

**TINJAUAN YURIDIS TERHADAP PERJANJIAN PENGEMBALIAN
BARANG *CASH ON DELIVERY* (COD) YANG TELAH DIBUKA
(Studi Kasus Pada J&T Ekspres Bandungan)**

Proposal Penelitian untuk Penulisan Hukum dalam Bentuk Skripsi

Program Kekhususan Hukum Perdata



Diajukan Oleh :

MUHAMMAD YAVITS HISYAM AZIZ

NIM : 30301800458

PROGRAM STUDI (S1) ILMU HUKUM

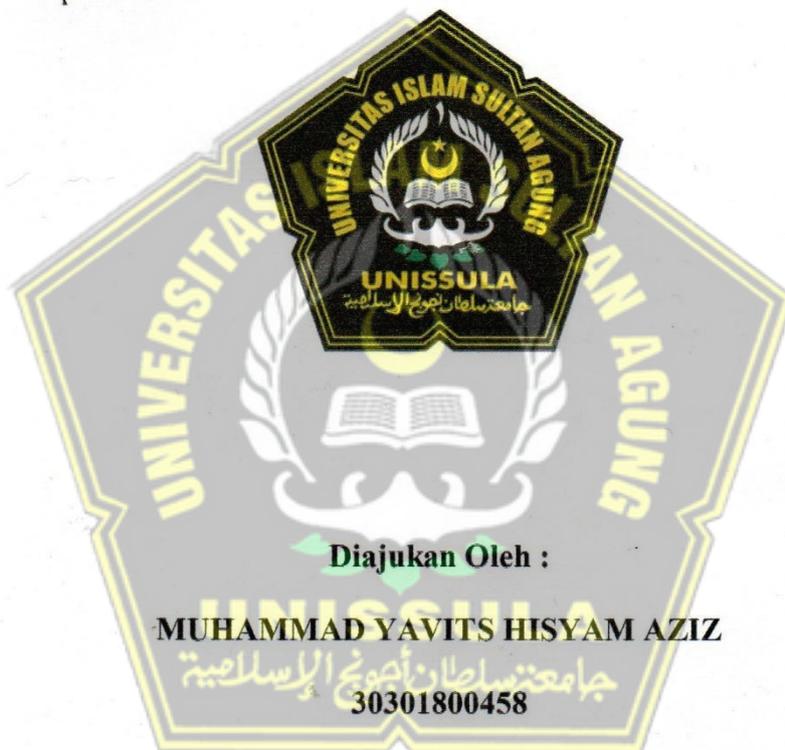
FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS SULTAN AGUNG

SEMARANG

2022

**TINJAUAN YURIDIS TERHADAP PERJANJIAN PENGEMBALIAN
BARANG *CASH ON DELIVERY* (COD) YANG TELAH DIBUKA
(Studi Kasus Pada J&T Ekspres Bandungan)**



Pada Tanggal 25 Agustus 2022

Telah Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing

Dini Amalia Fitri, S.H., M.H
NIDN : 0607099001

HALAMAN PENGESAHAN

**TINJAUAN YURIDIS TERHADAP PERJANJIAN PENGEMBALIAN
BARANG *CASH ON DELIVERY* (COD) YANG TELAH DIBUKA
(Studi Kasus Pada J&T Ekspres Bandungan)**

Dipersiapkan dan Disusun Oleh :
MUHAMMAD YAVITS HISYAM AZIZ
30301800458

Telah Diperhadapkan Dihadapan Tim
Penguji
Pada tanggal 25 Agustus 2022
Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat
Dan Lulus

Tim Penguji
Ketua

Dr. Lathifah Hanim, S.H., M.Hum., M.Kn

NIDN : 06-1510-6602

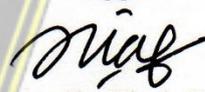
Anggota



Dr. Andi Aina Ilmih, S.H., M.H

NIDN: 06-0205-7803

Anggota



Dini Amalia Fitri, S.H., M.H

NIDN: 06-0709-9001

Mengetahui

Dekan Fakultas Hukum Unissula



Dr. Bambang Tri Bawono, S.H., M.H

NIDN : 06-0707-7601

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Yavits Hisyam Aziz

NIM : 30301800458

Fakultas : Hukum

Dengan ini saya nyatakan bahwa Karya Tulis Ilmiah yang berjudul : **TINJAUAN YURIDIS TERHADAP PERJANJIAN PENGEMBALIAN BARANG CASH ON DELIVERY (COD) YANG TELAH DIBUKA (Studi Kasus Pada J&T Ekspres Bandungan)** Adalah benar hasil karya saya dan penuh kesadaran bahwa saya tidak melakukan tindakan plagiasi atau mengambil alih seluruh atau sebagian besar karya tulis orang lain tanpa menyebutkan sumbernya. Jika saya terbukti melakukan tindakan plagiasi, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku.

Semarang, 25 Agustus 2022

Yang menyatakan,



(M YAVITS HISYAM AZIZ)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Yavits Hisyam Aziz

NIM : 30301800458

Progam Studi : Ilmu Hukum

Fakultas : Hukum

Dengan ini menyerahkan karya ilmiah berupa Skripsi yang berjudul :

TINJAUAN YURIDIS TERHADAP PERJANJIAN PENGEMBALIAN BARANG *CASH ON DELIVERY* (COD) YANG TELAH DIBUKA (Studi Kasus Pada J&T Ekspres Bandungan)

Dan menyetujui menjadi hak milik Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan Hak Bebas Royalti Non-ekklusif untuk disimpan, dialihmediakan, dikelola dalam pangkalan data, dan dipublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap mencantumkan nama penulis sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran hak Cipta/Plagiarisme dalam karya ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang, 25 Agustus 2022

Yang menyatakan,



(Muhammad Yavits H A)

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Yavits Hisyam Aziz

NIM : 30301800458

Fakultas : Hukum

Dengan ini saya nyatakan bahwa Karya Tulis Ilmiah yang berjudul : **TINJAUAN YURIDIS TERHADAP PERJANJIAN PENGEMBALIAN BARANG CASH ON DELIVERY (COD) YANG TELAH DIBUKA (Studi Kasus Pada J&T Ekspres Bandungan)** Adalah benar hasil karya saya dan penuh kesadaran bahwa saya tidak melakukan tindakan plagiasi atau mengambil alih seluruh atau sebagian besar karya tulis orang lain tanpa menyebutkan sumbernya. Jika saya terbukti melakukan tindakan plagiasi, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku.

Semarang, 25 Agustus 2022

Yang menyatakan,

(M YAVITS HISYAM AZIZ)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Yavits Hisyam Aziz

NIM : 30301800458

Progam Studi : Ilmu Hukum

Fakultas : Hukum

Dengan ini menyerahkan karya ilmiah berupa Skripsi yang berjudul :

TINJAUAN YURIDIS TERHADAP PERJANJIAN PENGEMBALIAN BARANG *CASH ON DELIVERY* (COD) YANG TELAH DIBUKA (Studi Kasus Pada J&T Ekspres Bandungan)

Dan menyetujui menjadi hak milik Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan Hak Bebas Royalti Non-eklusif untuk disimpan, dialihmediakan, dikelola dalam pangkalan data, dan dipublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap mencantumkan nama penulis sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran hak Cipta/Plagiarisme dalam karya ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang, 25 Agustus 2022

Yang menyatakan,

(Muhammad Yavits H A)

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai kesanggupannya”

(QS. Al-Baqarah: 286)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk

1. Kedua Orangtua Bapak Andri dan

Ibu Rina yang sangat cintai

2. Almamater Fakultas Hukum

Unissula

3. Saudaraku Syafik dan Teman

yang sering menemani saya

mengerjakan skripsi ini



KATA PENGANTAR

Dengan segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-nya pada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“TINJAUAN YURIDIS TERHADAP PERJANJIAN PENGEMBALIAN BARANG CASH ON DELIVERY (COD) YANG TELAH DIBUKA (Studi Kasus Pada J&T Ekspres Bandungan)”** Dengan maksud untuk memenuhi persyaratan guna mendapatkan gelar kesarjanaan dalam Ilmu Hukum dalam fakultas Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Atas berkat bantuan dari berbagai pihak yang telah berkenan untuk memberikan segala yang dibutuhkan dalam penulisan skripsi ini, perkenankanlah penulis mengucapkan banyak terima kasih dan rasa hormat kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Gunarto, SH. SE. Akt. M.Hum selaku Rektor Universitas Islam Sultan Agung (UNISSULA) Semarang.
2. Bapak Dr. Bambang Tri Bawono, S.H., M.H. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung (UNISSULA) Semarang
3. Ibu Dr. Hj. Widayati, SH., M.H selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung (UNISSULA) Semarang.
4. Bapak Arpangi, SH., M.H selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Uvinersitas Islam Sultan Agung (UNISSULA) Semarang.
5. Ibu Aryani Witasari, SH., M.H selaku Ketua Program Studi S1 Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung (UNISSULA) Semarang.

6. Bapak Dr. Denny Suwondo, SH., M.H selaku Sekretaris Program Studi S1 Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung (UNISSULA) Semarang.
7. Ibu Aryani Witasari, SH., M.H selaku Ketua Program Studi S1 Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung (UNISSULA) Semarang.
8. Bapak Dr. Andri Winjaya Laksana, SH., M.H selaku Direktur Eksekutif Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung (UNISSULA) Semarang.
9. Ibu Dini Amalia Fitri, S.H., M.H selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingannya dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Bapak dan Ibu Dosen serta Staf Karyawan Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung (UNISSULA) Semarang.
11. Kedua Orang tua serta keluarga tercinta yang senantiasa berdo'a untuk keberhasilan penulis dalam menuntut ilmu.

Penulis menyadari akan kurangnya kesempurnaan penulisan skripsi ini. Oleh sebab itu segala kritik maupun saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan agar kelak dikemudian hari dapat menghasilkan karya yang lebih baik. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Semarang, 25 Agustus 2022

Penulis

Muhammad Yavits Hisyam Aziz

30301800458

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iv
PERSTUJUAN PUBLIKASI	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
ABSTRAKS	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Kegunaan Penelitian	5
E. Terminologi	5
F. Metode Penelitian	10
G. Sistematika Penulisan	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	16
A. PERJANJIAN	16
1. Pengertian Perjanjian	16

2. Unsur-Unsur Perjanjian	19
3. Syarat-syarat Sahnya Perjanjian	22
B. Jasa	26
1. Pengertian Jasa	26
2. Klasifikasi Jasa	26
C. Pelaksanaan Pengiriman Barang	28
1. Pengaturan Hukum Tentang Pengiriman Barang	28
D. Transaksi Elektronik / <i>E-Commerce</i>	31
1. Pengertian <i>E-Commerce</i>	31
E. Cash On Delivery (COD)	35
1. Pelaksanaan <i>Cash on Delivery</i> (COD).....	36
2. Tanggung Jawab Para Pihak	38
F. Perjanjian Dan Tanggung Jawab Dalam Perspektif Islam	44
1. Pengertian Perjanjian / Perikatan (Akad)	44
2. Tanggung Jawab (Amanat)	46
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	48
A. Prosedur Perjanjian Pengembalian Barang <i>Cash On Delivery</i> (COD) Yang Sudah Dibuka Pada J&T Express Bandungan	48
1. Gambaran Umum J&T Express Bandungan	48
2. Prosedur Perjanjian Pengembalian Barang <i>Cash On Delivery</i> (COD)	51
B. Tanggung Jawab Perjanjian Pengembalian Barang <i>Cash On Delivery</i> (COD) Yang Sudah Dibuka Pada J&T Express Bandungan	66

1. Kualitas Pelayanan	71
2. Kepuasan Pelanggan	74
BAB IV PENUTUP	77
A. Kesimpulan	77
B. Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN	83



ABSTRAK

Sistem Jual Beli Online sangat membantu orang-orang yang tidak mau repot dengan masalah tawar-menawar atau harus datang ke tempat perbelanjaan. Dengan berkembangnya teknologi sekarang ini Sistem Jual Beli Online sudah mulai menjadi transaksi yang sudah banyak diminati oleh masyarakat. Pengiriman adalah kegiatan pemasaran untuk memudahkan dalam penyampaian produk dari produsen kepada konsumen. Manfaat pengiriman berdasarkan definisi sebelumnya adalah kegiatan pengalih pindah tangan kepemilikan suatu barang atau jasa. Kegiatan pengiriman menciptakan arus saluran pemasaran atau arus saluran pengiriman. Perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan perjanjian pengiriman barang *Cash On Delivery* (COD) di J&T Express Bandungan

Cash on Delivery (COD) memiliki suatu pembayaran yang diterima oleh penjual setelah orderan sampai ke tangan konsumen. *Cash on Delivery* (COD) merupakan istilah untuk pembayaran yang disepakati. Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan yuridis empiris. Pendekatan yuridis empiris yakni dilakukan dengan melihat kenyataan yang ada dalam praktek dilapangan. Pendekatan ini dikenal pula dengan pendekatan secara sosiologis yang dilakukan secara langsung ke lapangan.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan perjanjian pengiriman barang *Cash On Delivery* (COD) di J&T Express Bandungan didapatkan bahwa masih terjadi beberapa kendala dan masalah yang diakibatkan beberapa faktor tertentu, contohnya akibat kemalasan membaca dari pihak konsumen dalam memakai jasa kirim J&T Express Bandungan ataupun pihak pengiriman barang yang kurang dalam mengarahkan konsumen untuk lebih berhati-hati dan membaca syarat ketentuan yang berlaku.

Kata kunci : Perjanjian, Barang, *Cash On Delivery* (COD)

ABSTRACT

The Online Buying System is very helpful for people who don't want to bother with haggling problems or having to come to a shopping center. With the development of technology today, the Online Buying and Selling System has started to become a transaction that has been in great demand by the public. Delivery is a marketing activity to facilitate the delivery of products from producers to consumers. The benefit of delivery based on the previous definition is the transfer of ownership of goods or services. Delivery activities create marketing channel flows or delivery channel flows. An agreement is an act by which one or more persons bind themselves to one or more other persons. This study aims to find out how the implementation of the Cash On Delivery (COD) goods delivery agreement at J&T Express Bandungan

Cash on Delivery (COD) has a payment received by the seller after the order reaches the consumer. Cash on Delivery (COD) is a term for agreed payments. The approach method used in this study is an empirical juridical approach. The empirical juridical approach is carried out by looking at the reality that exists in practice in the field. This approach is also known as a sociological approach which is carried out directly in the field.

Based on the results of research and discussion of the Cash On Delivery (COD) delivery agreement at J&T Express Bandungan, it was found that there were still some obstacles and problems caused by certain factors, for example due to the laziness of reading from the consumer in using the J&T Express Bandungan delivery service or the delivery party, which is lacking in directing consumers to be more careful and read the applicable terms and conditions.

Keyword : agreement, goods, cash on delivery (COD)

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kemajuan teknologi di era globalisasi cenderung membuat masyarakat menyukai segala sesuatu yang mudah dan praktis. *Online shopping* saat ini tentu bukan lagi menjadi suatu hal yang asing bagi masyarakat Indonesia, baik yang dalam kesehariannya menggunakan internet ataupun tidak. Adapun pengertian *online shopping* adalah suatu proses pembelian barang dari penjual yang mengiklankan dagangan mereka melalui *E-commerce* seperti Shopee, Lazada, Tokopedia, dsb. Teknologi digital membuat semua proses berjualan dan belanja jadi lebih mudah, salah satu aktifitas buy and sell dilakukan melalui *E-commerce*, tinggal bayar barang langsung diantarkan ke rumah.

E-commerce adalah *electronic commerce*, merupakan kumpulan teknologi, aplikasi, dan bisnis yang menghubungkan perusahaan atau perseorangan sebagai konsumen untuk melakukan transaksi elektronik, pertukaran barang, dan pertukaran informasi melalui internet atau televisi, www, atau jaringan komputer lainnya¹. Pembelian melalui *E-commerce* tidak bisa lepas dari penggunaan jasa pengiriman. Jasa pengiriman adalah sebuah perusahaan atau layanan jasa yang bergerak di bidang pemberian layanan untuk mengirimkan barang, dari satu tempat ke tempat lainnya.

¹ bpka.jogjaprovo.go.id/apa-yang-dimaksud-E-commerce/ diakses pada tanggal 3 maret 2022

Pembelian tersebut memiliki banyak sistem pembayaran seperti *online banking*, *e-wallet*, dan *cash on delivery* (COD). Sistem pembayaran yg paling diminati saat ini adalah *cash on delivery* (COD), metode pembayaran ini memungkinkan pembeli membayar pesannya setelah paket sampai. Di Indonesia hingga saat ini akses layanan perbankan masih belum menyentuh semua daerah secara merata sehingga masih banyak masyarakat yang belum dapat menjangkau keuangan yang berbasis digital.

