

# Peran Undang-Undang Perlindungan Konsumen Terhadap Jasa Kurir dalam Hal Pengantaran Barang yang Cacat

Besse Sari Angraeni<sup>1</sup>, Satriani<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Hukum, Universitas Halu Oleo. E-mail: [bessesariangraeni@uho.ac.id](mailto:bessesariangraeni@uho.ac.id)

<sup>2</sup>Fakultas Hukum, Universitas Halu Oleo. E-mail: [satriani179@uho.ac.id](mailto:satriani179@uho.ac.id)

## Abstract

*The Role of Consumer Protection Law in Courier Services for the Delivery of Defective Goods. This study examines the role of consumer protection law in relation to courier services involved in the delivery of defective goods. It employs a normative juridical approach, relying on legal norms as stipulated in statutory regulations, with a primary focus on the legislative framework. The findings indicate that legal protection for couriers is not regulated within a single, specific statute, but is instead dispersed across several legal instruments, including the Indonesian Civil Code, Law Number 38 of 2009 on Postal Services, and Law Number 8 of 1999 on Consumer Protection. From a juridical perspective, couriers are positioned as third parties or authorized agents whose role is limited to delivering goods and, in certain cases, receiving payment. Consequently, they are not held responsible for defects in goods, as such liability rests with the seller as the primary business actor. Legal protection for couriers is reflected through limitations on their responsibilities and the allocation of liability to the appropriate parties. Compensation for defective goods generally falls under the responsibility of the seller and may take the form of refunds, product replacements, or other forms of compensation in accordance with applicable laws and mutual agreement. However, in practice, discrepancies persist, as couriers are often the parties who face complaints from consumers.*

**Keywords:** Courier Services; Delivery of Defective Goods; The Role of Consumer Protection Law.

## Abstrak

*Peran Hukum Perlindungan Konsumen pada Jasa Kurir dalam Pengiriman Barang Cacat. Studi ini membahas Peran Hukum Perlindungan Konsumen pada Jasa Kurir dalam Pengiriman Barang Cacat. Dengan menggunakan pendekatan yuridis normatif, metode penelitian ini berdasarkan pada norma hukum yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan, sehingga pendekatan yang digunakan adalah pendekatan perundang-undangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap kurir tidak diatur secara khusus dalam satu regulasi, melainkan tersebar dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos, dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Secara yuridis, kurir berkedudukan sebagai pihak ketiga atau penerima kuasa yang hanya menjalankan fungsi pengantaran dan penerimaan pembayaran, sehingga tidak bertanggung jawab atas cacat barang yang menjadi kewajiban penjual sebagai pelaku usaha. Perlindungan hukum terhadap kurir tercermin melalui pembatasan tanggung jawab dan pengalihan tanggung jawab kepada pihak yang berwenang. Adapun bentuk ganti rugi atas barang yang cacat pada prinsipnya menjadi tanggung jawab penjual, yang dapat berupa pengembalian uang, penggantian barang, atau kompensasi lain sesuai ketentuan hukum dan kesepakatan para pihak. Namun, dalam praktik masih ditemukan ketidaksesuaian, di mana kurir sering menjadi pihak yang menerima komplain dari konsumen.*



**Kata-Kata Kunci:** *Jasa Kurir; Pengantaran Barang Cacat; Peran Undang-Undang Perlindungan Konsumen.*

---

## 1. PENDAHULUAN

Di Indonesia yang modern saat ini, banyak hal yang mudah didapatkan, misalnya dalam hal pertukaran barang dan jasa, dimana jasa yang dimaksud ada jasa kurir yang akan memudahkan masyarakat untuk membeli barang tanpa harus meninggalkan rumah atau tanpa harus ke *offline store*. Cukup hubungi jasa kurir dan barang anda akan diantarkan ke lokasi tanpa adanya kesulitan. Penggunaan teknologi ini telah mempercepat kemajuan bisnis, karena informasi kini dapat disajikan dengan cara yang modern dan mudah diakses serta kapan dan dimana saja berada. Lebih jauh lagi, hubungan jarak jauh yang menggunakan teknologi komunikasi dapat dimanfaatkan untuk langkah selanjutnya dalam bisnis. Menurut Widodo, sebagian besar kegiatan sosial dan negara di Indonesia, termasuk di sektor teknologi informasi dan komunikasi, diatur oleh hukum.<sup>1</sup> Transformasi zaman telah membawa kita ke era digital, dan kemajuan ini telah mengubah cara hidup manusia. Tidak dapat dihindari bahwa internet merupakan alat yang sangat berharga dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat saat ini. Internet telah menjadi inovasi teknologi yang secara mendalam mengubah cara melihat kita terhadap bisnis, yang baik secara lokal maupun internasional. Bentuk bisnis era global ini memanfaatkan sistem yang menghilangkan kebutuhan akan pertemuan tatap muka, hanya dengan mengirimkan data melalui internet.<sup>2</sup>

