

## BAB IV

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dipaparkan diatas, terdapat beberapa kesimpulan mengenai perlindungan hukum terhadap kurir apabila terjadi penolakan terhadap barang oleh konsumen dengan metode pembayaran *cash on delivery* (COD):

1. Hubungan hukum yang terbentuk antara Shopee dan jasa ekspedisi adalah hubungan kerjasama kemitraan. Hubungan kerjasama kemitraan ini mengacu kepada Pasal 1 ayat 13 Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 Tentang Usaha Mikro Kecil dan Menengah, yang dimaksud dengan Kemitraan adalah kerjasama dalam keterkaitan usaha, baik langsung maupun tidak langsung, atas dasar prinsip saling memerlukan, mempercayai, memperkuat, dan menguntungkan yang melibatkan pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah dengan Usaha Besar. Didalam transaksi elektronik yang menggunakan metode pembayaran *Cash on Delivery* (COD) terdapat beberapa pihak yang terkait di dalamnya, yaitu *marketplace* dalam hal ini Shopee, penjual, pembeli, dan jasa angkutan atau ekspedisi. Didalam hubungan kerjasama kemitraan ini menimbulkan prestasi antara masing-masing pihak. Jasa ekspedisi bertugas dan bertanggung jawab mengirim atau mengantarkan barang yang telah di *packing* rapi oleh penjual, kepada konsumen dengan aman dan selamat. Shopee dalam hal ini adalah sebagai wadah mempertemukan para pihak dalam transaksi jual beli online, bertugas untuk mengkonfirmasi transaksi

yang terjadi antara penjual dan pembeli. Konsumen apabila menerima barang yang tidak sesuai terlebih dahulu melakukan komplain kepada pihak Shopee, dan setelahnya Shopee bertanggung jawab untuk memastikan apakah barang pesanan konsumen tersebut merupakan wanprestasi dari penjual, atau jasa ekspedisi yang melakukan kesalahan.

2. Bentuk Perlindungan hukum yang diberikan kepada kurir apabila terjadi sengketa antara kurir jasa ekspedisi dan konsumen dalam transaksi jual beli online dengan metode pembayaran *Cash On Delivery* terhadap penolakan barang atau pengembalian barang oleh konsumen, penyelesaian sengketa tersebut dilakukan dengan cara mediasi dengan mempertemukan kedua belah pihak, mediasi disini hanya untuk mendamaikan kedua belah pihak, namun disini pihak kurir jasa ekspedisi tetap tidak mencapai target harian atau bulanannya. Sedangkan bentuk ancaman terhadap kurir, yang bisa membahayakan pribadi kurir sebagai pekerja hal tersebut sudah masuk kedalam konteks pidana, karena Undang-Undang No 13 tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan dan Undang-Undang No. 11 tahun 2020 tentang Cipta kerja hanya mengatur tentang dalam konteks kesehatan dan keselamatan kerja, yang berkaitan dengan potensi permasalahan yang berhubungan dengan pekerjaannya dan bukan potensi yang muncul dari pihak ketiga. Jika pihak kurir merasa dirugikan akibat ulah konsumen, maka kurir dapat menempuh penyelesaian sengketa lewat litigasi, dan menuntut konsumen atas perbuatan wanprestasinya yang menyebabkan kerugian bagi kurir.

## **B. Saran**

Berdasarkan analisis dari kesimpulan diatas, selanjutnya berikut adalah saran-saran yang dapat dijadikan sebagai pemecah masalah:

1. Dari penelitian ini, Shopee harus memperjelas kembali terkait peraturan *Cash On Delivery*, dan memuatkan kedudukan-kedudukan para pihak sehingga pembeli atau konsumen agar pemahaman konsumen terhadap sistem pembayaran tersebut lebih menyeluruh.

2. Perlu adanya pengaturan secara khusus terkait sengketa yang terjadi di dalam transaksi *e-commerce* baik skala nasional maupun internasional. Terutama dalam pertanggungjawaban, hak dan kewajiban para pihak dalam pelaksanaan transaksi *e-commerce* agar terciptanya transaksi jual beli yang kondusif dan aman. Sehingga apabila terjadi sengketa dapat dilihat mana yang salah dan tidak selalu mengacu kepada Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

3. Melalui penelitian ini diharapkan konsumen yang bertransaksi *e-commerce* menggunakan aplikasi Shopee agar lebih memerhatikan posisi para pihak dalam transaksi *e-commerce*, dan paham terkait hak dan kewajibannya sebagai pembeli. Sehingga kurir yang hanya sebagai pengantar barang pesannya tidak terkena dampak, dan menerima kerugian.