Perhimpunan Bank Nasional (Perbanas) menilai pengembangan perbankan digital di Indonesia masih terkendala oleh keterbatasan infrastruktur jaringan telekomunikasi, khususnya internet. Ketersediaan jaringan internet di Indonesia tidak merata di setiap daerah-daerah². Hal itu juga disebabkan kurangnya pengetahuan masyarakat tentang *mobile banking*, khususnya untuk masyarakat di daerah pedesaan. *Mobile banking* merupakan layanan perbankan yang diberikan oleh pihak bank untuk mendukung kelancaran dan kemudahan kegiatan perbankan³.

Dengan adanya *mobile banking*, nasabah akan mendapatkan informasi perbankan secara cepat, efektif dan efisien, serta dapat mengurangi waktu tunggu nasabah dalam melakukan transaksi perbankan.⁴ Belakangan metode pembayaran *cash on delivery* (COD) menimbulkan banyak masalah seperti terjadinya pertengkaran antara pembeli barang dengan kurir jasa pengiriman.

²https://www.cnbcindonesia.com/tech/20191106144146-37-113148/susah_sinyal_jadi_kendala_pengembangan_perbankan_digital. diakses pada tanggal 3 maret 2022

³Syamsul Hadi. "Faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan layanan *mobile banking*", *jurnal.fe.uad.ac.id*. diakses pada tanggal 29 maret 2022

⁴ *Ibid.*, diakses pada tanggal 29 maret 2022

Selain merugikan beberapa pihak, ini juga menjadi ketakutan untuk pihak yang secara langsung terjun dalam permasalahan tersebut. Masalah yang timbul akibat kekecewaan pembeli terhadap barang yang dipesan ini kian melebar dimana seharusnya ini menjadi masalah antara penjual dan pembeli, namun ikut menyeret pihak jasa pengiriman paket tersebut, selain itu permasalahan ini juga menimbulkan berbagai macam reaksi di sosial media, baik itu kecaman terhadap pembeli yang tidak puas ataupun curhatan ketidakpuasan masyarakat terhadap tidak jujurnya penjual.

Online shopping merupakan suatu perjanjian jual beli antara penjual dan pembeli, dimana terdapat aturan hukum diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdara yang mengatur tentang syarat sahnya suatu perjanjian, ketentuan ini juga berlaku terhadap transaksi jual beli secara *online*. Ketentuan dalam KUHPerdara ini diperkuat dengan adanya Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang mengatur tentang transaksi elektronik.

Ketika terjadinya transaksi elektronik terdapat perjanjian yang tersedia dalam dokumen elektronik dan harus di sepakati oleh pengguna aplikasi tersebut sebelum mengoperasikan dan melakukan penggunaan lebih lanjut melalui aplikasi tersebut. Hal ini dinamakan dengan *Terms and Condition*.

Terms and condition adalah ketentuan-ketentuan dalam suatu perjanjian berupa persyaratan, kondisi dan jaminan-jaminan tertentu yang harus dipenuhi oleh kedua pihak.⁵

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka ditulislah penelitian dengan judul ***TINJAUAN YURIDIS TERHADAP PERJANJIAN PENGEMBALIAN BARANG CASH ON DELIVERY (COD) YANG TELAH DIBUKA (Studi Kasus Pada J&T Ekspres Bandungan).***

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian tersebut di atas dapat dirumuskan suatu permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana prosedur perjanjian pengembalian barang *Cash on Delivery* (COD) yang sudah dibuka pada J&T Ekspres Bandungan ?
2. Bagaimana tanggung jawab yang diberikan J&T Ekspres Bandungan terhadap pengembalian barang *Cash on Delivery* (COD) tersebut ?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pelaksanaan perjanjian pengembalian barang *Cash on Delivery* (COD) yang sudah dibuka dengan benar pada J&T Ekspres Bandungan
2. Untuk mengetahui bagaimana tanggung jawab yang diberikan J&T Ekspres Bandungan terhadap pengembalian barang *Cash on Delivery* (COD)

⁵ <https://www.kamusbesar.com/terms-and-condition>. diakses pada tanggal 4 maret 2022

D. Kegunaan Penelitian

1. Secara Teoritis

Bagi kepentingan penelitian itu sendiri yaitu menambah pengetahuan mengenai perjanjian jual beli *online* dengan sistem *Cash on Delivery* (COD) dan mungkin memperbarui kebijakan-kebijakan yang berlaku

2. Secara Praktis

Dari hasil penelitian itu diharapkan dapat diperoleh suatu perkembangan pemahaman masyarakat mengenai pelaksanaan perjanjian dalam pengembalian barang *Cash on Delivery* (COD) yang sudah dibuka

E. Terminologi

1. Perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Pasal 1320 KUHPerdata menyebutkan adanya 4 (empat) syarat sahnya suatu perjanjian, yakni:

- a. Adanya kata sepakat bagi mereka yang mengikatkan dirinya;
- b. Kecakapan para pihak untuk membuat suatu perikatan;
- c. Suatu hal tertentu; dan
- d. Suatu sebab (causa) yang halal

2. Pengiriman adalah kegiatan pemasaran untuk memudahkan dalam penyampaian produk dari produsen kepada konsumen⁶. Manfaat pengiriman berdasarkan definisi sebelumnya adalah kegiatan pengalih

⁶ <https://creatormedia.my.id/pengertian-jasa-pengiriman-barang-adalah/> diakses pada tanggal 6 maret 2022

pindah tangan kepemilikan suatu barang atau jasa. Kegiatan pengiriman menciptakan arus saluran pemasaran atau arus saluran pengiriman. Distributor adalah orang yang melaksanakan kegiatan pengiriman. Distributor bertugas menghubungkan antara kegiatan produksi dan konsumsi. Kegiatan penpengiriman secara tidak langsung secara aktual sudah sering kali dijumpai dalam kehidupan sehari –hari, dari kebanyakan pihak produsen sendiri tidak mampu untuk menangani masalah pengiriman tanpa dibantu oleh beberapa penyedia jasa pengiriman itu sendiri.

3. *Cash on Delivery (COD)* memiliki suatu pembayaran yang diterima oleh penjual setelah orderan sampai ke tangan konsumen. *Cash on Delivery (COD)* merupakan istilah untuk pembayaran yang disepakati. Jadi, pembayaran diambil saat barang telah diterima, bukan saat produk dikirim. Namun, jenis pembayaran yang diterima untuk *Cash on Delivery (COD)* umumnya diputuskan oleh penjual. Artinya, pembeli harus menyiapkan pembayaran penuh saat produk sampai ke tujuan⁷

4. *Electronic commerce* atau *e-commerce* adalah segala aktivitas jual beli yang dilakukan melalui media elektronik. Meskipun sarannya meliputi televisi dan telepon, kini *e-commerce* lebih sering terjadi melalui internet.

Karena pengertian *e-commerce* tersebut, terkadang ada kesalahpahaman tentang *ecommerce* dan *marketplace*. Istilah *e-commerce* digunakan untuk mendeskripsikan semua transaksi yang memakai media elektronik.

⁷ <https://midtrans.com/id/blog/cash-on-delivery#>. Diakses pada tanggal 7 maret 2022

Marketplace sendiri adalah salah satu model *e-commerce*, di mana ia berfungsi sebagai perantara antara penjual dan pembeli. Penjual yang berdagang di *marketplace* hanya perlu meladeni pembelian. Semua aktivitas lain seperti pengelolaan *website* sudah diurus oleh platform tersebut. Situs-situs seperti Shopee dan Lazada adalah dua contoh *marketplace*.⁸

F. Metode Penelitian

1. Metode Pendekatan

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan yuridis empiris. Pendekatan yuridis empiris yakni dilakukan dengan melihat kenyataan yang ada dalam praktek dilapangan. Pendekatan ini dikenal pula dengan pendekatan secara sosiologis yang dilakukan secara langsung ke lapangan.⁹

Penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah penelitian Yuridis empiris yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung di lapangan untuk mengetahui permasalahan yang sebenarnya terjadi, kemudian akan dihubungkan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan teori hukum yang ada¹⁰.

2. Spesifikasi Penelitian

Untuk mendekati permasalahan dalam penelitian ini penulis menggunakan spesifikasi penelitian secara diskriptif, yaitu menggambarkan tentang

⁸ www.niagahoster.co.id/blog/apa-itu-ecommerce. Diakses pada tanggal 7 maret 2022

⁹ Yudiono OS. 2013. "Metode Penelitian", digilib.unila.ac.id. diakses pada tanggal 8 maret 2022

¹⁰ Bambang Sunggono. 2006, Metode Penelitian Hukum. Rajawali Pers, Jakarta hlm. 75.

tinjauan hukum mengenai pengembalian barang *cash on delivery* (COD) yang telah dibuka di J&T Express Bandungan.

Etna Widodo Muchtar (2000) yang menyampaikan bahwa penelitian dengan metode deskriptif adalah metode riset yang digunakan untuk memperjelas gejala sosial melalui berbagai variabel penelitian yang saling berkaitan antara satu dengan lainnya.

Etna juga menambahkan, bahwa dalam penelitian yang dilakukan secara deskriptif pihak peneliti tidak perlu menyusun hipotesis. Mengapa? Sebab kegiatan penelitian yang dilakukan untuk proses pengujian dan penulisan hasilnya baru dilakukan setelah terjun langsung di lapangan.¹¹

3. Sumber Data

Dalam penulisan skripsi ini digunakan dua sumber data sebagai penyalur kelengkapan data yang diharapkan. Kedua sumber data tersebut adalah :

a. Data Primer

Data Primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari sumber asalnya melalui salah satu upaya wawancara langsung dengan sumber atau responden yang bersangkutan yaitu pihak J&T Ekspres Bandungan. Data primer adalah data basis atau utama yang digunakan dalam penelitian. Data primer adalah jenis data yang dikumpulkan secara langsung dari sumber utamanya seperti melalui wawancara,

¹¹Etna Widodo Muchtar(2000), www.duniadosen.com/penelitian-deskriptif/amp/ diakses pada 8 maret 2022

survei, eksperimen, dan sebagainya. Data primer biasanya selalu bersifat spesifik karena disesuaikan oleh kebutuhan peneliti.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung dari sumber aslinya. Berbagai informasi yang telah ada sebelumnya dan dengan sengaja dikumpulkan oleh peneliti yang digunakan untuk melengkapi kebutuhan data penelitian. Biasanya data-data ini berupa diagram, grafik, atau tabel sebuah informasi penting seperti sensus penduduk. Data sekunder bisa dikumpulkan melalui berbagai sumber seperti buku, situs, atau dokumen pemerintah¹²

Data sekunder dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi 3 (tiga) badan hukum, yaitu:

- 1) Bahan Hukum Primer, yaitu badan yang mengikat, terdiri dari:
 - a) Undang-Undang ITE Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
 - b) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
 - c) Pasal 1320 KUHPerdara tentang syarat sah terjadinya perjanjian
 - d) Peraturan perundangan lainnya yang berkaitan dengan materi penulisan hukum ini

¹² Salsabila Miftah Rezkia, <https://dqlab.id/kenali-4-perbedaan-data-sekunder-dan-data-primer-saat-melakukan-penelitian>, diakses pada tanggal 8 maret 2022

- 2) Bahan Hukum Sekunder, yaitu bahan yang memberi penjelasan bagi bahan hukum primer, terdiri dari buku-buku atau hasil penelitian lain tentang perjanjian dan transaksi elektronik.
- 3) Bahan Hukum Tersier, yaitu bahan hukum yang memberikan petunjuk dan penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder, terdiri dari kamus hukum maupun bacaan lain.

4. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan bagian yang sangat urgen dari penelitian itu sendiri. Prosedur pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner, observasi, wawancara, dokumentasi. Data yang dikumpulkan harus dimiliki sifat/syarat tertentu. Sehingga tidak menyimpang dari permasalahan yang ada dengan metode-metode sebagai berikut:

1. Metode Kuesioner

Kuesioner adalah “suatu daftar yang berisikan rangkaian pertanyaan mengenai suatu masalah/bidang yang akan diteliti”¹³ Sementara menurut S. Nasution, kuesioner atau yang sering disebut dengan angket adalah “daftar pertanyaan yang didistribusikan untuk di isi dan dikembalikan/dijawab dibawah pengawasan peneliti¹⁴ Jadi kuesioner adalah salah satu alat pengumpul data yang dilakukan dengan cara memberikan daftar pertanyaan kepada sampel untuk kemudian diisi sesuai dengan pengetahuannya.

¹³ Cholid Narbuko dkk. *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Bumi Aksara,1997), hlm.76

¹⁴ S. Nasution, *Metode Research* (Jakarta: Bumi Aksara, 1996), hlm.128

2. Metode Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui sesuatu pengamatan, dengan disertai pencatatan-pencatatan terhadap keadaan atau perilaku objek sasaran¹⁵.

Menurut Nana Sudjana observasi adalah pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti¹⁶. Teknik observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis fenomena-fenomena yang diselidiki. Dalam arti yang luas, observasi sebenarnya tidak hanya terbatas pada pengamatan yang dilaksanakan baik secara langsung maupun tidak langsung¹⁷.

Sedangkan menurut Sutrisno Hadi metode observasi diartikan sebagai pengamatan, pencatatan dengan sistematis fenomena-fenomena yang diselidiki¹⁸. Pengamatan (*observasi*) adalah metode pengumpulan data dimana peneliti atau kolaboratornya mencatat informasi sebagaimana yang mereka saksikan selama penelitian¹⁹. Dari pengertian di atas metode observasi dapat dimaksudkan suatu cara pengambilan data melalui pengamatan langsung terhadap situasi atau peristiwa yang ada dilapangan.

¹⁵ Abdurrahman Fatoni, *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi* (Jakarta: Rineka Cipta,2011), hlm.104.

¹⁶ Nana Sudjana, *Penelitian dan Penilaian* (Bandung: Sinar Baru,1989),hlm.84.

¹⁷ Singarimbun Masri dan Efendi Sofran, *Metode Penelitian Survey* (Jakarta:LP3ES,1995), hlm. 46.

¹⁸ 8Sutrisno Hadi, *Metodologi Reserch* (Yogyakarta:Andi Ofset,Edisi Refisi,2002), hlm.136

¹⁹ Gulo, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Grasindo,cet.1,2002), hlm.116

Adapun jenis-jenis observasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah:

- a. Observasi non partisipan artinya penulis tidak ambil bagian/ tidak terlihat langsung dalam kegiatan orang-orang yang di observasi;
- b. Observasi yang berstruktur artinya dalam melakukan observasi penulis mengacu pada pedoman yang telah disiapkan terlebih dahulu oleh penulis. Teknik ini digunakan untuk mengetahui tanggung jawab yang dilakukan oleh J&T Express terhadap pengembalian barang *Cash on delivery* (COD) tersebut.

3. Metode Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data melalui proses tanya jawab lisan yang berlangsung satu arah, artinya pertanyaan datang dari pihak yang mewawancarai dan jawaban diberikan oleh yang diwawancarai²⁰. Wawancara adalah suatu cara untuk mengetahui situasi tertentu di dalam kelas dilihat dari sudut pandang yang lain²¹.

Wawancara adalah bentuk komunikasi langsung antara peneliti dan responden²². Komunikasi berlangsung dalam bentuk tanya-jawab dalam hubungan tatap muka, sehingga gerak dan mimik responden merupakan pola media yang melengkapi kata-kata secara verbal. Teknik wawancara atau *interview* merupakan cara yang digunakan untuk mendapatkan data dengan cara mengadakan wawancara secara langsung dengan informan.

²⁰ Abdurrahman Fatoni, *Op-Cit.*, hlm105

²¹ Sutrisno Hadi, *Op-Cit.*, hlm 157

²² Gulo, *Op-Cit.*, hlm 119.

4. Metode Dokumentasi

Metode ini dapat diartikan sebagai cara pengumpulan data dengan cara memanfaatkan data-data berupa buku, catatan (dokumen). Metode dokumenter sumber informasinya berupa bahan-bahan tertulis atau tercatat²³.

Teknik ini digunakan untuk mendapatkan data yang berkenaan dengan faktor-faktor penyebab terjadinya penolakan terhadap paket *cash on delivery* (COD) pada J&T Express Bandungan.

5. Lokasi penelitian ini terletak di Jl.Tirtomoyo, Bandungan, Jetis, Kec. Bandungan, Semarang, Jawa tengah, yaitu kantor J&T Express Bandungan

6. Metode Analisis Data

Analisis data adalah sebuah proses pemeriksaan, pembersihan, transformasi dan pemodelan data dengan tujuan menemukan informasi yang berguna, menginformasikan kesimpulan dan mendukung pengambilan keputusan.

Analisis data sendiri memiliki banyak segi dan pendekatan yang mencakup beragam teknik dengan berbagai nama dan digunakan dalam domain bisnis, sains, dan ilmu sosial yang berbeda. Dalam dunia bisnis saat ini, analisis data berperan dalam membuat keputusan yang lebih ilmiah dan membantu bisnis beroperasi lebih efektif karena data yang lebih akurat dan *real-time*.

Pada analisis data ini penulis menggunakan metode kualitatif, yaitu data diolah yaitu data menenai prosedur dalam pengembalian barang *cash on*

²³ Sanafiah Faesal, *Dasar dan Teknik Penelitian Keilmuan Sosial* (Surabaya: Usaha Nasional, 2002).hlm.42-43

delivery (COD) yang telah dibuka, kemudian data tersebut dianalisa secara kualitatif, sehingga dapat diketahui bagaimana itu terjadi²⁴.