Dengan adanya teknologi internet ini memang memberikan kemudahan bagi konsumen untuk melakukan transaksi jual beli, demikian juga terkait hubungan hukum dalam e-commerce sangat kompleks dan melibatkan empat pilar utama yaitu konsumen, pelaku usaha (penjual), platform digital (*marketplace*), dan perusahaan ekspedisi beserta kurir. Masing-masing pihak terikat hak dan kewajiban yang diatur dalam kontrak elektronik dan hukum positif Indonesia. Dimana hubungan antara pelaku usaha dan konsumen didasari oleh kesepakatan jual beli *online* di dalam platform digital, hal tersebut bisa di lihat di dalam Undang-undang (UU) Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Pasal 18A terkait transaksi elektronik, serta UU Perlindungan Konsumen (UU No. 8 Tahun 1999) pasal 4 dan pasal 7 yang mengatur terkait hak dan kewajiban konsumen serta kewajiban dari pelaku usaha untuk memberikan informasi yang jelas atas barang yang dijual. Pelaku usaha berkewajiban menyediakan barang sesuai deskripsi, sedangkan konsumen wajib melakukan pembayaran. Dalam proses pengiriman, perusahaan ekspedisi dan kurir bertanggung jawab mengantarkan barang

---

<sup>1</sup> Niniek Suparni, 'Cyberspace: "Problematika dan Antisipasi Pengaturannya"' (Sinar Grafika, 2009), 1.

<sup>2</sup> Mabarroh Azizah, "Penerapan Etika Bisnis Islam dalam Transaksi Jual Beli Daring di Toko Online Shopee", *Hukum dan Masyarakat Madani* 10, no 1 (2020): 83–96, <https://doi.org/10.26623/humani.v10i1.1848>.

dengan aman dan tepat waktu. Permasalahan yang sering terjadi meliputi barang rusak, hilang, keterlambatan pengiriman, hingga ketidaksesuaian barang dengan pesanan. Kompleksitas hubungan hukum muncul karena banyak pihak terlibat dalam satu transaksi elektronik sehingga tanggung jawab atas kerugian sering sulit ditentukan. Oleh karena itu, diperlukan perlindungan hukum dan kejelasan tanggung jawab bagi setiap pihak.

Pertumbuhan transaksi *e-commerce* juga dikonfirmasi oleh Bank Indonesia (BI) yang menyebutkan jumlah transaksi *e-commerce* pada kuartal III pada tahun 2025 menunjukkan peningkatan hingga 20,5% dengan total frekuensi transaksi mencapai 1,44 miliar kali dengan nilai nominal Rp134,67 triliun atau meningkat 2,74%. Jika pertumbuhan transaksi sesuai dengan proyeksi di awal tahun 2025 oleh BI, maka transaksi *e-commerce* dapat tumbuh mencapai Rp503 Triliun pada 2025, mengikuti perbaikan transaksi di tahun 2024 yang mencapai Rp487 Triliun setelah sempat turun di tahun 2023. Peningkatan transaksi *e-commerce* tersebut sejalan dengan ekosistem digital Indonesia yang terus berkembang. Perluasan infrastruktur telekomunikasi mampu meningkatkan penetrasi internet Indonesia hingga ke level 80,66 persen pada tahun 2025 dengan jumlah pengguna mencapai 229,4 juta penduduk, dan jumlah pengguna *e-commerce* yang diperkirakan meningkat hingga 73,06 juta pengguna di tahun 2025. Jumlah tersebut diperkirakan terus meningkat hingga 99,01 juta pengguna di tahun 2029.<sup>3</sup>

Perjanjian jual beli *online* menawarkan aspek praktis dan hemat biaya, sehingga memudahkan baik penjual maupun pembeli untuk melakukan bisnis mereka. Penjual juga dapat dengan mudah memasarkan produk mereka secara *online*, misalnya di situs *web* yang dirancang khusus untuk membantu pembeli dalam memilih produk.

