIAH

Jl. Mataram No. 1 Mangli, Jember, Kode Pos 68136 Telp. (0331) 487560 Fax (0331) 427005  
e-mail: [syariah@uinkhas.ac.id](mailto:syariah@uinkhas.ac.id) Website: [www.fsyariah.uinkhas.ac.id](http://www.fsyariah.uinkhas.ac.id)



No : B-4487/Un.22/4/PP.00.9/10/2024

7 Oktober 2024

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Yth : Ketua / Kepala Yayasan Panti Asuhan Attafakur Jember  
di

Tempat

Diberitahukan dengan hormat bahwa untuk penyelesaian Program Sarjana Strata Satu di Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, Mohon berkenan kepada Bapak/Ibu pimpinan untuk memberikan izin kegiatan lapangan kepada mahasiswa berikut :

Nama : Yoga Chasbiansyah  
NIM : 204102020010  
Semester : 9 (Sembilan)  
Prodi : Hukum Ekonomi Syariah  
Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Bagi Kurir Dalam Pembatalan Sepihak Transaksi *Cash On Delivery (COD)* (Studi Kasus Kurir Shopee Sumbersari, Jember).

Demikian surat permohonan ini, atas perhatian dan kerjasamanya, disampaikan terimakasih.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER



Dekan,  
Wildani Hefni



## C. Pedoman Dokumentasi

### 1. Foto Dokumentasi Wawancara



Wawancara dengan Fauzy Kurir Shopee Express daerah Pengiriman Desa Antirogo, Kecamatan Sumbersari.



Wawancara dengan Shodiq Kurir Shopee Express daerah Pengiriman Desa Tegal Gede, Kecamatan Sumbersari.



Wawancara Dengan Rizqon Nawawi Kurir Shopee Food Jember.



Wawancara Dengan Laili Pengguna Shopee (Konsumen).



Wawancara dengan Aulia Sakif salah satu pengurus Yayasan Panti Asuhan Attafakur Wirolegi, Kecamatan Summersari, Jember.



Wawancara dengan Bapak Ali Mas'udi Staf Dinas Tenaga Kerja Jember Bagian Kasubag Perencana dan Pelaporan.

## 2. Screenshot Bukti

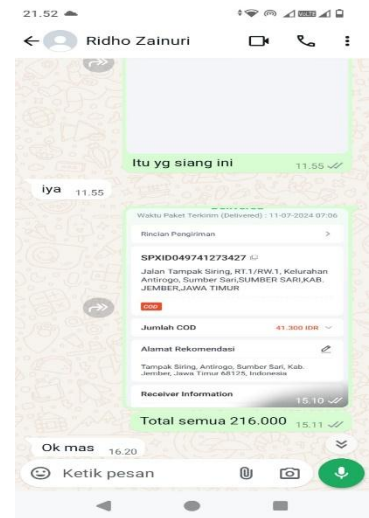
### a. Shopee Express



1



2



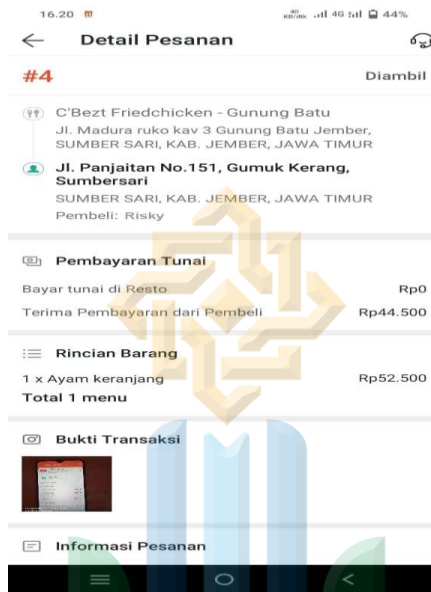
3



4

Screenshot chatting whatsapp antara kurir dengan konsumen yang tidak segera mentransfer uang COD nya.

## b. Shopee Food

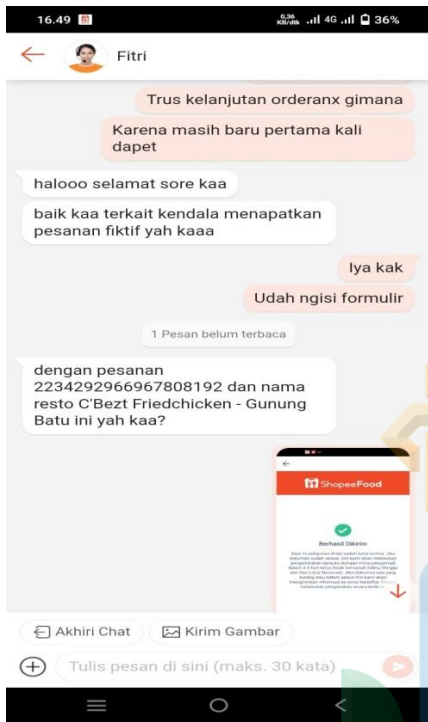


Secreenshot orderan fiktif yang di terima oleh kurir Shopee Food Rizqon Nawawi.

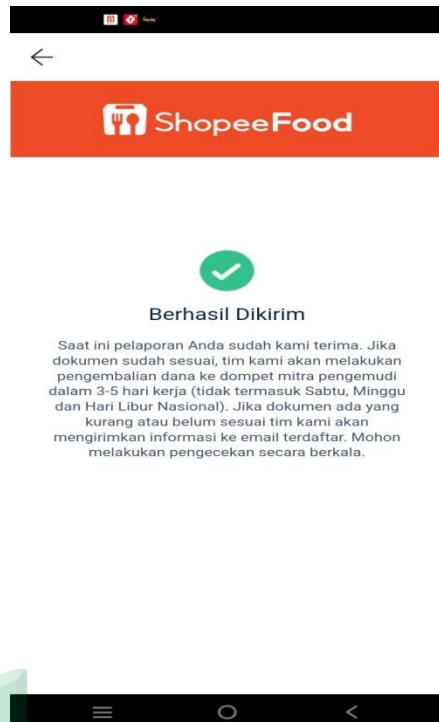


Screenshot bukti pelaporan bahwa mendapat orderan fiktif kepada perusahaan Shopee.





4



5



Kwitansi Donasi yang diberikan oleh Yayasan Panti Asuhan Attafakur kepada kurir yang menerima orderan fiktif.

## BIODATA PENULIS



### A. Biodata Diri

Nama : Yoga Chasbiansyah  
NIM : 204102020010  
TTL : Jember, 26 Agustus 2001  
Alamat : Jl.Sarangan Lingk. Trogo Wetan, Kel. Antirogo,  
Kec. Sumbersari, Kab. Jember  
Prodi : Hukum Ekonomi Syariah  
Fakultas : Syariah  
No. HP : 082131915089  
Email : [yogachasbiansyah2608@gmail.com](mailto:yogachasbiansyah2608@gmail.com)

### B. Riwayat Pendidikan

1. TK Nurul Islam (Nuris) Jember (2008-2009)
2. SDN Baratan 01 Jember (2009-2014)
3. SMP Nurul Islam (Nuris) Jember (2014-2017)
4. SMKN 1 Jember (2017-2020)
5. Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember (2020-2024)

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R