G. Sistematika Penulisan Skripsi

Secara garis besar sistematika penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Menguraikan hal-hal yang berkaitan dengan penyusunan skripsi, yang meliputi latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Perjanjian, Syarat Sahnya Perjanjian, Jasa, Pelaksanaan Pengiriman Barang, Transaksi Elektronik / *E-Commerce*, *Cash on Delivery* (COD), Pelaksanaan *Cash on Delivery* (COD), Tanggung Jawab Para Pihak Dalam Sistem *Cash on Delivery* (COD), Perjanjian dan Tanggung Jawab Dalam Perspektif Hukum Islam

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Merupakan intidari persoalan yang akan dibahas sebagai pokok permasalahan, yakni mengenai pelaksanaan perjanjian pengembalian barang *Cash on Delivery* (COD) yang sudah dibuka pada J&T Express Bandungan serta tanggung jawab yang diberikan J&T Express Bandungan terhadap pengembalian barang *Cash on Delivery* (COD)

²⁴<https://idcloudhost.com/apa-itu-analisis-data-pengertian-jenis-jenis-fungsi-dan-contohnya/amp>. Diakses pada tanggal 12 maret 2022

BAB IV PENUTUP

Memberikan kesimpulan dan saran



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. PERJANJIAN

1. Pengertian Perjanjian

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, perjanjian adalah “persetujuan tertulis atau dengan lisan yang dibuat oleh dua pihak atau lebih, masing masing bersepakat akan mentaati apa yang tersebut dalam persetujuan itu.”²⁵

Kamus Hukum menjelaskan bahwa perjanjian adalah “persetujuan yang dibuat oleh dua pihak atau lebih, tertulis maupun lisan, masing-masing sepakat untuk mentaati isi persetujuan yang telah dibuat bersama.” Menurut Pasal 1313 KUH Perdata, “Suatu persetujuan adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih”²⁶

Dalam Pasal 1233 KUHPerdata disebutkan bahwa tiap-tiap perikatan dilahirkan baik karena persetujuan, maupun karena Undang-Undang, yang dapat ditafsirkan bahwa perikatan lahir karena perjanjian atau Undang-Undang, dengan kata lain Undang-Undang dan perjanjian adalah sumber perikatan.²⁷ Menurut Pasal 1313 KUHPerdata, pengertian perjanjian sendiri adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya

²⁵ Departemen Pendidikan Nasional, Kamus Besar Ikhtisar Indonesi Edisi Ketiga, Jakarta : Balai Pustaka. 2005. hlm 458

²⁶ Sudarsono, Kamus Hukum, Jakarta: Rineka Cipta, 2007, h. 363

²⁷ J. Satrio, Hukum Perikatan, Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian, Cetakan Kedua (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2001), hlm. 3.

terhadap satu orang lain atau lebih. Dari perumusan Pasal tersebut dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan perjanjian dalam Pasal tersebut adalah perjanjian yang menimbulkan perikatan (*verbintenisscheppende overeenkomst*) atau perjanjian yang obligatoir.²⁸

Para sarjana Hukum Perdata pada umumnya berpendapat bahwa definisi perjanjian yang terdapat di dalam ketentuan tersebut tidak lengkap dan terlalu luas. Tidak lengkap karena hanya mengenai perjanjian sepihak saja dan dikatakan terlalu luas karena dapat mencakup hal-hal yang mengenai janji kawin, yaitu perbuatan di dalam lapangan hukum keluarga yang menimbulkan perjanjian juga, tetapi, bersifat istimewa karena diatur dalam ketentuan-ketentuan tersendiri sehingga Buku III KUH Perdata secara langsung tidak berlaku terhadapnya. Juga mencakup perbuatan melawan hukum, sedangkan di dalam perbuatan melawan hukum ini tidak ada unsur persetujuan.²⁹ Sedangkan yang dimaksud perikatan adalah suatu hubungan hukum antara dua pihak, di satu pihak ada hak dan di lain pihak ada kewajiban.³⁰

Menurut Sudikno, perjanjian merupakan satu hubungan hukum yang didasarkan atas kata sepakat untuk menimbulkan akibat hukum. Hubungan hukum tersebut terjadi antara subyek hukum yang satu dengan subyek hukum yang lain, dimana subyek hukum yang satu berhak atas prestasi dan begitu juga

²⁸ Ibid., hal 11

²⁹ Mariam Darus, KUH Perdata Buku III Hukum Perikatan dengan Penjelasan, PT. Alumi Bandung. 2005, hal 89.

³⁰ J. Satrio, 1995, Perikatan yang Lahir dari Perjanjian, Buku 1, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, hal 5.

suyek hukum yang lain berkewajiban untuk melaksanakan prestasinya sesuai dengan yang telah disepakati.³¹

Pendapat lain dikemukakan oleh Rutten dalam Prof. Purwahid Patrik yang menyatakan bahwa perjanjian adalah perbuatan yang terjadi sesuai dengan formalitas-formalitas dari peraturan hukum yang ada tergantung dari persesuaian kehendak dua atau lebih orang-orang yang ditujukan untuk timbulnya akibat hukum dari kepentingan salah satu pihak atas beban pihak lain atau demi kepentingan masing-masing pihak secara timbal balik.³²

Istilah perjanjian sering disejajarkan pengertiannya dengan istilah kontrak. Meskipun ada beberapa pakar hukum yang membedakan dua istilah tersebut. Apabila kembali kepada peraturan perundang-undangan seperti yang tercantum dalam Bab II Buku Ketiga KUH Perdata yang berjudul “Perikatan yang Lahir dari Kontrak atau Perjanjian” secara jelas terlihat bahwa undang-undang memberikan pengertian yang sejajar antara kontrak dan perjanjian.

R. Subekti mengemukakan perjanjian adalah “suatu peristiwa dimana seorang berjanji kepada orang lain atau di mana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal.”³³ Menurut Salim HS, Perjanjian adalah "hubungan hukum antara subjek yang satu dengan subjek yang lain dalam bidang harta kekayaan, dimana subjek hukum yang satu berhak atas prestasi dan

³¹ Sudikno, 2008, Ilmu Hukum, Penerbit Liberty, Yogyakarta.

³² Purwahid Patrik, 1988, Hukum Perdata II, Perikatan yang Lahir dari Perjanjian dan Undang-undang, Semarang: FH Undip, hal 1-3

³³ R. Subekti, Op.cit, hal 1

begitu juga subjek hukum yang lain berkewajiban untuk melaksanakan prestasinya sesuai dengan yang telah disepakatinya.”³⁴

2. Unsur-unsur Perjanjian

Berdasarkan beberapa pengertian perikatan/perjanjian tersebut, maka dapat ditarik unsur-unsur yang terkandung dalam perikatan, antara lain:

a. Hubungan Hukum

Hubungan hukum adalah hubungan yang diatur dan diakui oleh hukum. Didalam hubungan hukum, hubungan antara dua pihak yang didalamnya melekat hak pada satu pihak dan kewajiban pada pihak lainnya. Hubungan ini diatur dan memiliki akibat hukum tertentu. Hak dan kewajiban para pihak ini dapat dipertahankan dihadapan pengadilan.³⁵

Kalau debitor tidak memenuhi kewajibannya secara sukarela dengan baik dan sebagaimana mestinya, maka kreditor dapat meminta bantuan hukum agar ada tekanan kepada debitor supaya ia memenuhi kewajibannya.³⁶

³⁴ Salim MS, Hukum Kontrak, Teori & Tekriik Penyusunan Kontrak, Jakarta : Sinar Grafika, 2008. hal 27.

³⁵ Ridwan Khairandy, Hukum Kontrak Indonesia Dalam Perspektif Perbandingan (Bagian I), Diktat Kuliah: Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia, 2012, hal. 5.

³⁶ J. Satrio, Hukum Perikatan: Perikatan Pada Umumnya, Cetakan Ketiga (Bandung: Alumni, 1999), hal. 13.

b. Dalam Lapangan Hukum Kekayaan

Hukum kekayaan (*vermogensrecht*) adalah ketentuan hukum yang berkaitan hak dan kewajiban yang dapat dinilai dengan kekayaan. Kekayaan ini adalah keseluruhan hak dan kewajiban orang. Hubungan para pihak dalam perikatan harus merupakan hubungan hukum dalam lapangan hukum harta kekayaan.

Hubungan hukum yang timbul dari perikatan berupa hak dan kewajiban itu harus memiliki nilai uang atau setidaknya dapat dijabarkan dengan sejumlah uang tertentu. Jadi, untuk menentukan apakah hubungan hukum itu berada dalam lapangan hukum kekayaan, tolak ukur yang digunakan adalah hubungan hukum tersebut harus dapat dinilai dengan sejumlah uang³⁷. Hal itu berarti, bila debitor wanprestasi, maka kreditor harus dapat mengemukakan adanya kerugian finansial, agar ia dapat menuntut debitor berdasarkan ketentuan-ketentuan Buku III KUHPerdara³⁸.

c. Para Pihak

Para pihak didalam perikatan menjadi subjek perikatan. Subjek perikatan ada dua pihak, yakni debitor dan kreditor. Debitor adalah pihak yang mempunyai kewajiban untuk melaksanakan suatu prestasi, sedangkan kreditor adalah pihak yang memiliki hak atas pemenuhan suatu prestasi dari debitornya. Kreditor dikatakan mempunyai tagihan

³⁷ Ridwan Khairandy, op. cit., hal. 6.

³⁸ J. Satrio, op. cit., hal. 15.

terhadap debitornya, yakni tagihan atas prestasi dari debitornya, yang objeknya tidak harus berupa sejumlah uang tertentu, tetapi bisa juga berupa kewajiban untuk melakukan sesuatu atau tidak melakukan sesuatu, bahkan kalau ada kewajiban untuk memberikan sesuatu pun objeknya tidak harus berupa sejumlah uang.³⁹

Pihak dalam perikatan tidak identik dengan orang. Dalam konteks hukum perdata orang dapat berarti makhluk pribadi (*netuurlijkepersoon* atau *natural person*) juga dapat mencakup badan hukum (*rechtpersoon* atau *legal person*). Seorang debitor atau kreditor dapat terdiri dari beberapa orang atau badan hukum, tetapi didalam perikatan tetap dua, yakni debitor dan kreditor.⁴⁰

d.Prestasi

Prestasi merupakan objek perikatan. Prestasi sendiri merupakan suatu utang atau kewajiban yang harus dilaksanakan dalam suatu perikatan. Dalam Pasal 1234 KUHPperdata memberikan klasifikasi prestasi sebagai berikut :

- 1) Memberikan sesuatu
- 2) Melakukan sesuatu
- 3) Tidak berbuat sesuatu

³⁹ J. Satrio, op. cit., hal. 25.

⁴⁰ Ridwan Khairandy, op. cit., hal. 8.

3. Syarat-syarat Sahnya Perjanjian

Syarat sahnya suatu perjanjian diatur dalam Pasal 1320 KUH Perdata yang mengemukakan empat syarat, yaitu :

1. Adanya kesepakatan kedua belah pihak
2. Kecakapan untuk melakukan perbuatan hukum
3. Adanya suatu hal tertentu
4. Adanya sebab yang halal.

Kedua syarat yang pertama disebut syarat subjektif karena kedua syarat tersebut mengenai subjek perjanjian sedangkan dua syarat terakhir merupakan syarat objektif karena mengenai objek dari perjanjian. Keempat syarat tersebut dapat dikemukakan sebagai berikut:

1. Adanya kesepakatan kedua belah pihak. Syarat pertama dari sahnya suatu perjanjian adalah adanya kesepakatan para pihak. Kesepakatan adalah “persesuaian pernyataan kehendak antara satu orang atau lebih dengan pihak lainnya yang sesuai itu adalah pernyataannya, karena kehendak itu tidak dapat dilihat/diketahui orang lain.”⁴¹

Pernyataan dapat dilakukan dengan tegas atau secara diam-diam. Pernyataan secara diam-diam sering terjadi di dalam kehidupan sehari-hari kita. Misalnya, seorang penumpang yang naik angkutan umum, dengan membayar ongkos angkutan kepada kondektur kemudian pihak

⁴¹ Salim MS. Op.cit. hal 33.

kondektur menerima uang tersebut dan berkewajiban mengantar penumpang sampai ke tempat tujuannya dengan aman. Dalam hal ini, telah terjadi perjanjian walaupun tidak dinyatakan secara tegas. Persetujuan tersebut harus bebas, tidak ada paksaan. Kemauan yang bebas sebagai syarat pertama untuk terjadinya perjanjian yang sah. Dianggap perjanjian tersebut tidak sah apabila terjadi karena paksaan, kekhilafan atau penipuan.

Sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 1321 KUH Perdata yang menyatakan jika di dalam perjanjian terdapat kekhilafan, paksaan atau penipuan, maka berarti di dalam perjanjian itu terjadi cacat kehendak dan karena itu perjanjian tersebut dapat dibatalkan. Cacat kehendak artinya bahwa salah satu pihak sebenarnya tidak menghendaki isi perjanjian yang demikian. Seseorang dikatakan telah membuat kontrak secara khilaf manakala dia ketika membuat kontrak tersebut dipengaruhi oleh pandangan atau kesan yang ternyata tidak benar.⁴²

2. Kecakapan untuk melakukan perbuatan hukum. Menurut 1329 KUH Perdata kedua belah pihak harus cakap menurut hukum. Kecakapan bertindak adalah kecakapan untuk melakukan perbuatan hukum. Dimana perbuatan hukum ialah perbuatan yang menimbulkan akibat hukum.

Menurut Pasal 1330 KUH Perdata ada beberapa golongan oleh undang-undang dinyatakan tidak cakap yaitu:

⁴² H.R. Daeng Naja. Op.Cit, hal 86

- a. Orang-orang yang belum dewasa (belum mencapai usia 21 tahun);
 - b. Orang yang berada di bawah pengampunan (*curatele*);
 - c. Orang-orang perempuan yang telah kawin. Ketentuan ini menjadi hapus dengan berlakunya Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan. Karena Pasal 31 Undang-Undang ini menentukan bahwa hak dan kedudukan suami istri adalah seimbang dan masing-masing berhak untuk melakukan perbuatan hukum.
3. Adanya suatu hal tertentu. Mengenai persyaratan suatu hal tertentu, ditentukan bahwa hanya barang-barang yang bisa diperdagangkan, dan paling tidak dapat ditentukan jenis dan jumlahnya yang dapat menjadi pokok suatu perjanjian. Menurut Pasal 1334 KUHPerdara, barang-barang yang baru akan ada dikemudian hari dapat pula menjadi pokok suatu perjanjian. Suatu hal atau objek tertentu merupakan pokok perjanjian, objek perjanjian dan prestasi yang wajib dipenuhi. Prestasi itu harus tertentu atau sekurang-kurangnya dapat ditentukan.⁴³
4. Mengenai adanya persyaratan suatu sebab yang halal, karena menurut Pasal 1335 KUHPerdara telah menentukan bahwa suatu perjanjian yang tanpa sebab atau yang telah dibuat karena suatu sebab yang palsu atau terlarang, tidak mempunyai kekuatan, kemudian Pasal 1337

⁴³ Abdulkadir Muhammad, Hukum Perjanjian, (Bandung: Alumni, 1982), hal. 228-231.

KUHPerdata menentukan bahwa suatu sebab adalah terlarang, apabila dilarang oleh undang-undang, atau apabila berlawanan dengan kesusilaan baik atau ketertiban umum.

Abdulkadir Muhammad menggunakan istilah *causa* yang halal. Kata *causa* berasal dari bahasa Latin yang artinya sebab. Sebab adalah suatu yang menyebabkan dan mendorong orang membuat perjanjian. Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata mengartikan *causa* yang halal bukanlah sebab dalam arti yang menyebabkan atau mendorong orang membuat perjanjian, melainkan sebab dalam arti “isi perjanjian itu sendiri” yang menggambarkan tujuan yang hendak dicapai oleh para pihak.

Ketentuan dalam Pasal 1337 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menjelaskan bahwa Undang-Undang tidak memperdulikan apa yang menjadi sebab orang mengadakan perjanjian, karena yang diperhatikan atau diawasi oleh Undang-Undang itu ialah “isi perjanjian itu”, yang menggambarkan tujuan yang hendak dicapai oleh para pihak serta isinya tidak dilarang oleh Undang-Undang, serta tidak bertentangan dengan kesusilaan atau ketertiban umum.⁴⁴

⁴⁴ Abdulkadir Muhammad, Op.Cit. hal. 232

B. Jasa

1. Pengertian Jasa

Jasa adalah setiap tindakan atau unjuk kerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak ke pihak lain yang secara prinsip *intangibel* yang tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun.⁴⁵ Produknya dapat terkait pada suatu produk fisik atau tidak terkait pada produk fisik.