Dalam persetujuan jual beli elektronik ada beberapa jenis persetujuan jual beli antara lain:<sup>4</sup>

1. *Business to Business*, adalah jenis perjanjian jual beli yang melibatkan dua perusahaan sebagai pihak-pihak yang terlibat.
2. *Business to Customer*, adalah perjanjian jual beli antara individu atau konsumen dan Perusahaan, misalnya ketika konsumen membeli produk langsung melalui media online.
3. *Customer to Customer*, adalah jenis perjanjian jual beli di mana individu saling menjual barang.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) kurir adalah seseorang yang dibebankan tanggung jawab untuk menyampaikan barang yang penting secara cepat. Jasa

---

<sup>3</sup> Pusat Kebijakan Perdagangan Domestik Badan Kebijakan Perdagangan Kementerian Perdagangan, *Kinerja Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE) Indonesia*, Kementerian Perdagangan Republik Indonesia (Jakarta, 2025), hal 2.

<sup>4</sup> Novera Arfianna dan Sri Turatmiyah, "Analisis Hukum Kekuatan Mengikat Jual Beli Online (*E-Commerce*) dalam Perspektif Perlindungan Hukum Bagi Para Pihak", *Sriwijaya.Law.Conference* 1, no. 1 (2020): 5, <https://journal.fh.unsri.ac.id/index.php/SLCon/article/view/770>.

kurir saat ini dapat menggunakan sepeda motor atau mobil, tergantung kebutuhan pelanggan, dan perbedaan antara jasa kurir ini terletak pada biayanya. Jasa kurir ini juga sering disebut sebagai pengiriman barang. “Pengiriman barang adalah perjanjian antara pengangkut dan pengirim untuk mengirimkan barang dan/atau orang dengan aman ke lokasi mereka”. Di sisi lain, proses pengiriman barang melalui jalan darat ini seringkali dianggap masuk kategori yang berisiko tinggi. Beberapa potensi permasalahannya meliputi keterlambatan, kehilangan, atau kerusakan barang. Salah satu bahaya dalam pengiriman melalui jalan darat adalah kerusakan barang yang dikirim oleh pelanggan, yang tentu saja akan mengakibatkan kerugian bagi pelanggan.<sup>5</sup> Pengangkut adalah orang atau kuasanya yang bertanggung jawab atas pengoperasian sarana pengangkut yang mengangkut barang dan atau orang, dan atau yang berwenang melaksanakan kontrak pengangkutan dan menerbitkan dokumen pengangkutan barang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang perhubungan.<sup>6</sup> Kebutuhan akan transportasi umum berperan penting dalam pengembangan layanan pengiriman, baik domestik maupun internasional. Produk yang tersedia tidak hanya mencakup barang atau objek fisik saja, tetapi juga jasa di sektor bisnis non-fisik. Dalam konteks perdagangan jasa, salah satu contohnya adalah pengiriman barang. Penyedia jasa pengiriman barang memainkan peran penting di Indonesia saat ini, karena mereka memungkinkan pengiriman barang yang efisien dan tepat waktu tanpa perlu melakukan perjalanan yang mahal dan melelahkan ke lokasi tujuan. Perubahan ini tidak akan bisa di hindari seiring dengan kemajuan teknologi.

Transportasi pengangkutan sebagai sarana pengiriman barang, memainkan peran penting bagi masyarakat Indonesia, khususnya di sektor perdagangan antara produsen dan konsumen. Sarana transportasi ini dapat dicapai melalui berbagai jalur, termasuk darat, laut, dan udara. Fungsi utama pengangkutan bagi masyarakat adalah sebagai indikator kemajuan dan kesejahteraan suatu komunitas, karena berkaitan dengan aktivitas teknologi dan informasi yang digunakan terhadap proses transportasi pengangkutan.<sup>7</sup>

Para pemakai jasa pengiriman barang memerlukan bentuk perlindungan hukum dalam perjanjian antara perusahaan dan pelanggan, yang mencakup hak-hak dan kewajiban baik dari pihak perusahaan maupun pelanggan. Namun, beberapa masalah selingkali muncul selama proses pengiriman barang, salah satunya adalah kerusakan yang sering kali di keluhkan. Transportasi bisa dipahami sebagai pergerakan barang dan/atau orang dari titik asal ke tujuannya. Oleh karena itu, ada 3 (tiga) elemen penting dalam aktivitas ini yaitu barang yang diangkut, ketersediaan kendaraan untuk transportasi, dan keberadaan rute yang dapat digunakan. Proses pengiriman terjadi dari lokasi awal tempat pengirim dimulai, hingga ke lokasi tujuan tempat proses tersebut diselesaikan.

---

<sup>5</sup> Zainal.Asikin.*Hukum.Dagang*. (PT.Raja.Grafindo.Persada, 2013),

<sup>6</sup> Peraturan Menteri Keuangan Nomor 219/PMK.04/2019 Tahun 2019 Tentang Penyederhanaan Registrasi Kepabeanan, Pasal 1 Angka 9.

<sup>7</sup> Sigit Sapto Nugroho and Hilman Syahrial Haq, "*Hukum Pengangkutan Indonesia*", (Navida, 2019), 7-8.

Oleh karena itu, pengiriman barang menjadikan transportasi sebagai sektor yang mendukung aktivitas ekonomi.<sup>8</sup>

Dalam hal pengiriman barang, terkadang barang yang dikirim cacat, baik selama transit atau karena toko yang mengirimkannya memang sudah cacat. Namun, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut sebagai UUPK 1999) menetapkan “bahwa konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan, untuk mendapatkan informasi yang benar, jujur, serta hak untuk menerima kompensasi dan ganti rugi atas barang dan/atau jasa yang dikonsumsi”. Pasal ini secara jelas menguraikan perlindungan konsumen, termasuk hak untuk menerima kompensasi jika barang yang diterima cacat. Sementara itu, pasal 7 tentang kewajiban pelaku usaha menetapkan “bahwa pelaku usaha harus bertindak dengan itikad baik, dengan memberikan informasi yang akurat, jelas dan jujur serta memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian jika barang dan/ atau jasa yang diterima atau digunakan tidak sesuai dengan perjanjian”.<sup>9</sup>

Berdasarkan berbagai penelitian terdahulu, terlihat bahwa kajian mengenai kedudukan dan tanggung jawab kurir dalam transaksi jual beli, khususnya dalam sistem e-commerce, telah dilakukan dari berbagai sudut pandang. Penelitian oleh Muhammad Rizky Adipratama menegaskan bahwa kurir hanya berperan sebagai perantara dalam sistem COD dan tidak bertanggung jawab atas wanprestasi para pihak, sementara tanggung jawab lebih dibebankan kepada perusahaan ekspedisi. Sejalan dengan itu, penelitian I Wayan Gde Wiryawan menunjukkan adanya kekosongan hukum (legal gap) dalam pengaturan hak dan kewajiban kurir, sehingga posisi kurir menjadi tidak terlindungi secara optimal.

Lebih lanjut, Rizki Muhammad Ibnu Sabilillah menekankan bahwa dalam hal kerugian konsumen, tanggung jawab dapat dimintakan kepada perusahaan kurir, sedangkan penelitian Samuel Rianju Parlindungan Sinaga memperjelas bahwa tanggung jawab kurir bersifat internal dalam hubungan kerja dengan perusahaan (vicarious liability). Sementara itu, Rama Dhianty memposisikan kurir sebagai agen dalam hubungan keagenan, yang memperkuat bahwa kurir bukanlah subjek utama dalam perjanjian jual beli. Di sisi lain, penelitian Siti Qori Nurhasanah dkk. menunjukkan kompleksitas baru dalam praktik, khususnya terkait potensi pertanggungjawaban pidana kurir dalam sistem kemitraan digital.

---

<sup>8</sup> Indra.Primahardani, "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Transportasi Bus Terhadap Kerugian Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus di PT. MMC Tour dan Travel Pekanbaru)", *Jurnal Randai* 1, no. 1 (2020): 22, "https://randai.ejournal.unri.ac.id/index.php/randai/article/view/3".

<sup>9</sup> *Pasal 4 Dan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen* (n.d.).