Menurut Kotler jasa sebagai suatu kegiatan yang memiliki beberapa unsur keberwujudan (*intangibility*) yang berhubungan dengannya, yang melibatkan beberapa interaksi dengan konsumen atau properti dalam kepemilikannya dan tidak menghasilkan transfer kepemilikan.⁴⁶ Perubahan kondisi mungkin saja terjadi dan produksi jasa bisa saja berhubungan atau bisa pula tidak berkaitan dengan produksi fisik.⁴⁷ Jasa sebagai aktifitas ekonomi yang mempunyai output bukan produk atau konstruksi fisik yang dilakukan pada waktu yang sama dan nilai tambah yang diberikannya dalam bentuk (kenyamanan, hiburan, kecepatan, kesenangan dan kesehatan) yang secara prinsip *intangibel* bagi pembeli pertamanya.⁴⁸

2. Klasifikasi Jasa

Kotler mengatakan bahwa produk jasa tidak ada yang benar-benar mirip antara satu dengan yang lain.⁴⁹ Jasa dibagi sesuai dengan tingkat kontak konsumen kepada pemberi jasa sebagai bagian dari sistem saat jasa

⁴⁵ Kotler, Philip, 2000, Manajemen Pemasaran, Edisi Milenium, Prehlm.lindo, Jakarta, hal.83

⁴⁶ Kotler, Philip, Ibid, hal.83

⁴⁷ Adrian Payne, The Essence of Service Marketing Yogyakarta, ANDI dan Pearson, Education Asia Pte.Ltd, 2000. hal. 81

⁴⁸ Zeithaml. Valerie. A and Bitner. Mary jo, Marketing, Singapore, McGrawHill, 1993, hal.5

⁴⁹ Kotler, Philip, Op.Cit. hal.85

tersebut dirasakan konsumen.⁵⁰ Ada beberapa cara pengklarifikasian jasa menurut Rambat Lupiyoadi yaitu :⁵¹

1. Pertama, berdasarkan atas tingkat kontak konsumen dengan pemberi jasa sebagai bagian dari sistem saat jasa tersebut dihasilkan. Berdasarkan tingkat konsumen, jasa dapat dibedakan kedalam dua kelompok yaitu :
 - a. *High contact system*, dimana pada tipe ini untuk menerima jasa, konsumen harus menjadi bagian dari sistem. Contoh rumah sakit, jasa dan transportasi.
 - b. *Low contact system*, bahwa pada tipe ini konsumen tidak perlu menjadi bagian dari sistem untuk menerima jasa. Contoh jasa perbankan dan reparasi mobil.
2. Kedua, berdasarkan kesamaannya dengan operasi manufaktur ada 3 kelompok yaitu:
 - a. *Pure service*, merupakan jasa yang tergolong *high contact* dengan tanpa persediaan, artinya sangat berbeda dengan manufaktur. Contoh jasa tukang cukur dan ahli bedah.
 - b. *Quasimanufacturing service*, bahwa dalam banyak hal mirip dengan manufaktur karena jasa ini termasuk *low contact* dan konsumen tidak harus menjadi bagian dari proses produksi jasa. Contoh jasa perbankan, asuransi, kantor pos dan jasa pengiriman.

⁵⁰ Kotler, Philip, Op.Cit. hal.85

⁵¹ Rambat Lupiyoadi.2001, Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek Edisi Pertama. Salemba Empat, Depok, hal.6

- c. *Mixed service*, merupakan kelompok jasa dengan tingkat kontak menengah (*moderate contact*) yang menggabungkan beberapa sifat *pure service* dan *quasimanufacturing service*. Contoh jasa bengkel, laundry dan pemadam kebakaran.

Berdasarkan uraian tersebut maka jasa dibagi sesuai dengan tingkat kontak konsumen dengan pemberi jasa. Jasa dirasakan konsumen dengan pemberi jasa dimana jasa sebagai bagian dari sistem saat jasa tersebut dihasilkan dan berdasarkan kesamaannya dengan operasi manufakturnya. Klasifikasi jasa disesuaikan dengan kesamaan operasi manufaktur dan tingkat kontak konsumen yang diberikan kepada konsumen.

C. Pelaksanaan Pengiriman Barang

1. Pengaturan Hukum Tentang Pengiriman Barang

Lalu lintas sebagai salah satu jaringan penghubung selalu memiliki keterkaitan dengan angkutan jalan, penggunaan angkutan jalan pada dasarnya dapat dipergunakan oleh masyarakat untuk mengangkut orang dan barang. Ketentuan hukum mengenai pengiriman barang melalui jalur darat dapat ditemukan secara khusus dalam rumusan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Ketentuan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan terdiri dari 22 bab dan 326 pasal yang mencabut ketentuan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1992 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Pembentukan Undang-Undang baru ini dibentuk dalam rangka mendukung pembangunan dan integrasi nasional sebagai bagian dari upaya

memajukan kesejahteraan umum masyarakat. Ketentuan Undang-Undang ini juga sebagai bagian dari sistem transportasi nasional dalam mewujudkan keamanan, keselamatan, ketertiban, dan kelancaran berlalu lintas dan angkutan jalan serta segala segala hal yang diangkut oleh angkutan jalan tersebut.

Pengiriman barang sebagai salah satu bentuk pengangkutan yang diatur dalam dalam ketentuan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Pasal 4 huruf A mengatur tentang gerak pindah kendaraan, orang dan/atau barang. Berdasarkan ketentuan tersebut dapat diketahui bahwa dasar aturan hukum pengiriman barang dalam pengangkutan melalui jalur darat dapat dilandaskan kepada ketentuan Pasal tersebut.

Seorang pemilik yang akan melakukan pengiriman barang membutuhkan kendaraan sebagai alat pengangkutan, ketentuan Undang-Undang Nomor 22 Tahun Pasal 47 ayat (1) mengatur jenis kendaraan untuk pengangkutan, yaitu:

- a. Kendaraan bermotor, adapun bentuk kendaran bermotor yang dapat dipergunakan untuk pengangkutan orang atau barang, yaitu sepeda motor, mobil penumpang, mobil bus, mobil barang dan kendaraan khusus.
- b. Kendaraan tidak bermotor, adapun bentuk kendaraan tidak bermotor yang dapat dipergunakan untuk pengangkutan orang atau barang, yaitu kendaraan yang digerakkan oleh tenaga orang dan kendaraan yang digerakkan oleh tenaga hewan.

Ketentuan lebih lanjut mengenai pengangkutan barang dengan kendaraan bermotor dirumuskan dalam Pasal 137 ayat (2) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan yang merumuskan bahwa setiap pengangkutan barang dengan kendaraan bermotor wajib menggunakan mobil barang. Melihat kepada ketentuan tersebut dapat diketahui bahwa perusahaan pengiriman barang yang akan mengirim barang dari satu tempat ketempat lain wajib menggunakan mobil barang.

Barang yang akan diangkut oleh mobil barang dibedakan jenisnya menurut Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan rumusan Pasal 160 yang membedakan angkutan barang umum dan angkutan barang khusus. Ketentuan mengenai pengangkutan barang umum harus memenuhi Pasal 161 yang merumuskan prasarana jalan yang dilalui harus memenuhi kelas jalan, tersedia pusat distribusi logistik dan/atau tempat untuk memuat dan membongkar barang dan menggunakan mobil barang. Ketentuan untuk barang khusus harus memenuhi ketentuan yang dirumuskan dalam ketentuan pasal 162 ayat (1) yaitu:

- a. Memenuhi persyaratan keselamatan sesuai dengan sifat dan bentuk barang yang diangkut.
- b. Diberi tanda tertentu sesuai dengan barang yang diangkut.
- c. Memarkir kendaraan ditempat yang ditetapkan.
- d. Membongkar dan memuat barang ditempat yang ditetapkan dan dengan menggunakan alat sesuai dengan sifat dan bentuk barang yang diangkut.

- e. Beroperasi pada waktu yang tidak mengganggu keamanan, keselamatan, kelancaran dan ketertiban lalu lintas dan angkutan jalan.
- f. Mendapat rekomendasi dari instansi terkait.

Barang yang akan diangkut untuk dikirim akan melalui proses pengawasan ketentuan mengenai tata cara pemuatan, daya angkut, dimensi kendaraanan kelas jalan, pengawasan tersebut dilakukan terhadap pengemudi dan/atau perusahaan pengiriman barang yang akan mengirimkan barang tersebut ke tempat tujuan melalui proses penimbangan, hal tersebut dirumuskan dalam ketentuan pasal 169 ayat (1) sampai dengan dengan ayat (4) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

D. Transaksi Elektronik / E-Commerce

1. Pengertian E-Commerce

Istilah *electronic commerce* dapat dikatakan masih terdengar asing disebagian besar masyarakat Indonesia. Pada umumnya transaksi *e-commerce* diterapkan oleh golongan menengah ke atas. Sampai dengan saat ini, masih belum ada suatu pendefinisian yang baku tentang keberadaannya dikenal juga sebagai transaksi *electronic commerce (e-commerce)*.

E-Commerce berasal dari bahasa Inggris, penggabungan dua buah kata, yaitu kata E yang merupakan kepanjangan dari *Electronic* dan kata *Commerce*. Menurut bahasa (etimologi) adalah sebagai berikut (E) *electronic* adalah ilmu elektronik (muatan listrik), alat-alat elektronik, atau semua hal

yang berhubungan dengan dunia elektronika dan teknologi. Sedangkan (C) *commerce* adalah perdagangan dan perniagaan.⁵² Adapun menurut istilah pengertian *E-Commerce* adalah transaksi perdagangan melalui media elektronik yang terhubung dengan internet.⁵³

Sedangkan menurut (terminologi) adalah menurut pandangan WTO (*World Trade Organization*), *e-commerce* ini menyangkut semua kegiatan seperti produksi, distribusi, pemasaran, penjualan, pengiriman barang atau jasa melalui cara elektronik. Sementara *Alliance For Global Business* mengartikan ecommerce sebagai seluruh transaksi nilai yang melibatkan transfer informasi, produk, jasa atau pembayaran melalui jaringan elektronika sebagai media. Melalui media tersebut barang dan jasa yang bernilai ekonomi yang dirancang, dihasilkan, diiklankan, dikatalogkan, diinventarisasi, dibeli atau dikirimkan.⁵⁴

Menurut Kalakota dan Whinston meninjau pengertian *E-Commerce* dari empat perspektif, yaitu:

1. Perspektif komunikasi Pada perspektif *E-commerce* merupakan sebuah proses pengiriman barang, layanan, informasi, atau pembayaran melalui komputer ataupun peralatan elektronik lainnya.

⁵² John M.Echols dan Hassan Shadily, Kamus Inggris Indonesia, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2003), hal. 209 dan 129

⁵³ Adi Sulisty Nugroho, E-Commerce Teori dan Implementasi, (Yogyakarta: Ekuilibria,2016), hal. 5

⁵⁴ Titik Triwulan Tutik, Hukum Perdata dalam Sistem Hukum Nasional, Cet ke- 2, (Jakarta:Kencana, 2008), hal. 373

2. Perspektif proses bisnis Pada perspektif ini *E-commerce* merupakan sebuah aplikasi dari suatu teknologi menuju otomatisasi dari transaksi-transaksi bisnis dan alur kerja (*work flow*)
3. Perspektif layanan Pada perspektif ini *E-commerce* ialah suatu alat yang memenuhi keinginan yang memenuhi keinginan perusahaan, manajemen, dan konsumen untuk menurunkan biaya-biaya pelayanan di satu sisi dan untuk meningkatkan kualitas barang dan meningkatkan kecepatan layanan pengiriman.
4. Perspektif online Pada perspektif ini *E-commerce* menyediakan kemampuan untuk membeli dan menjual produk atau barang serta informasi melalui layanan internet maupun sarana online yang lainnya.⁵⁵

Elektronik Commerce atau disingkat dengan (*E-Commerce*) adalah kegiatan-kegiatan bisnis yang menyangkut konsumen (*consumers*), manufaktur (*manufacture*), *service providers*, dan pedagang perantara (*intermediaries*) dengan menggunakan jaringan-jaringan komputer (*computer networks*), yaitu internet. *E-Commerce* ini sudah meliputi seluruh spektrum kegiatan komersial.⁵⁶

Sedangkan pengertian transaksi (*E-Commerce*) yang dikemukakan oleh Julain Ding bahwa: *E-Commerce Transaction* adalah transaksi dagang antara penjual dan pembeli untuk menyediakan barang, jasa, atau mengambil

⁵⁵ Arsyad Sanusi, *Hukum E-Commerce*, (Jakarta:Sasrawarna Printing, 2011) , hal 217-218.

⁵⁶ Abdul Halim Barkatullah dan Teguh Prasetyo, *Bisnis E-Commerce Studi Sistem Keamanan dan Hukum di Indonesia*, (Yogyakarta:Pustaka Pelajar, 2005), hal 10

alih hak. Kontrak ini dilakukan dengan media elektronik (digital medium) di mana para pihak tidak hadir secara fisik. Media ini terdapat di dalam jaringan umum dengan sistem terbuka yaitu Internet atau *World Wide Web*.⁵⁷

Menurut Pasal 1 angka (2) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya. Selain itu, Menurut Adi Nugroho mendefinisikan transaksi elektronik (*e-commerce*), adalah persetujuan jual beli antara pihak pembeli dengan penjual secara elektronik yang biasanya menggunakan jaringan computer pribadi. Dalam hal ini, konsumen yang menggunakan *browser web* untuk melakukan pemesanan dan menyediakan informasi dengan bentuk pembayaran seperti kartu kredit, *digital cash* atau cek elektronik.⁵⁸

Terlepas dari berbagai definisi yang ditawarkan dan dipergunakan oleh berbagai kalangan, terdapat kesamaan dari masing-masing definisi tersebut. Kesamaan tersebut memperlihatkan bahwa *e-commerce* memiliki karakteristik sebagai berikut:⁵⁹

1. Terjadinya transaksi antara dua belah pihak
2. Adanya pertukaran barang, jasa, atau informasi, dan

⁵⁷ Titik Triwulan Tutik, Op. Cit, hal 374

⁵⁸ Endang Purwaningsih, Hukum Bisnis , (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), hal. 57

⁵⁹ Richardus Eko Indrajit, E-Commerce Kiat dan Strategi Bisnis di Dunia Maya, (Jakarta:Gramedia, 2001), hal 2

3. Internet merupakan medium utama dalam proses atau mekanisme perdagangan tersebut.

Jadi, dapat dipahami bahwa secara garis besar *E-Commerce* itu mengacu pada jaringan internet untuk melakukan belanja online dan cara transaksinya melalui transfer uang secara digital.

E. *Cash On Delivery* (COD)

Cash on Delivery (COD) dengan terjemahan bebasnya adalah metode bisnis di mana perusahaan akan mengirimkan barang ke pelanggan dan mengambil pembayaran untuk barang tersebut pada saat barang tersebut diserahkan kepada pelanggan.

Cash on Delivery (COD) memiliki beberapa kelebihan dan kekurangan. Salah satu kelebihannya yaitu pembeli dapat memastikan barang yang dibeli sampai di tangannya terlebih dahulu sebelum membayar, sehingga menjamin rasa aman dan terhindar dari penipuan. Sedangkan kekurangannya salah satunya yaitu pembeli berpotensi menolak membayar jika barang tidak sesuai dengan gambar atau ekspektasi.⁶⁰

1. Pelaksanaan *Cash On Delivery* (COD)

Dalam konteks jual beli dengan metode *Cash on Delivery* (COD) melalui marketplace, setidaknya ada 5 pihak yang terlibat, yaitu

⁶⁰ Cambridge Dictionary, <https://www.hukumonline.com/klinik/a/ogah-bayar-pesanan-i-cash-on-delivery-i-cod-ini-hukumnya--lt60a78e8f5f1ca>. Diakses pada 23 maret 2022

penyelenggara marketplace, penjual, penyedia jasa ekspedisi, kurir, dan pembeli, sebagai berikut:⁶¹

- a. Penjual memperdagangkan barangnya di marketplace.
- b. Pembeli membeli barang dari penjual melalui marketplace setelah menyepakati barang, jumlah, harga, ongkos kirim, jasa ekspedisi, dan metode pembayaran yang tertera (dalam hal ini *Cash on Delivery*).
- c. Penjual mengemas barang pesanan pembeli dan mengirimkannya melalui jasa ekspedisi yang telah dipilih si pembeli.
- d. Barang tersebut kemudian diantar oleh kurir ekspedisi menuju ke alamat pembeli.
- e. Setelah barang sampai, pembeli menyerahkan sejumlah uang sesuai harga pesanan yang telah disepakati dengan penjual kepada kurir.
- f. Dalam praktik, setiap marketplace memiliki kebijakan tersendiri mengenai metode pembayaran *Cash on Delivery* (COD), baik berupa cara menerima barang *Cash on Delivery* (COD), konsekuensi jika pembeli menolak menerima pesanan, maupun opsi pengembalian barang ke penjual jika barang yang dibeli tidak sesuai pesanan.