Meskipun demikian, dari keseluruhan penelitian tersebut tampak bahwa pembahasan masih bersifat parsial, yaitu berfokus pada aspek tertentu seperti perlindungan hukum, tanggung jawab perdata, atau hubungan kerja, tanpa mengkaji secara menyeluruh mengenai kedudukan hukum kurir dalam perspektif normatif dan implementatif secara terpadu. Selain itu, belum banyak penelitian yang secara tegas menguraikan kesenjangan antara aturan hukum yang berlaku dengan realitas empiris di masyarakat, khususnya terkait batas kewenangan dan tanggung jawab kurir dalam praktik transaksi jual beli yang terus berkembang.

Dalam praktiknya, fenomena yang terjadi di masyarakat menunjukkan bahwa kurir sering kali berada pada posisi dilematis: di satu sisi hanya berperan sebagai perantara, namun di sisi lain kerap dimintai pertanggungjawaban atas permasalahan yang timbul dalam transaksi, seperti barang rusak, tidak sesuai, ini menegaskan adanya ketidakjelasan batas tanggung jawab serta lemahnya kepastian hukum bagi kurir.

Dengan demikian, penelitian ini memiliki urgensi yang kuat untuk dilakukan, yaitu guna mengkaji secara komprehensif mengenai bentuk perlindungan hukum terhadap kurir dalam transaksi jual beli, termasuk bentuk ganti rugi berdasarkan peraturan perundang-undangan. Penelitian ini diharapkan dapat mengisi kekosongan kajian sebelumnya sekaligus memberikan kontribusi dalam memperjelas konstruksi hukum terkait peran kurir dalam sistem perdagangan modern, karena sejauh ini yang diketahui hanyalah tentang perlindungan konsumen sementara belum diketahui apakah kurir juga menerima perlindungan, sehingga penulis tertarik untuk membahas perlindungan hukum terhadap jasa kurir dalam hal pengiriman barang yang cacat sebagaimana ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

## 2. METODE

Metode yang digunakan adalah yuridis normatif, yaitu metode penelitian yang mengacu pada norma-norma hukum yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan. Oleh karena itu, pendekatan yang digunakan di sini adalah pendekatan undang-undang (*statute approach*).<sup>10</sup> Dalam penelitian yuridis normatif mengacu pada sumber-sumber hukum, yaitu penelitian terhadap norma-norma hukum yang terdapat dalam berbagai instrumen hukum, seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, KUHP (mengatur hubungan kerja antara kurir dan perusahaan), Peraturan Menteri Keuangan Nomor 219/PMK.04/2019 Tahun 2019 tentang Penyederhanaan Registrasi Kepabeanaan dan peraturan perundang-undangan terkait lainnya.

## 3. ANALISIS ATAU HASIL

### 3.1. Bentuk Perlindungan Hukum terhadap Jasa Kurir dalam Hal Pengantaran Barang yang Cacat

---

<sup>10</sup> Peter.Mahmud.Marzuki, *Penelitian.Hukum.*(Kencana.Prenada Media.Group, 2005), 35.

Definisi perlindungan hukum menurut Satjito Rahardjo adalah “upaya untuk melindungi kepentingan individu dengan memberikan perlindungan hak asasi kepada mereka sehingga dapat bertindak demi kepentingan tersebut”.<sup>11</sup> Menurut R. La Porta dalam *journal of Financial Economics*, “bentuk perlindungan hukum yang diberikan oleh negara mempunyai 2 (dua) sifat yaitu bersifat pencegahan (*prohibited*) dan bersifat hukuman (*sanction*)”.<sup>12</sup> Perlindungan hukum adalah perlindungan terhadap nilai-nilai dan martabat manusia serta mendapatkan pengakuan terhadap hak-hak dasar (hak asasi) yang dimiliki oleh setiap individu sesuai dengan ketentuan hukum untuk menghindari dari tindakan sewenang-wenang, hal tersebut berdasarkan pendapat dari Philipus M. Hadjon.<sup>13</sup> Jadi, bisa disimpulkan bahwa perlindungan hukum atau *legal protection* merupakan suatu usaha untuk menjaga atau memelihara masyarakat demi mencapai sebuah keadilan.<sup>14</sup> Sehingga perlindungan hukum ini diibaratkan dengan sebuah bentuk pelayanan dan subjek yang dilindungi.<sup>15</sup> Menurut Muchsin perlindungan hukum dibagi menjadi 2 (dua) yakni:<sup>16</sup>