⁶¹<https://www.hukumonline.com/klinik/a/ogah-bayar-pesanan-i-cash-on-delivery-i-cod-ini-hukumnyalt60a78e8f5f1ca#:~:text=Dalam%20konteks%20jual%20beli%20dengan,Penjual%20memperdagangkan%20barangnya%20di%20marketplace.> Diakses pada 23 maret 2022

Pasal 1458 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (“KUH Perdata”) menegaskan jual beli dianggap telah terjadi antara kedua belah pihak seketika setelah mereka mencapai sepakat tentang barang dan harga, meskipun barang belum diserahkan maupun harganya belum dibayar. Tercapainya sepakat “*accord*”, “*oke*”, dan lain sebagainya, atau pun dengan bersama-sama menaruh tanda tangan di bawah pernyataan-pernyataan tertulis sebagai tanda (bukti) bahwa kedua belah pihak telah menyetujui segala apa yang tertera di atas tulisan itu.⁶²

Dalam konteks jual beli melalui marketplace, tercapainya kata sepakat terjadi ketika pembeli menekan tombol ‘buat pesanan’ atau kalimat instruksi lainnya yang pada intinya berarti si pembeli setuju untuk membeli barang dari si penjual dengan harga yang telah tertera beserta ongkos kirimnya. Setelah itu, maka jual beli dianggap telah terjadi.

Dengan telah terjadinya jual beli, maka timbul kewajiban dari masing-masing pihak, di mana penjual wajib menyerahkan barang dan pembeli wajib membayar harga pembelian pada waktu dan tempat yang telah disepakati. Jika tidak ditetapkan, si pembeli harus membayar di tempat dan pada waktu penyerahan (*levering*) barang dilakukan.⁶³

2. Tanggung Jawab Para Pihak

Berdasarkan Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, setiap pelaku usaha haruslah dapat

⁶² Prof. R. Subekti. *Aneka Perjanjian* (cet. Ke-11). Bandung: Penerbit PT Citra Aditya Bakti, 2014;

⁶³ Pasal 1514 KUHPerdata

memenuhi segala tanggung jawab hukumnya ketika sedang melakukan jual beli dengan konsumen. Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Dengan adanya keseimbangan antara pelaku usaha dan konsumen dapat menciptakan rakyat yang sejahtera dan makmur. Namun semua itu tidak terlepas dari masalah masalah yang menghambat pencapaian kesejahteraan rakyat tersebut. Misal kesejahteraan bagi konsumen di bidang industri atau perdagangan.

Masih terdapat pelaku usaha yang kurang baik dalam melakukan usahanya, mereka melanggar aturan undang-undang dengan tujuan mendapat keuntungan lebih. Az. Nasution menyatakan “Hukum perlindungan konsumen merupakan salah satu bagian dari hukum konsumen yang memuat berbagai asas-asas dan kaidah- kaidah yang memiliki sifat mengatur serta melindungi kepentingan bagi para konsumen”⁶⁴.

Mengatur dan melindungi konsumen agar mereka tidak selalu menderita kerugian dan berada pada posisi yang lemah akibat ulah pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab hukum atas barang yang di tawarkan atau di

⁶⁴ Celina Tri Siwi Kristiyantin, 2009, Hukum Perlindungan Konsumen, Penerbit Sinar Grafika, Jakarta.

perjual belikan. Perlunya perlindungan hukum konsumen tidak lain karena lemahnya posisi konsumen dibandingkan pelaku usaha.

Pada dasarnya, kesamaan antara kegiatan jual beli konvensional maupun jual beli online yaitu terdapat setidaknya satu perjanjian yang mengikat pihak-pihak yang terlibat di dalamnya.⁶⁵ Namun, salah satu hal yang membedakan kedua kegiatan jual beli tersebut adalah pihak-pihak yang terlibat di dalamnya. Jika dalam jual beli konvensional hanya terdapat pihak penjual dan pembeli, lain halnya dengan jual beli online. Dalam jual beli online, terdapat pihak ketiga selaku perantara yang juga ikut terlibat dalam perjanjian jual beli antara penjual dan pembeli.

Meskipun tidak terlibat secara langsung, namun pihak perantara tersebut bekerja untuk perusahaan jasa pengiriman barang yang mana telah terikat dalam suatu perjanjian pengiriman barang dengan pengguna jasanya, yaitu penjual.⁶⁶

Subekti berpendapat bahwa perjanjian pengiriman tersebut merupakan perjanjian antara 2 (dua) pihak, yang mana pihak satu menyanggupi untuk membawa barang dari suatu tempat ke tempat lain dengan aman, sedangkan pihak yang lain menyanggupi untuk menanggung biaya ongkosnya.⁶⁷ Perjanjian tersebut bersifat berkala sebagaimana

⁶⁵ Hermawan Lumba, Sumiyati, "Pertanggungjawaban Perusahaan Ekspediter Kepada Konsumen Berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen," *Mimbar Keadilan Jurnal Ilmu Hukum*, no. 8 (2014): 71–86.

⁶⁶ Mulyani Zulaeha, "Tanggung Jawab dalam Levering pada Perjanjian Jual Beli secara Online," *Lambung Mangkurat Law Journal* 4, no. 2 (2019): 179

⁶⁷ Nedi Pernando, Busyra Azheri, and Wetria Fauzi, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen atas Kerusakan Barang Pengguna Jasa Pengiriman Angkutan Online," *Journal of Chemical Information and Modeling* 4, no. 1 (2021): 136

dikaitkan dengan Pasal 1601 KUH Perdata, yang mana hubungan perjanjian antara perusahaan jasa pengiriman barang dengan penjual maupun pembeli tidak tetap.⁶⁸

Pihak-pihak yang terkait secara langsung dan bertanggung jawab dalam sistem *Cash On Delivery* (COD) antara lain :

a. Penjual

Penjual/pelaku usaha merupakan pihak yang menawarkan produk melalui internet. Tanggung jawab penjual adalah memberikan penjelasan atas produk yang dijualnya secara benar dan jujur kepada pembeli. Penjual diharuskan menjual produk-produk yang tidak dilarang oleh undang-undang. Kemudian, apabila penjual memberikan potongan harga atau diskon, harus sesuai dengan mutu atau kualitas barang yang dijual, barang harus dalam keadaan baik dan tidak mempunyai cacat yang tersembunyi. Seperti yang diterangkan dalam pasal 9 ayat 1 huruf a Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, yaitu :

(1) Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan suatu barang dan /atau jasa secara tidak benar, dan seolah-olah :

a). barang tersebut telah memenuhi dan/atau memiliki potongan harga, harga khusus, standart mutu tertentu, gaya atau mode tertentu, karakteristik tertentu, sejarah atau guna tertentu;

⁶⁸ Lumba dan Sumiyati, Op.Cit., hal 75

Pada dasarnya pelaku usaha atau dalam kasus ini adalah penjual usaha berkewajiban untuk⁶⁹:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan 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 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.

⁶⁹ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan konsumen

b. Kurir

Kewajiban kurir atau perusahaan jasa pengiriman barang, sebagaimana disebutkan dalam Pasal 63 ayat (2) PP 80/2019, dengan tetap memastikan ketentuan-ketentuan yang selanjutnya di nyatakan dalam Pasal 64 ayat (1) PP 80/2019, di antaranya keamanan barang, kelayakan kondisi barang, kerahasiaan barang, kesesuaian barang, dan ketepatan waktu pengiriman barang. Dalam hal biaya ongkos yang dikenakan untuk pengiriman biasanya ditanggung oleh pembeli digabungkan dengan biaya barang yang dibelinya berdasarkan kesepakatan antara keduanya.

Selanjutnya, menurut Pasal 64 ayat (2) PP 80/2019, penjual tidak dapat membebaskan biaya pengiriman kepada pembeli, kecuali berdasarkan kesepakatan antara keduanya.

Dalam sistem pembayaran *Cash On delivery* (COD), apabila barang yang dipesan oleh pembeli tidak sesuai dengan apa yang disepakati sebelumnya dengan penjual, maka kurir tidak wajib bertanggung jawab terhadap hal tersebut dikarenakan hal tersebut bukan merupakan kewajiban kurir, artinya kurir hanya menjalankan kewajibannya berdasarkan apa yang telah dikuasakan kepadanya.

Hal tersebut juga sesuai dengan Pasal 1797 KUH Perdata yang menyebutkan bahwa orang yang menjalankan kuasa tidak boleh melakukan apa pun yang melampaui batas kuasanya, dalam hal ini hal yang melampaui

tersebut adalah bertanggung jawab atas ketidaksesuaian atau kerusakan barang yang bukan merupakan kesalahan kurir.

Kurir pun bahkan tidak mengetahui mengenai detail transaksi antara penjual dengan pembeli. Walaupun kurir merupakan pihak yang berhubungan langsung dengan pembeli, namun tidak terdapat hubungan hukum di antara keduanya.⁷⁰

Seperti yang telah dijelaskan, kurir hanya berperan sebagai perantara antara penjual dan pembeli dalam hal penyerahan barang. Kedudukan kurir dalam sistem COD belanja online adalah sebagai pihak yang menggantikan kuasa perusahaan pengiriman barang dalam hal pengantaran barang

c. Pembeli

Secara umum, semua pesanan baik itu Cash On Delivery (COD) maupun non Cash On Delivery (COD) dapat dibatalkan selama barang belum diproses atau dikirim oleh penjual. Namun, jika paket susah terlanjur dikirim, maka terdapat ketentuan tertentu yang harus dipenuhi.

Berikut adalah peraturan yang harus dipenuhi dalam pengembalian paket *Cash On Delivery* (COD) Shopee :

- a. Pembeli harus melakukan pembayaran terlebih dahulu ke kurir sebelum menerima atau membuka paket. Untuk hal tersebut, maka membuka

⁷⁰ Suriyadi, "Tanggung Gugat Penjual Dan Jasa Pengantaran Dalam Transaksi Jual Beli Online Dengan Metode Cash on Delivery," *El-Iqtishady Jurnal Hukum Ekonomi Syari'ah* 3, no. 1 (2021): 35

dan mengecek barang sebelum membayar tidak diperbolehkan atau melanggar peraturan jika tanpa adanya perjanjian terlebih dahulu oleh pembeli dan penjual.

- b. Jika paket belum dibuka, pembeli dapat menolak untuk menerima pesanan atau ingin membatalkan, dalam kasus ini ongkos kirim sepenuhnya ditanggung oleh pihak Shopee.
- c. Jika paket sudah dibuka, pembeli juga dapat mengajukan pengembalian melalui pusat resolusi. Pembatalan pun harus disyaratkan beserta video ketika membuka paket sebagai pertimbangan dan bukti jika barang memang tidak sesuai, akan tetapi untuk kasus ini ongkos kirim ditanggung oleh penjual atau pembeli, tergantung kesepakatan.⁷¹

F. Perjanjian Dan Tanggung Jawab Dalam Perspektif Islam

1. Pengertian Perjanjian / Perikatan (Akad)

Secara etimologis, perjanjian dalam Bahasa Arab diistilahkan dengan dengan Mu'ahadah Ittifa' atau akad. Sedangkan dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, akad dikenal dengan kontrak atau perjanjian, yakni persetujuan yang dibuat oleh dua pihak atau lebih yang mana berjanji akan menepati apa yang telah di persetujukan.⁷²

Di dalam Al-Qur'an terdapat dua istilah yang berhubungan dengan perjanjian, yaitu al-'aqdu (akad) dan al-'ahdu (janji). Kata tersebut

⁷¹ www.konsumen.digital.com/2021/02/apakah-pesanan-cod-bisa-dibatalkan.html?m=1. Diakses 23 maret 2022

⁷² Chairuman Pasaribu dan Suhrawadi K. Lubis, Hukum Perjanjian Dalam Islam, (Jakarta: Sinar Grafika, 2004), hal 1.

sebagaimana yang termuat dalam firman Allah surat Al-Ma'idah ayat 1 berikut ini:

يٰٓاَيُّهَا الَّذِيْنَ اٰمَنُوْا اَوْفُوْا بِالْعُقُوْدِ ..

“Hai orang-orang yang beriman, penuhilah akad-akad itu...” (QS. AlMa'idah; 1)

Dan juga dalam firman Allah surat Ali-Imran ayat 76 berikut ini:

بَلٰى مَنْ اَوْفٰى بِعَهْدِهٖ وَاتَّقٰى فَاِنَّ اللّٰهَ يُحِبُّ الْمُتَّقِيْنَ

“(Bukan demikian), sebenarnya siapa yang menepati janji (yang dibuat)nya dan bertakwa, maka sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertakwa”. (QS: Ali Imran Ayat: 76)

Ayat di atas menjelaskan bahwa segala sesuatu yang telah diadakan hendaknya dilandasi dengan kehendak mereka sendiri, sehingga apabila mereka telah mengikatkan diri dalam suatu akad hendaknya dipatuhi dan di jalankan sesuai dengan kebutuhan dan tujuan kedua pengakad. Al-'aqdu (akad) dalam bahasa Arab berarti ikatan (atau pengencangan dan penguatan) antara beberapa pihak dalam hal tertentu.

Pengertian secara bahasa ini tercakup ke dalam pengertian secara istilah untuk kata akad. Menurut fuqaha, akad memiliki dua pengertian yaitu umum dan khusus.⁷³

⁷³ Wahbah Az-Zuhayliy, Fiqih Islam Wa'adillatuhu Jilid 4, terjemahan Abdul Hayyie alKattani, et al. (Jakarta: Gema Insani, 2011), hal 420.

Pengertian akad secara umum hampir sama dengan pengertian akad secara bahasa, yaitu segala sesuatu yang dikerjakan oleh seseorang berdasarkan keinginannya sendiri, seperti wakaf, talak, pembebasan, atau sesuatu yang pembentukannya membutuhkan keinginan dua orang seperti jual beli, perwakilan, dan gadai.⁷⁴

2. Tanggung Jawab (Amanat)

Tugas dan tanggung jawab itu merupakan amanat ketuhanan yang sungguh besar dan berat. Oleh karena itu, semua yang ada di langit dan di bumi menolak amanat yang sebelumnya telah Allah SWT tawarkan kepada mereka. Akan tetapi, manusia berani menerima amanat tersebut, padahal ia memiliki potensi untuk mengingkarinya seperti firman Allah SWT dalam surat Al-Ahzab ayat 72.

إِنَّا عَرَضْنَا الْأَمَانَةَ عَلَى السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضِ وَالْجِبَالِ فَأَبَيْنَ أَنْ يَحْمِلْنَهَا وَأَشْفَقْنَ مِنْهَا
وَحَمَلَهَا الْإِنْسَانُ إِنَّهُ كَانَ ظَلُومًا جَهُولًا

Artinya: "Sesungguhnya Kami telah mengemukakan amanat kepada langit, bumi dan gunung-gunung, maka semuanya enggan untuk memikul amanat itu dan mereka khawatir akan mengkhianatinya, dan dipikullah amanat itu oleh manusia. Sesungguhnya manusia itu amat zalim dan amat bodoh"(Al-Ahzab: 72).

⁷⁴ Rachmat Syafe'i, Fiqh Muamalah, (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2001),hal 44.

Ibn 'Abbas sebagaimana dikutip oleh Ibn Kasir dalam tafsirnya⁷⁵ menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan amanat pada ayat di atas adalah ketaatan dan penghambaan atau ketekunan beribadah. Ada juga yang memaknai kata amanah sebagai al-taklif atau pembebanan, karena orang yang tidak sanggup memenuhinya berarti membuat utang atas dirinya. Adapun orang yang melaksanakannya akan memperoleh kemuliaan.

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ إِذَا ضَيِّعَتْ
الْأَمَانَةُ فَانْتَظِرِ السَّاعَةَ قَالَ كَيْفَ إِضَاعَتُهَا يَا رَسُولَ اللَّهِ قَالَ إِذَا أُسْنِدَ الْأَمْرُ إِلَى غَيْرِ
أَهْلِهِ فَانْتَظِرِ السَّاعَةَ

Artinya: Rasulullah SAW bersabda: "Jika amanat telah disia-
siakan, tunggu saja kehancuran terjadi." Ada seorang sahabat bertanya;
„bagaimana maksud amanat disia-siakan? „Nabi menjawab; "Jika urusan
diserahkan bukan kepada ahlinya, maka tunggulah kehancuran itu."
(Bukhari-6015).

⁷⁵ 'Imad al-Din Abu al-Fida' Isma'il ibn Kasir al-Dimasyqi, Tafsir al-Qur'an al-Azim, (Kairo: Muassasah Qurtubah, 2000), Jil. XI, hal. 25

BAB III

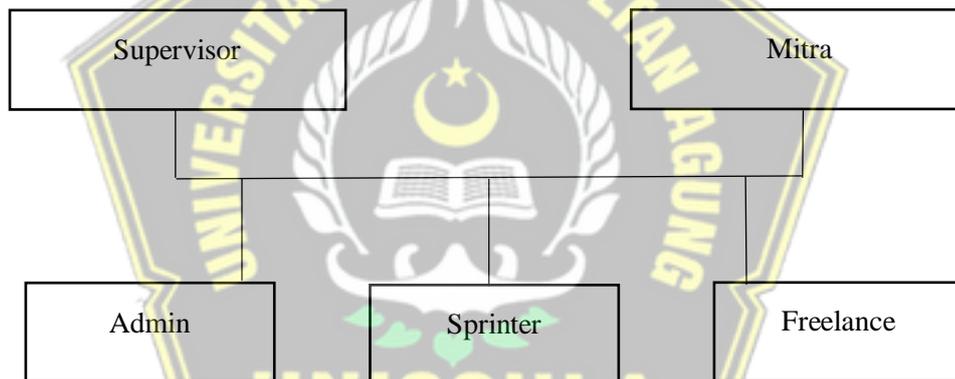
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Prosedur Perjanjian Pengembalian Barang *Cash On Delivery* (COD) Yang Sudah Dibuka Pada J&T Express Bandungan

1. Gambaran Umum J&T Express Bandungan

J&T Express Bandungan terletak di jalan Jl. Tirtomoyo No.29, Jetis, Bandungan, Kabupaten Semarang, Jawa Tengah dan memiliki kode pos 50614.

a. Struktur Organisasi



Berdasarkan dari informasi yang saya dapatkan dari penelitian di J&T Express Bandungan, memiliki struktur organisasi yang terdiri dari 2 admin, 2 freelance, 2 sprinter, 6 mitra dan 1 supervisor dimana masing-masing memiliki tugas sebagai berikut ⁷⁶:

1. Admin J&T Express Bandungan bertanggung jawab untuk menerima, memasukkan dan memproses pesanan pelanggan,

⁷⁶ Hasil wawancara dengan Anggoro, selaku spv di J&T Express Bandungan, tanggal 21 juni 2022

- memastikan data penjualan benar, menangani keluhan pelanggan dan memberikan informasi terkait layanan J&T Express Bandungan.
2. Kurir freelance J&T Express Bandungan adalah kurir dengan status tidak tetap. Gaji kurir ini juga berbeda dengan kurir lapangan dan kurir ekspedisi
 3. Sprinter adalah kurir lapangan yang bertugas mengantarkan paket dari kantor atau counter ke alamat tujuan dari Senin hingga Minggu dengan jam kerja mulai pukul 07.00-20.00 WIB. Di rentang jam tersebut dan selama masih berada pada jam aktif bekerja, kurir sprinter akan terus bekerja mengirim paket ke alamat tujuan.
 4. Mitra adalah partner usaha J&T Express Bandungan.
 5. Supervisor adalah jabatan dalam struktur perusahaan yang memiliki kuasa dan otoritas untuk mengeluarkan perintah kepada rekan kerja bawahannya di bawah arahan jabatan atasannya. Jika dilihat dalam struktur organisasi, biasanya jabatan supervisor berada di antara manajer dan staff pelaksana.
- b. Visi dan Misi J&T Express Bandungan

1) Visi

Memajukan dan mengembangkan perusahaan jasa titipan/ cargo dengan manajemen resiko yang handal, terkemuka dan dipercaya oleh masyarakat di seluruh Indonesia, serta mensejahterakan masyarakat kurang mampu.

2) Misi

- a) Menyediakan produk jasa angkutan/titipan keseluruh pelosok Indonesia dengan mengutamakan kepuasan customer.
- b) Menyelenggarakan kegiatan usaha yang menciptakan iklim kerja yang kondusif bagi komunitas perusahaan untuk berkontribusi secara maksimal demi pertumbuhan dan kelangsungan hidup perusahaan.
- c) Menjalankan bisnis kargo atau jasa titipan dan manajemen resiko secara etikal untuk meningkatkan nilai pemegang saham secara maksimal.
- d) Berperan serta dalam usaha pengembangan ekonomi nasional.
- e) Berusaha dan bekerja dengan semangat, bertumbuh kembang bersama pelanggan dan peningkatan modal untuk kepentingan pemegang saham.
- f) Turut serta membantu pemerintah dalam mengurangi kemiskinan dengan memberi santunan kepada anak yatim piatu dan kaum dhuafa.
- g) Membuka lapangan kerja bagi masyarakat luas, terutama masyarakat menengah kebawah dengan penghasilan maksimal.
- h) Membantu pemerintah dalam peningkatan ekonomi rakyat dengan pendistribusian barang-barang kebutuhan rakyat sampai ke pelosok tanah air dengan harga yang terjangkau.

2. Prosedur Perjanjian Pengembalian Barang *Cash On Delivery* (COD)

Perkembangan pesat ekosistem *e-commerce* saat ini disebut oleh mayoritas pemain logistik sebagai iklim yang subur bagi pertumbuhan industri logistik, terutama pelaku jasa kurir dan layanan ekspedisi. Belum lagi situasi pandemi Covid-19 yang mengubah dan meningkatkan pola berbelanja daring memberikan berkah tersendiri bagi sektor ini. Secara kontras, saat industri transportasi goyah, industri logistik memanen buah manis. Berdasarkan perkiraan Asosiasi *E-Commerce* Indonesia (idEA), pertumbuhan *e-commerce* di Indonesia meningkat lebih dari 40 persen pada 2021. Peningkatan ini sejalan dengan pergeseran gaya hidup masyarakat ke arah digital dan semakin berkembangnya digitalisasi sistem pembayaran.

Transaksi *e-commerce* ini telah mencakup hampir semua perdagangan barang konsumen (*consumer goods*), seperti pakaian, peralatan rumah tangga, buku, aksesoris, boneka dan mainan, kosmetik dan produk-produk kesehatan, dan lain-lain. Selama masa pandemi Covid-19, yang diikuti kebijakan pembatasan mobilitas orang, mendorong kebutuhan layanan pesan-antar untuk berbagai barang-barang konsumen sehari-hari.

Sistem jual beli mengalami perubahan yang signifikan, terutama jual beli *online*. Dari situlah melahirkan perusahaan jasa ekspedisi pengiriman barang karena dibutuhkan oleh pelaku bisnis *online*. Kemajuan teknologi telah mempengaruhi banyak segmen kehidupan, termasuk pelaku bisnis yang semakin mudah menjual barang. Perusahaan ekspedisi mendapatkan keuntungan karena membantu mengirimkan paket barangnya.

Perusahaan ekspedisi tersebut diantaranya adalah J&T Express Bandungan yang dimana merupakan sebuah perusahaan multinasional yang bermarkas di Jakarta, Indonesia. Perusahaan ini didirikan pada tanggal 20 Agustus 2015 dan umumnya bergerak di bidang ekspedisi. Pada tahun 2018, J&T Express telah membangun gudang sortir otomatis di Semarang dan Surabaya. Di Semarang pun terdapat banyak cabang J&T Express salah satunya di Bandungan.

Dalam melakukan pengiriman, J&T Express melayani pengiriman melalui jalur darat, laut, dan udara. Prosedur perjanjian J&T Express terhadap barang Cash On Delivery (COD) yang tidak sesuai dapat dilakukan melalui cara sebagai berikut⁷⁷:

1. Melalui aplikasi marketplace (Shopee) :
 - a. Buka halaman detail pesanan anda
 - b. Kemudian pada rincian pesanan, pilih opsi pengembalian, hati-hati jangan sampai salah pilih konfirmasi penerimaan pesanan
 - c. Pilih opsi pengembalian, pilih saja produk cacat/tidak sesuai atau produk tidak berfungsi dengan baik. perlu diketahui bahwa pilihan opsi selain produk cacat/tidak sesuai proses pengembalian harus disetujui dulu oleh penjual tidak bisa langsung. sertakan alasan yang kuat mengenai pengembalian barang
 - d. Setelah itu klik tampilkan rincian pengembalian
 - e. Pilih ekspedisi J&T Express

⁷⁷ Hasil wawancara dengan Anggoro, selaku spv di J&T Express Bandungan, tanggal 21 juni 2022

- f. Download label pengembalian barang yang berisi informasi ekspedisi j&t, alamat tujuan pengembalian dan nomor resi yang gratis tanpa biaya pengiriman.
- g. Packing kembali paket, dan tempelkan label pengembalian barang
- h. Beri tahu penjual mengenai pengembalian bahwa barang tidak sesuai (Opsional)
- i. Serahkan paket ke kantor cabang J&T terdekat
- j. Cek secara berkala rincian pengembalian barang
- k. Setelah barang diterima oleh pihak penjual, dana pembelian akan dikembalikan ke akun shopeepay anda.

Cara yang kedua lebih mudah dari cara yang pertama. Karena J&T Express memberikan tanggung jawab dalam melakukan pengantaran barang, kita hanya harus chat Nomor Whatsapp kurir yang mengantarkan paket tersebut dalam waktu 1x24 jam atau kita bisa langsung mendatangi kantor cabang J&T Express terdekat dengan menjelaskan alasan kita mengembalikan paket tersebut⁷⁸.

Kewajiban perusahaan adalah menyiapkan barang yang akan dikirim dengan rapi, megantarkan barang/dokumen sampai ke tempat yang dituju, dan melindungi barang/dokumen agar tidak rusak dan hilang. Hak perusahaan adalah berhak mendapat keterangan mengenai sifat barang yang akan dikirim, menolak permintaan pengiriman barang terlarang atau tidak sah dan menerima

⁷⁸ Hasil wawancara dengan Anggoro, selaku spv di J&T Express Bandungan, tanggal 21 juni 2022

biaya pengiriman. Hak konsumen adalah mendapat tanda bukti pengiriman, barang yang akan dikirim sampai tepat pada waktunya, dan konsumen berhak menuntut ganti rugi jika terjadi kehilangan/kerusakan barang yang disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian dari perusahaan pengiriman J&T Express.

Berdasarkan hasil penelitian di J&T Express Bandungan dapat diketahui tata cara atau prosedur pengiriman barang J&T Express Bandungan adalah sebagai berikut :

1. J&T Express Bandungan hanya akan mengangkut dokumen dengan kondisi Syarat Standart pengiriman, adapun syarat standart pengiriman adalah sebagai berikut :
 - a. Pengirim barang wajib mengemas paket sesuai dengan standar J&T Express Bandungan agar aman dan tidak terjadi kerusakan. Apabila ditemukan kasus terjadi kerusakan akibat pengemasan yang kurang sempurna, maka pihak J&T Express Bandungan tidak akan menanggung ganti rugi melainkan pihak pengirim itu sendiri.
 - b. Penghitungan berat paket yang digunakan adalah berat asli atau dimensi (jika lebih besar). Apabila pelanggan meminta pihak J&T Express Bandungan untuk mengemasnya, maka berat yang dihitung adalah barang setelah dikemas ulang.
 - c. Pengirim wajib mencantumkan data isi & nilai barang dengan benar. Apabila barang yang dikirim tidak sesuai, maka tanggung jawab sepenuhnya berada di pihak pengirim.

- d. Pengiriman barang J&T Express Bandungan tidak dijamin selalu lancar dan layak. Ada kemungkinan-kemungkinan yang di luar kendali kurir yang mengakibatkan barang rusak.
- e. Apabila terjadi kerusakan barang akibat pengiriman oleh kurir, maka pihak pengirim dapat mengajukan klaim garansi. Ganti rugi maksimal 10x ongkos kirim atau senilai barang yang dikirim (maksimal Rp1 juta). Apabila menggunakan asuransi, maka bisa mendapat ganti rugi hingga maksimal Rp20 juta.
- f. Pihak J&T Express Bandungan tidak dapat mengganti rugi apabila terjadi kerusakan akibat kejadian di luar kendali (*force majeure*).
- g. Jika tidak ada laporan komplain setelah barang diserahkan, maka pengiriman tersebut dianggap sudah selesai.⁷⁹

Pelaku usaha itu sendiri sesuai Pasal 7 huruf g Undang-Undang Perlindungan Konsumen berkewajiban memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian. Apabila pelaku usaha tidak melaksanakan kewajibannya, pelaku usaha dapat dipidana berdasarkan Pasal 62 UUPK, yang berbunyi: “Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2) dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2.000.000.000,00 (dua milyar rupiah)”.

⁷⁹ Hasil wawancara dengan Anggoro, selaku spv di J&T Express Bandungan, tanggal 21 juni 2022

Dalam UU No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen disebutkan dalam pasal 1(1) ketentuan umum tentang definisi dari perlindungan konsumen. Yakni, segala upaya menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Jelas, butir-butir yang tertera dalam pasal 1(1) bisa dimaknai sebagai representasi bahwa pentingnya Negara berkomitmen menjamin hak-hak konsumen dalam bertransaksi barang dan jasa dalam dunia usaha. Yang dimaksudkan dengan barang dan jasa dalam UU No. 8 tahun 1999 pasal 1 (4) menyatakan bahwa “Barang” adalah setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen.

Setelah syarat standart pengiriman terpenuhi barang yang akan dikirim oleh pemilik akan diangkut oleh J&T Express Bandungan ke tempat yang dituju, akan tetapi perusahaan pengangkutan berhak menolak untuk menerima atau mengangkut dokumen atau barang tertentu dari perorangan ataupun perusahaan berdasarkan kebijaksanaan perusahaan pengiriman barang tersebut, hal ini dilandaskan pada ketentuan pasal 13 huruf d Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2011 Tentang Angkutan Multimoda. Angkutan Multimoda adalah angkutan barang dengan menggunakan paling sedikit 2 (dua) moda angkutan yang berbeda.

Adapun alasan J&T Express Bandungan menolak melakukan pengiriman barang adalah sebagai berikut ⁸⁰:

- a. Barang-barang tidak beralamat lengkap.
 - b. Barang berbahaya karena mudah meledak, mudah tergesek dan menimbulkan api (barang tersebut dapat dikirim dalam kategori perlakuan khusus).
 - c. Barang-barang narkoba, minuman keras, dan jenis obat-obatan terlarang.
 - d. Buku/cetakan pornografi yang mengganggu kesusilaan.
 - e. Tanaman hidup yang berpotensi membawa hama/virus.
 - f. Hewan hidup .
 - g. Senjata berapi.
 - h. Perhiasan/batu mulia, karena ada aturan khusus untuk pengiriman barang berharga.
 - i. Perlengkapan dan peralatan judi.
2. J&T Express Bandungan berhak mengangkut dokumen atau barang milik pengirim melalui jalur dan prosedur dengan menggunakan perusahaan angkutan dengan cara penanganan, perdagangan, serta transportasi yang cocok dan baik menurut kebijakan perusahaan perusahaan pengiriman barang.

⁸⁰ Hasil wawancara dengan Anggoro, selaku spv di J&T Express Bandungan, tanggal 21 juni 2022

3. Pembungkusan dokumen atau barang pengirim untuk pengangkutan merupakan tanggung jawab pengirim termasuk biaya pembungkusan jika belum dibungkus dan juga penempatan dokumen atau barang ke wadah yang disediakan J&T Express Bandungan.
4. J&T Express Bandungan tidak bertanggung jawab atas kehilangan atau kerusakan dokumen atau barang yang diakibatkan ketidaksempurnaan pembungkusan oleh pengirim
5. Pemilik barang bertanggung jawab untuk mencantumkan alamat lengkap, tujuan kiriman, jenis atau isi kiriman agar pengantaran dilakukan dengan tepat
6. J&T Express Bandungan tidak bertanggung jawab atas keterlambatan, kehilangan, kerusakan, dan biaya-biaya yang ditimbulkan akibat kelalaian, kesalahan pemilik barang dalam memenuhi kewajiban diatas.

Perusahaan pengiriman barang selalu melakukan pengecekan barang dari pengirim sebelum menerima barang tersebut untuk dikirim. Hal itu dilakukan untuk menghindari terjadinya kerusakan barang yang telah di bungkus oleh pengirim akan tetapi penerima meminta ganti rugi terhadap perusahaan pengiriman barang. Oleh sebab itu perusahaan pengiriman barang menetapkan hal terkait masalah pengiriman barang seperti di bawah ini:

1. J&T Express Bandungan pengiriman barang berhak tetapi tidak berkewajiban memeriksa barang atau dokumen yang dikirim oleh pemilik barang untuk memastikan bahwa suatu pengiriman barang adalah layak

untuk di angkut ke kota tujuan sesuai syarat prosedur operasional yang baku dan metode penanganan kiriman.

2. J&T Express Bandungan pengiriman dalam perjalanan haknya tidak menjamin atau menyatakan bahwa seluruh kiriman adalah layak untuk pengangkutan dan pengantaran tanpa melanggar hukum di semua kota asal, tujuan, atau yang di lalui kiriman tersebut.
3. J&T Express Bandungan tidak bertanggung jawab terhadap kiriman yang isinya tidak sesuai dengan keterangan yang diberikan pemilik terhadap perusahaan.

Dalam melakukan pengiriman dokumen atau barang, J&T Express melakukan pengiriman melalui jalur darat, laut dan udara

1. Pengangkutan Barang Pada Pengangkutan Darat

Seperti halnya pada pengangkutan orang yang diatur dalam Undang Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, pengangkutan barang dapat menggunakan kendaraan bermotor maupun tidak bermotor. Kendaraan bermotor umum terdiri atas:⁸¹

- a. Angkutan barang umum, dengan persyaratan yaitu prasarana jalan yang dilalui memenuhi ketentuan kelas jalan; tersedianya pusat distribusi logistik dan/atau tempat untuk memuat dan membongkar barang; dan menggunakan mobil barang.