- a) Perlindungan hukum secara *preventif*, yaitu sesuatu bentuk perlindungan yang diberikan oleh pemerintah dengan tujuan mencegah terjadinya pelanggaran, perlindungan ini bisa ditemukan di berbagai aturan hukum yang berlaku.
- b) Perlindungan hukum *represif*, yakni perlindungan yang terjadi setelah adanya pelanggaran, Adapun bentuk hukuman yang akan dijatuhkan ketika pelanggaran terjadi berupa denda, penjara dan hukuman tambahan yang akan diberikan setelah pelanggaran itu terjadi.

Sedangkan, perlindungan hukum terhadap pengiriman barang oleh kurir dalam praktik transaksi *e-commerce* dan sistem *Cash on Delivery* (COD) adalah segala bentuk jaminan hukum yang diberikan kepada pihak kurir dalam melaksanakan tugas pengantaran barang agar memperoleh kepastian, keamanan, serta perlindungan atas hak dan kewajibannya dari risiko kerugian, maupun tindakan yang merugikan selama proses pengiriman barang kepada konsumen.

Jasa pengiriman adalah fasilitas yang mempermudah proses pengiriman barang dari satu kota ke kota lain dengan aman dan profesional oleh penyedia jasa. Pengiriman ini dapat mencakup berbagai jenis barang seperti surat, pakaian, makanan, dan barang elektronik lainnya. Perusahaan pengiriman menggunakan

---

<sup>11</sup> Satjipro Rahardjo, "Sisi-Sisi Lain dari Hukum di Indonesia" (Kompas, 2003), 121.

<sup>12</sup> Rafael LaPorta, "Investor Protection and Corporate Governance", *Journal of Financial Economics* 58 (1999): 9.

<sup>13</sup> Philipus M. Hadjon, "Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia" (PT Bima Ilmu, 1987).

<sup>14</sup> Hilda Hilmiah Diniyati, "Perlindungan Hukum Bagi Investor dalam Pasar Modal (Studi Pada Gangguan Sistem Transaksi di Bursa Efek Indonesia)" (Skripsi S1 Fakultas Syariah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2013), 19.

<sup>15</sup> Salim HS and Erlies Septiana Nurbaini, "Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Tesis dan Disertasi" (PT. Rajagrafindo Persada, 2013), 216.

<sup>16</sup> Muchsin, "Perlindungan dan Kepastian Hukum Bagi Investor di Indonesia" (Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, 2003), 14.

berbagai jenis transportasi termasuk darat, laut, dan udara. Jarak antara kota pengirim ke penerima merupakan faktor penting yang memengaruhi jenis transportasi yang dipilih untuk mengirimkan barang.<sup>17</sup>

Era modern ini menawarkan kesempatan kepelanggan untuk dengan mudah melacak dan memantau lokasi pengiriman mereka, sehingga mereka tidak perlu lagi khawatir mengenai lokasi barang mereka. Meskipun layanan pengiriman menawarkan banyak manfaat, terkadang hal-hal tidak berjalan sesuai rencana, yang dapat mengakibatkan kerugian bagi pelanggan. Perlindungan hukum juga sangat penting bagi kurir yang bekerja untuk perusahaan pengiriman. Sering kali konsumen apabila mendapatkan barangnya cacat maka kurir yang akan mereka salahkan, (bersumber dari wawancara beberapa konsumen tanggal 17 April 2026), konsumen 1 ibu S mengatakan saya pernah beli helm tetapi helm tersebut datang dalam keadaan rusak/cacat, saya mengetahui barang tersebut cacat setelah saya buka paket tersebut dan sudah saya bayar, saya komplain dengan kurir dan marah-marah lewat chat. Konsumen ke2 ibu B mengatakan membeli antigores hp dan antigores tersebut datang dalam keadaan sudah pecah/ rusak. Kadang konsumen seharusnya tidak marah-marah ke pada kurir tapi karena barang tersebut sudah sangat di tunggu oleh konsumen, berakhir kurir yang dapat marah tersebut, bahkan kadang sampai di maki-maki, sehingga untuk menghindari hal tersebut kurir harus dilindungi dari perbuatan buruk dari pelanggan atau jika kesalahan pelanggan mengakibatkan kurir harus menghadapi konsekuensinya.