⁸¹ Rinitami Njatrijani, Hukum transportasi, Undip Law Press, Semarang, 2016. Hal 56-57

b. Angkutan barang khusus, dengan syarat antara lain:

- 1) Memenuhi persyaratan keselamatan sesuai dengan sifat dan bentuk barang yang diangkut;
- 2) Diberi tanda tertentu sesuai dengan barang yang diangkut;
- 3) Memarkir kendaraan di tempat yang ditetapkan;
- 4) Membongkar dan memuat barang di tempat yang ditetapkan dan dengan menggunakan alat sesuai dengan sifat dan bentuk barang yang diangkut; Perusahaan angkutan umum yang mengangkut barang wajib membuat surat muatan barang sebagai bagian dokumen perjalanan dan membuat surat perjanjian pengangkutan barang.
- 5) Beroperasi pada waktu yang tidak mengganggu keamanan, keselamatan, kelancaran, dan ketertiban lalu lintas dan angkutan jalan; dan
- 6) Mendapat rekomendasi dari instansi terkait.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kendaraan bermotor umum yang mengangkut alat berat dengan dimensi yang melebihi dimensi yang ditetapkan, harus mendapat pengawalan dari Kepolisian Negara Republik Indonesia. Bagi pengemudi dan pembantu pengemudi kendaraan bermotor umum yang mengangkut barang khusus wajib memiliki kompetensi tertentu sesuai dengan sifat dan bentuk barang khusus yang diangkut.

Pemilik agen ekspedisi muatan angkutan barang, atau pengirim yang menyerahkan barang khusus, wajib memberitahukan kepada pengelola

pergudangan dan/atau penyelenggara angkutan barang sebelum barang dimuat ke dalam kendaraan bermotor umum. Lebih lanjut bagi penyelenggara angkutan barang yang melakukan kegiatan pengangkutan barang khusus wajib menyediakan tempat penyimpanan serta bertanggung jawab terhadap penyusunan sistem dan prosedur penanganan barang khusus dan/atau berbahaya selama barang tersebut belum dimuat ke dalam kendaraan bermotor umum.

Dalam pengangkutan barang dengan kendaraan bermotor umum memiliki kewajiban untuk melengkapi dokumen berupa:⁸²

- a. Surat perjanjian pengangkutan, yaitu bukti pembayaran sah antara pengangkut barang dan pengirim barang;
- b. Surat muatan barang, yaitu surat yang menerangkan jenis dan jumlah barang serta asal dan tujuan pengiriman. Pengangkutan barang dengan surat muatan barang tidak termasuk angkutan untuk barang pribadi.

Perusahaan angkutan umum yang mengangkut barang wajib membuat surat muatan barang sebagai bagian dokumen perjalanan dan membuat surat perjanjian pengangkutan barang.

2. Pengangkutan Barang Pada Pengangkutan Laut

Pengangkutan barang melalui laut dalam pelaksanaannya sering dihadapkan dengan bahaya besar seperti kehilangan dan/atau kerusakan yang setiap saat dapat mengancam keselamatan barang-barang yang diangkut

⁸²Ibid, hal 57

ataupun terhadap alat-alat yang digunakan untuk mengangkut barang-barang. Terjadinya kehilangan dan/atau kerusakan terhadap barang-barang tersebut menimbulkan masalah yang berkaitan dengan tanggung jawab di dalam pengangkutan laut.

Dasar pertanggung jawaban pengangkut tidak terlepas dari fakta bahwa pengangkut dalam perjanjian pengangkutan merupakan pihak yang mengikat diri untuk memberikan sesuatu (jasa). Oleh karena itu bagi pengangkut berlaku pasal-pasal tentang perikatan-perikatan untuk memberikan sesuatu (Pasal 1235 sampai dengan Pasal 1238 KUHPerdara) dan juga tentang kewajiban si penerima titipan (Pasal 1706 sampai dengan Pasal 1707 KUHPerdara).

Pada Pasal 178 Peraturan Pemerintah Nomor 20 Tahun 2010 tentang Pengangkutan di Perairan menyebutkan pengirim barang pada saat menyerahkan barang untuk diangkut, wajib:

- a. Memberitahu pengangkut mengenai ciri-ciri umum barang yang akan diangkut dan cara penanganannya apabila pengangkut menghendaki demikian; dan
- b. Memberi tanda atau label secara memadai terhadap barang khusus serta barang berbahaya dan beracun sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sedangkan mengenai hak dari pengirim barang yaitu:

- a. Mendapatkan pelayanan pengiriman barang miliknya yang hendak dikirimkan;
 - b. Berhak untuk meminta kepada pengangkut agar kepadanya diterbitkan dokumen angkutan Konsemen (*Bill of Lading*);
 - c. Berhak untuk menerima penyerahan barang dalam kondisi yang sama seperti saat awal pengiriman barang; dan
 - d. Berhak mendapatkan ganti rugi bila barang hilang atau rusak.
3. Pengangkutan Barang Pada Pengangkutan Udara

Pada Undang-Undang Penerbangan mengatur beberapa hak-hak dan kewajiban di antara para pihak, baik pengangkut maupun pengguna jasa dalam angkutan udara yang perlu kita ketahui, antara lain:⁸³

- a. Hak dan Kewajiban Pengangkut

Beberapa kewajiban pengangkut dalam angkutan udara antara lain:

- 1) Wajib mengangkut orang dan/atau kargo, dan pos setelah disepakatinya perjanjian pengangkutan;
- 2) Wajib memberikan pelayanan yang layak terhadap setiap pengguna jasa angkutan udara sesuai dengan perjanjian pengangkutan yang disepakati;
- 3) Wajib menyerahkan tiket kepada penumpang perseorangan atau penumpang kolektif;
- 4) Wajib menyerahkan pas masuk pesawat udara kepada penumpang;

⁸³ Ibid, hal 209-212

- 5) Wajib menyerahkan tanda pengenal bagasi kepada penumpang;
- 6) Wajib menandatangani surat muatan udara sebelum barang dimuat ke dalam pesawat udara;
- 7) Wajib memenuhi persyaratan keselamatan dan keamanan penerbangan pengangkutan barang khusus dan berbahaya dan menyediakan tempat penyimpanan;
- 8) Wajib memberi prioritas pengiriman dokumen penting yang bersifat segera serta kargo yang memuat barang mudah rusak dan/atau cepat busuk (*perishable goods*);
- 9) Wajib segera memberi tahu penerima kargo pada kesempatan pertama bahwa kargo telah tiba dan segera diambil;
- 10) Wajib mengasuransikan penumpang dan kargo yang diangkut;
- 11) Wajib mengganti kerugian yang diderita oleh penumpang dan/atau pengirim barang serta pihak ketiga.

Sedangkan hak dari pengangkut antara lain:

- 1) Berhak menerima pembayaran tarif angkut sesuai dengan harga tiket;
- 2) Berhak menolak calon penumpang yang tidak memiliki tiket atau tidak dapat menunjukkan alat bukti perjanjian pengangkutan;
- 3) Berhak menolak untuk mengangkut calon penumpang yang sakit, kecuali dapat menyerahkan surat keterangan dokter kepada pengangkut yang menyatakan bahwa orang tersebut diizinkan dapat diangkut dengan pesawat udara;

- 4) Berhak menjual kargo dan hasilnya digunakan untuk pembayaran biaya yang timbul akibat kargo yang tidak diambil oleh penerima.

Pengguna jasa baik itu penumpang maupun pengirim barang/kargo atau pos memiliki kewajiban sebagai berikut:

- 1) Wajib membayar biaya/tarif angkutan udara;
- 2) Wajib menunjukkan dokumen angkutan udara serta kartu identitas diri;
- 3) Pengirim kargo wajib membuat surat muatan udara;
- 4) Saat menyerahkan barang khusus dan/atau berbahaya wajib menyampaikan pemberitahuan kepada pengelola pergudangan dan/atau badan usaha angkutan udara sebelum dimuat ke dalam pesawat udara;

Sedangkan hak dari pengguna jasa angkutan udara yaitu:

- 1) Berhak untuk menggunakan pesawat atau diangkut dan dilayani sesuai dengan tingkat pelayanan yang dipilih;
- 2) Berhak menerima tanda pengenal bagasi dari pengangkut;
- 3) Berhak untuk mengambil kargo sesuai dengan isi surat muatan;
- 4) Berhak menuntut dan menerima ganti rugi yang dialami selama menggunakan jasa angkutan udara.

B. Tanggung Jawab Perjanjian Pengembalian *Barang Cash On Delivery* (COD) Yang Sudah Dibuka Pada J&T Express Bandungan

Tanggung jawab adalah keadaan wajib yang menanggung segala sesuatunya bila terjadi apa-apa, boleh dituntut, dipermasalahkan, diperkarakan dan sebagainya sebagai pihak yang mengusahakan proses pengiriman barang. J&T Express Bandungan memiliki kewajiban untuk menyelenggarakan proses pengiriman dan menjaga keselamatan atas barang-barang yang akan dikirim.

Apabila dalam proses pengangkutan terjadi hal-hal di luar dugaan atau di luar kendali dari pihak pengirim yang ditimbulkan selama proses penyelenggaraan pengiriman tersebut, maka J&T Express Bandungan harus bertanggung jawab atas segala kerugian dari kerugian yang timbul dalam proses penyelenggaraan pengiriman yang dilakukannya, sehingga jika pihak J&T Express Bandungan dapat membuktikan bahwa ia tidak dapat dibebaskan dari kewajiban untuk membayar ganti kerugian yang dibebankan kepadanya. Dapat dikatakan tidak bersalah karena hal-hal yang terjadi diluar kemampuannya, seperti karena adanya bencana alam atau dikarenakan sifat dan barang-barang milik konsumen/pengirim, pihak J&T Express Bandungan harus bertanggung jawab kepada pihak konsumen/pengirim.⁸⁴

Tanggung jawab J&T Express Bandungan ketika terjadi wanprestasi dalam pengiriman barang adalah bilamana terjadi kerusakan atau kehilangan atas barang titipan, maka pihak J&T Express Bandungan bertanggung jawab untuk

⁸⁴ Hasil wawancara dengan Anggoro, selaku spv di J&T Express Bandungan, tanggal 21 juni 2022

kerugian dengan penggantian. Apabila barang rusak/hilang dalam proses pengiriman, maka penggantian barang dibebankan pengangkut (kurir) untuk itu *customer service* selalu mengingatkan untuk berhati-hati saat melakukan pengiriman, namun apabila barang sudah rusak sebelum sampai ke pihak J&T Express Bandungan, kerusakan akan dibebankan pada penjual.⁸⁵

J&T Express Bandungan akan menyarankan konsumen (pengirim) untuk mengasuransikan barang kiriman yang bernilai tinggi. Untuk pengiriman yang diasuransikan, penggantian kerugian barang dibayar penuh sesuai dengan besarnya nominal barang yang tertera dan dicantumkan dalam asuransi atau penggantian kerugian dibayar dengan barang yang sama.

Premi Asuransi dibayar sendiri oleh pengirim ketika barang yang bernilai tinggi tersebut setuju untuk diasuransikan dan kirim melalui jasa J&T Express Bandungan. Premi Asuransi merupakan sejumlah uang yang wajib dibayarkan oleh setiap Nasabah yang terdaftar kepada perusahaan Asuransi sebagai penanggung. Jumlah uang yang harus dibayarkan setiap bulannya sudah ditentukan oleh perusahaan asuransi dengan memperhatikan keadaan pihak Nasabah.⁸⁶

Apabila J&T Express Bandungan dapat membuktikan secara benar dan jelas bahwa kesalahan tersebut bukan kesalahan J&T Express Bandungan, melainkan akibat kelalaian dan kesalahan dari pihak pengirim barang atau karena

⁸⁵ Hasil wawancara dengan Anggoro, selaku spv di J&T Express Bandungan, tanggal 21 juni 2022

⁸⁶ <https://www.prudential.co.id/id/article/mengenal-lebih-jauh-tentang-premi-asuransi-kesehatan/> diakses tanggal 18 juli 2022

terdapat keadaan memaksa (*force majeure*) yang mengakibatkan barang muatan tersebut tidak sampai di tangan pihak penerima barang.⁸⁷

Hal inilah yang membebaskan J&T Express Bandungan dari tuntutan yang diajukan oleh pihak pengirim barang, sebagaimana yang telah diuraikan di dalam Pasal 468 ayat (2) dan (3) KUHD bahwa “Si pengangkut diwajibkan mengganti segala kerugian yang disebabkan karena barang tersebut seluruhnya atau sebagian tidak dapat diseahkannya, atau karena terjadi kerusakan pada barang itu, kecuali apabila dibuktikannya bahwa tidak diserahkannya barang atau kerusakan tadi disebabkan oleh suatu malapetakayang selayaknya tidak dapat dicegah maupun dihindarkannya, atau cacat dari pada barang tersbut, atau oleh kesalahan dari si yang mengirimkannya” dan “ia bertanggung jawab untuk perbuatan dariu segala mereka yang dikerjakannya, dan untuk segala benda yang dipakainya dalam menyelenggarakan pengangkut tersebut”

Dengan demikian jika prinsip tanggung jawab dari pihak pengangkut pengiriman barang dihubungkan dengan Pasal 468 ayat (2) KUHD, maka pihak pengangkut dianggap bertanggung jawab secara praduga (*Presumptions Liability*) atas segala kerugian yang timbul dalam proses penyelenggaraan pengangkutan, tetapi apabila perrusahaan berhasil membuktikan bahwa dia tidak bersalah, maka pengangkut dibebaskan dari tanggung jawab. Tidak bersalah adalah tidak melakukan kelalaian dan telah mengambil tindakan yang perlu untuk menghindari kerugian atau peristiwa yang menimbulkan kerugian itu tidak mungkin dihindari.

⁸⁷ Hasil wawancara dengan Anggoro, selaku spv di J&T Express Bandungan, tanggal 21 juni 2022

Beban pembuktian ada pada pihak J&T Express Bandungan dan bukan pada pihak yang diderita dalam pengiriman barang yang diselenggarakan oleh J&T Express Bandungan.

Upaya yang dilakukan oleh J&T Express Bandungan dalam rangka memberikan perlindungan bagi pengguna jasanya yaitu dengan menawarkan asuransi pada barang yang akan dikirimkan. Dengan adanya asuransi tersebut, maka J&T Express Bandungan akan meningkatkan kinerjanya sehingga proses pengiriman barang lebih terjamin.

Adanya asuransi tersebut membuat J&T Express Bandungan memiliki tanggung jawab penuh atas suatu barang kiriman yang diberikan asuransi, sehingga ketika terjadi hal-hal yang menyebabkan objek pengiriman mengalami kerusakan maka J&T Express Bandungan akan mengganti rugi sesuai dengan harga dari barang kiriman yang diasuransikan. J&T Express Bandungan dapat terbebas dari tanggung jawabnya dalam memberikan ganti rugi jika pihaknya bisa membuktikan bahwa kerugian tersebut timbul bukan akibat dari kesalahannya atau disebabkan oleh keadaan diluar kendali (*force majeure*).⁸⁸

Apabila terjadi ketidaksesuaian atau kerusakan paket, J&T Express Bandungan juga akan bertanggung jawab penuh, namun harus sesuai dengan prosedur yang ada, antara lain adanya bukti ketidaksesuaian atau kerusakan barang ini memang bukan merupakan (*force majeure*) ataupun *overmaret*, dengan penggantian yang relatif sama dengan ketidaksesuaian atau kerusakan barang.

⁸⁸ Hasil wawancara dengan Anggoro, selaku spv di J&T Express Bandungan, tanggal 21 juni 2022

Berdasarkan hasil wawancara terdapat beberapa kasus terkait ketidaksesuaian dan kerusakan barang :

1. Kasus terkait ketidaksesuaian barang pernah terjadi dengan konsumen *marketplace* dengan menggunakan jasa pengiriman J&T Express Bandungan. Paket berupa pakaian yang dibeli oleh konsumen bernama Tina dari *marketplace* shopee dengan tujuan Desa Pledokan, Kecamatan Sumowono, Kabupaten Semarang. Setelah paket dibuka, barang kiriman tersebut datang dengan kondisi yang tidak sesuai seperti yang ada pada foto di toko online penjual, Tina pada saat itu memesan kaos berwarna hitam, akan tetapi ia mendapatkan warna abu² dikarenakan stok kaos hitam habis. sehingga karena hal tersebut Tina mengirim pesan kepada kurir yang bersangkutan dan barang pun dapat dikembalikan, akan tetapi dengan biaya ongkir ditanggung konsumen Tina, konsumen memilih untuk tidak mengembalikan barang tersebut karena menurutnya itu tidak setimpal dengan harga barang yang tidak terlalu mahal dan diharuskan menunggu barang serta membayar ongkos kirim.⁸⁹
2. Kasus terkait kerusakan barang juga pernah terjadi dengan konsumen *marketplace* dengan menggunakan jasa pengiriman J&T Express Bandungan. Paket berupa *earphone* yang dibeli oleh konsumen bernama Okta dengan tujuan Desa Pledokan, Kecamatan Sumowono, Kabupaten Semarang. Setelah paket diterima dan dibuka oleh Okta ternyata *earphone* tersebut ternyata tidak berfungsi sebelah walaupun tidak ada kerusakan fisik

⁸⁹ Hasil wawancara dengan Tina, Konsumen J&T Express Bandungan, tanggal 7 juli 2022

di earphone tersebut, akan tetapi karena konsumen berfikir bahwa pengembalian barang tersebut ribet dan memerlukan waktu yang lumayan lama, konsumen memilih untuk tidak melakukan pengembalian barang.⁹⁰

3. Kasus yang sama juga terjadi pada konsumen *marketplace* dengan menggunakan jasa pengiriman J&T Express Bandungan. Kali ini paket berupa *micellar water* yang dibeli oleh konsumen bernama Devi. Setelah paket dibuka, ternyata Devi mendapati bahwa toko tempat ia membeli ternyata menjual barang tidak ori atau palsu. Ia mengetahui hal tersebut setelah men *scan* kode QR yg berada pada belakang kemasan. Daripada membuang waktu untuk mengembalikan barang, Devi lebih memilih untuk memeberikan ulasan bintang satu di *marketplace* toko tersebut.⁹¹

Kasus-kasus diatas menunjukkan bahwa pihak J&T Express Bandungan dapat memenuhi perjanjian pengembalian barang sesuai prosedur, akan tetapi karena dibutuhkan waktu dan biaya, beberapa orang memilih untuk tidak mengembalikan barang yang tidak sesuai ataupun rusak.

Hal tersebut menunjukkan bahwa pihak J&T Express Bandungan telah memenuhi Standar Kualitas Pelayanan sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan
 - a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal

⁹⁰ Hasil wawancara dengan Okta, Konsumen J&T Express Bandungan, tanggal 7 juli 2022

⁹¹ Hasil wawancara dengan Devi, Konsumen J&T Express Bandungan, tanggal 7 juli 2022

ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahtamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima / peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan.

Hubungan antara produsen dan konsumen menjangkau jauh melebihi dari waktu pembelian ke pelayanan purna jual, kekal abadi melampaui masa kepemilikan produk. Perusahaan menganggap konsumen sebagai raja yang harus dilayani dengan baik, mengingat dari konsumen tersebut akan memberikan keuntungan kepada perusahaan agar dapat terus hidup.

Kualitas adalah keseluruhan sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat⁹². Melalui pengertian dan teori ini dapat diketahui bahwa suatu barang atau jasa akan dinilai bermutu apabila dapat memenuhi ekspektasi konsumen akan nilai produk yang diberikan kepada konsumen tersebut. Artinya, mutu atau kualitas merupakan salah satu faktor yang menentukan penilaian kepuasan konsumen.

⁹² Philip Kotler, 2005, Manajemen Pemasaran , Jilid I dan II, PT. Indeks, Jakarta. Hal 57

Produsen dikatakan telah “menyampaikan” kualitas jika produk atau jasa yang ditawarkannya sesuai atau melampaui ekspektasi pelanggan.⁹³ Dari uraian di atas maka kualitas dapat diartikan sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk (barang/jasa) yang menunjang kemampuan dalam memenuhi kebutuhan.

b. Tujuan dan Fungsi Pelayanan

Kualitas pelayanan diberikan kepada konsumen harus berfungsi untuk lebih memberikan kepuasan yang maksimal. Oleh karena itu, dalam rangka memberikan pelayanan harus dilakukan sesuai dengan fungsi pelayanan. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh setiap perusahaan tentunya mempunyai tujuan. Umumnya tujuan dengan diadakannya pelayanan adalah agar konsumen merasakan adanya kepuasan dan dampaknya bagi perusahaan akan memperoleh laba maksimum.⁹⁴

Kualitas pelayanan bisnis *online* berbeda dengan pelayanan di toko offline yang berada di dalam gerai. Barang yang diperjual belikan juga tidak dapat diraba secara langsung sehingga dibutuhkan pelayanan yang baik yang dapat menimbulkan kepercayaan yang tinggi. Untuk menampilkan barang yang akan dijual, lakukan pemotretan memakai kamera dengan resolusi tinggi, sehingga hasilnya memuaskan. Pembeli akan tertarik karena detail barang yang jelas disertai keterangan jelas

⁹³ Kotler dan Keller. 2007. Manajemen Pemasaran 1, Edisi Keduabelas. Jakarta : PT.Indeks.Hal 118

⁹⁴ Ibid, Hal 128

tentang barang tersebut meliputi harga, ukuran, jumlah, dan semua informasi yang akan meyakinkan pembeli.⁹⁵

- c. Indikator konsep pengukuran Kualitas pelayanan yaitu ⁹⁶:
 - a. Bukti langsung (*tangibles*) meliputi fasilitas fisik, penampilan personel, dan sarana komunikasi.
 - b. Keandalan (*Reliability*) Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segala, akurat dan memuaskan.
 - c. Daya tanggap (*Responsiveness*) keinginan untuk memberikan pelayanan dengan tanggap.
 - d. Jaminan (*assurance*) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dapat dimiliki oleh staf.
 - e. *Empaty* meliputi kemudahan dalam hubungan komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan pelanggan

2. Kepuasan Pelanggan

a. Identifikasi Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya. Kualitas produk (barang atau jasa) terletak pada kepuasan pelanggan, sehubungan dengan itu, perlu dipahami komponen-komponen yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan.

⁹⁵ Ibid, Hal 118

⁹⁶ Parasuraman, A. Valerie. (2001). *Delivering Quality Service* (Diterjemahkan oleh Sutanto). New York: The Free Press.

Sebelum memahami komponen-komponen yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, perlu diidentifikasi jenis-jenis pelanggan dan prinsip dasar kepuasan pelanggan. Setelah itu, perlu dipahami harapan pelanggan sebagai prasyarat untuk meningkatkan kualitas dan pencapaian kepuasan total pelanggan. Kemudian dilengkapi dengan *service recovery*, metode pengukuran kepuasan pelanggan, strategi kepuasan pelanggan dan strategi peningkatan kinerja perusahaan.⁹⁷

b. Indikator Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan studi literatur, terdapat lima indikator kepuasan pelanggan, yaitu:⁹⁸

a. Kualitas produk

Pelanggan akan merasa puas apabila membeli dan menggunakan produk yang ternyata memiliki kualitas yang baik.

b. Harga

Untuk pelanggan yang sensitif, harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena mereka akan mendapatkan *value of money* yang tinggi. Bagi pelanggan yang tidak sensitif terhadap harga, komponen harga relatif tidak penting bagi mereka.

c. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan sangat tergantung pada tiga hal yaitu sistem, teknologi, dan manusia.

⁹⁷ Op.cit 119

⁹⁸ Op.cit 119

d. Faktor Emosional

Untuk beberapa produk yang berhubungan dengan gaya hidup, seperti mobil, kosmetik dan pakaian, faktor emosional menempati tempat yang penting untuk menentukan kepuasan pelanggan.

e. Biaya dan Kemudahan

f. Pelanggan akan semakin puas apabila relative murah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.

Ciri-ciri pelanggan yang merasa puas adalah sebagai berikut:

- 1) Menjadi lebih setia atau menjadi pelanggan yang loyal.
- 2) Membeli lebih banyak jika perusahaan memperkenalkan produk atau jasa baru dan menyempurnakan produk yang ada
- 3) Memberi komentar yang menguntungkan tentang produk perusahaan
- 4) Kurang memperhatikan produk, iklan
- 5) Pesaing, kurang sensitif pada harga
- 6) Memberikan gagasan-gagasan atau ide kepada perusahaan
- 7) Membutuhkan biaya pelayanan yang lebih kecil daripada biaya pelanggan baru, karena transaksi menjadi rutin.

BAB IV

PENUTUP

A. KESIMPULAN

1. Pelaksanaan prosedur perjanjian pengembalian barang *Cash On Delivery* (COD) pada J&T Express Bandungan dapat dilakukan dengan 2 cara yaitu melalui *marketplace* dengan beberapa langkah kemudian diserahkan ke kantor J&T Express Bandungan ataupun langsung melalui kurir dari J&T Express Bandungan. Dalam hal ini pihak dari J&T Express itu sendiri telah memenuhi kewajiban dalam memenuhi kendala konsumen dengan beberapa cara khususnya untuk barang pesanan *Cash On Delivery* (COD) yang telah dibuka.
2. J&T Express Bandungan telah memenuhi tanggung jawabnya terhadap pengembalian barang *Cash on Delivery* (COD) sesuai dengan syarat standar pengiriman dan J&T Express Bandungan juga telah memenuhi standar kualitas pelayanan. Akan tetapi dalam pelaksanaannya, banyak konsumen yang memilih untuk tidak mengembalikan barang walaupun pesanan itu tidak sesuai dengan apa yang diperlihatkan di *marketplace* dikarenakan beberapa alasan seperti lama waktu slam proses pengembalian, dana yang tidak langsung masuk, dan juga biasanya dana pengiriman untuk pengembalian dibebankan kepada konsumen yang bersangkutan.

B. SARAN

1. Disarankan kepada pihak J&T Express Bandungan dapat memberikan penjelasan secara rinci terhadap prosedur dan resiko jasa pengangkutan yang digunakan oleh masyarakat sebagai pemilik barang sehingga dapat memberikan kepastian akan perkiraan waktu tibanya barang tersebut ke tempat yang dituju, selain itu juga dapat memberikan informasi tentang penyelesaian ganti rugi kepada pemilik barang dalam penentuan nilai pertanggung jawaban dengan mempertimbangkan nilai dokumen atau barang yang hilang ataupun rusak dan mencantumkan lama pembayaran ganti rugi dalam syarat standart pengiriman (SSP), sehingga pemilik barang mengetahui dan mendapat kepastian waktu pembayaran terhadap barang yang hilang ataupun rusak tersebut.
2. Disarankan kepada konsumen untuk terhadap perjanjian yang dilakukan dengan perusahaan penyedia jasa agar pemilik barang dapat mengetahui hak dan kewajibannya terutama hak yang diterima akibat hilang/rusaknya barang yang akan dikirim oleh perusahaan penyedia jasa angkutan.

DAFTAR PUSTAKA

A. Al-Quran dan Hadist

H.R Bukhari–6015

QS. AlMa'idah; 1

QS: Al-Ahzab: 72

QS: Ali Imran : 76

B. Buku

Abdul Halim Barkatullah dan Teguh Prasetyo, *Bisnis E-Commerce Studi Sistem Keamanan dan Hukum di Indonesia*, (Yogyakarta:Pustaka Pelajar, 2005)

Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perjanjian*, (Bandung: Alumni, 1982)

Abdurrahman Fatoni, *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi* (Jakarta: Rineka Cipta,2011)

Adi Sulistyio Nugroho, *E-Commerce Teori dan Implementasi*, (Yogyakarta: Ekuilibria,2016)

Adrian Payne, *The Essence of Service Marketing Yogyakarta*, ANDI dan Pearson, Education Asia Pte.Ltd,2000

Arsyad Sanusi, *Hukum E-Commerce*, (Jakarta:Sasrawarna Printing, 2011)

Bambang Sunggono, *Metode Penelitian Hukum. Rajawali Pers*, Jakarta . 2006

Celina Tri Siwi Kristiyantin, 2009, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Penerbit Sinar Grafika, Jakarta.

Chairuman Pasaribu dan Suhrawadi K. Lubis, *Hukum Perjanjian Dalam Islam*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2004)

Cholid Narbuko dkk. *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Bumi Aksara,1997)

Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Ikhtasar Indonesi Edisi Ketiga*, Jakarta : Balai Pustaka. 2005.

Gulo, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Grasindo,cet.1,2002),

- J. Satrio, *Hukum Perikatan: Perikatan Pada Umumnya*, Cetakan Ketiga (Bandung: Alumni, 1999)
- John M. Echols dan Hassan Shadily, *Kamus Inggris Indonesia*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2003)
- Kotler dan Keller. *Manajemen Pemasaran 1*, Edisi Keduabelas. Jakarta : PT. Indeks 2007.
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium, Prehlm .lindo, Jakarta, 2000
- Mariam Darus, *KUH Perdata Buku III Hukum Perikatan dengan Penjelasan*, PT. Alumni Bandung. 2005
- Nana Sudjana, *Penelitian dan Penilaian* (Bandung: Sinar Baru, 1989)
- Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Jilid I dan II, PT. Indeks, Jakarta, 2005
- Prof. R. Subekti. *Aneka Perjanjian* (cet. Ke-11). Bandung: Penerbit PT Citra Aditya Bakti, 2014
- Rachmat Syafe'i, *Fiqh Muamalah*, (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2001)
- Rambut Lupiyoadi, *Managemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek Edisi Pertama*. Salemba Empat, Depok. 2001
- Ridwan Khairandy, *Hukum Kontrak Indonesia Dalam Perspektif Perbandingan* (Bagian I), Diktat Kuliah: Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia, 2012
- S. Nasution, *Metode Research* (Jakarta: Bumi Aksara, 1996)
- Salim MS, *Hukum Kontrak, Teori & Tekriik Penyusunan Kontrak*, Jakarta : Sinar Grafika, 2008.
- Sanafiah Faesal, *Dasar dan Teknik Penelitian Keilmuan Sosial* (Surabaya: Usaha Nasional, 2002)
- Satrio, 1995, *Perikatan yang Lahir dari Perjanjian*, Buku 1, Bandung: PT. Citra Aditya BaktiJ.
- Satrio, *Hukum Perikatan, Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian*, Cetakan Kedua (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2001)

Singarimbun Masri dan Efendi Sofran, *Metode Penelitian Survey* (Jakarta:LP3ES,1995)

Sudarsono, *Kamus Hukum*, Jakarta: Rineka Cipta, 2007

Sudikno, *Ilmu Hukum*, Penerbit Liberty, Yogyakarta, 2008

Suriyadi, “*Tanggung Gugat Penjual Dan Jasa Pengantaran Dalam Transaksi Jual Beli Online Dengan Metode Cash on Delivery,*” *El-Iqtishady Jurnal Hukum Ekonomi Syari’ah* 3, no. 1 (2021)

Sutrisno Hadi, *Metodologi Reserch* (Yogyakarta:Andi Ofset,Edisi Refisi,2002)
Titik Triwulan Tutik, *Hukum Perdata dalam Sistem Hukum Nasional*, Cet ke-2, (Jakarta:Kencana, 2008)

Wahbah Az-Zuhayliy, *Fiqih Islam Wa’adillatuhu Jilid 4*, terjemahan Abdul Hayyie alKattani, et al. (Jakarta: Gema Insani, 2011)

C. Perundang-Undangan

Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Pasal 1337 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Pasal 1458 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang mengatur tentang transaksi elektronik.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

D. Jurnal

'Imad al-Din Abu al-Fida' Isma'il ibn Kasir al-Dimasyqi, *Tafsir al-Qur'an al-Azim*,(Kairo: Muassasah Qurtubah, 2000), Jil. XIJ.

Konsumen atas Kerusakan Barang Pengguna Jasa Pengiriman Angkutan Online,” *Journal of Chemical Information and Modeling* 4, no. 1 (2021)

Mulyani Zulaeha, “*Tanggung Jawab dalam Levering pada Perjanjian Jual Beli secara Online,*” *Lambung Mangkurat Law Journal* 4, no. 2 (2019)

Parasuraman, A. Valerie. (2001). *Delivering Quality Service* (Diterjemahkan oleh Sutanto). New York: The Free Press.

Purwahid Patrik, 1988, *Hukum Perdata II, Perikatan yang Lahir dari Perjanjian dan Undang-undang*, Semarang: FH Undip

Syamsul Hadi. “*Faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan layanan mobile banking*”, jurnal.fe.uad.ac.id.

Yudiono OS. 2013. “*Metode Penelitian*”, digilib.unila.ac.id.

E. Internet

Cambridge Dictionary, <https://www.hukumonline.com/klinik/a/ogah-bayar-pesanan-i-cash-on-delivery-i-cod-ini-hukumnya--lt60a78e8f5f1ca>.

Etna Widodo Muchtar(2000), www.duniadosen.com/penelitian-deskriptif/amp/

<https://creatormedia.my.id/pengertian-jasa-pengiriman-barang-adalah/>

<https://idcloudhost.com/apa-itu-analisis-data-pengertian-jenis-jenis-fungsi-dan-contohnya/amp>. <https://midtrans.com/id/blog/cash-on-delivery#>.

<https://www.cnbcindonesia.com/tech/20191106144146-37-113148/susah-sinyal-jadi-kendala-pengembangan-perbankan-digital>

<https://www.hukumonline.com/klinik/a/ogah-bayar-pesanan-i-cash-on-delivery-i-cod-ini>

<https://www.kamusbesar.com/terms-and-condition>. diakses pada tanggal 4 maret 2022

<https://www.prudential.co.id/id/article/mengenal-lebih-jauh-tentang-premi-asuransi-kesehatan/>

Salsabila Miftah Rezkia, <https://dqlab.id/kenali-4-perbedaan-data-sekunder-dan-data-primer-saat-melakukan-penelitian>

www.konsumendigital.com/2021/02/apakah-pesanan-cod-bisa-dibatalkan.html?m=1.

www.niagahoster.co.id/blog/apa-itu-ecommerce.