Dalam proses pengiriman barang kurir sering menemukan produk yang cacat/ rusak. Produk rusak merupakan produk yang tidak memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan dan tidak dapat diperbaiki untuk menjadi nilai ekonomis produk yang baik.<sup>18</sup> Berdasarkan *Fishbone Diagram* dapat dilihat bahwa pengiriman yang gagal sampai karena penolakan disebabkan oleh beberapa faktor yaitu: *method, man, material, dan environment*.

- a) Faktor metode (*method*), yaitu pengiriman barang yang rusak disebabkan oleh penanganan yang buruk atau kurangnya pengawasan dari pihak pengiriman.
- b) Faktor manusia (*man*) yaitu selama pengiriman alamat yang diberikan salah karena kelalaian dari petugas loket, yang menyebabkan pengiriman tertolak.
- c) Faktor bahan (*material*) yaitu pengemasan barang yang tidak bagus/ memadai yang mengakibatkan produk cacat dan pengiriman tertolak.

---

<sup>17</sup>Yehuda Yavila Pemasela et al., "Kedudukan Hukum Kurir Jasa Pengiriman Barang Terhadap Konsumen Menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen", Jurnal Fakultas Hukum Universitas Sam Ratulangi Lex Privatum XII, No. 1 (2023): 4, <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/lexprivatum/article/view/49424>.

<sup>18</sup>Adrianus Ekadius Terang, Ekadius Terang et al., "Analisis Perlakuan Akuntansi Produk Rusak Danproduk Cacat Dalam Perhitungan Harga Pokok Produksi Untuk Mengoptimalkan Laba Produk (Study Kasus Pada Cv. Memory Nganjuk)", Jurnal Cendekia Akuntansi 4, no. 1 (2023): 26 4, "<https://doi.org/10.32503/akuntansi.v4i1.3548>".

d) Faktor lingkungan (*environment*) yaitu alamat yang dituju pengiriman barang merasa tidak memiliki barang kiriman dikarenakan miskomunikasi antara pengirim dan penerima.<sup>19</sup>

Selama proses pengiriman, tidak dapat dipungkiri bahwa ke 4 (empat) metode yang disebutkan diatas dapat terjadi. Jika metode yang digunakan menyebabkan masalah, kurir bertanggung jawab untuk memberikan kompensasi atas barang yang rusak selama pengiriman tersebut. Namun, jika kerusakan disebabkan oleh bahan itu sendiri, kurir tidak berkewajiban untuk memberikan kompensasi karena kesalahan tersebut bukan kesalahan mereka. Untuk memverifikasi kondisi barang yang diterima, konsumen di haruskan untuk membuat video *unboxing* sebelum membuka paket sebagai cara untuk mengajukan klaim kerusakan, serta untuk menentukan apakah kerusakan terjadi selama pengiriman atau sudah ada sejak dari pabrik. Namun, adanya Tindakan pembeli yang tidak membayar biaya ongkos kirim maupun barang yang dikirim, menyebabkan kerugian pada kurir, karena terkadang ada perusahaan jasa pengiriman yang membebaskan tanggungjawab kepada kurir jika barang COD tidak dibayar. Timbulnya kerugian terhadap kurir tersebut sebagai akibat ketidakpahaman tentang hak dan kewajiban masing-masing pihak menurut Tulus Abadi, Ketua Harian Lembaga Yayasan Keluhan Konsumen (YLKI) menunjukkan bahwa masih rendahnya literasi dan edukasi yang dituntut dalam era digital terhadap sebagian konsumen tentang *e-commerce*.<sup>20</sup>

**Tabel terkait Pengaduan Konsumen pada 2022-2025 terkait E-Commerce**

No.	Pengaduan	Persentase %
1.	Pengaduan yang masuk ke Kementerian Perdagangan 2022-2025	92,70% atau 19.428 (pengaduan barang cacat/ dikembalikan)
2.	Nilai Indeks Keberdayaan Konsumen (IKK) pada 2024	60,11%
3.	Nilai Indeks Keberdayaan Konsumen (IKK) pada 2023	57,04%

<sup>19</sup>Dod Permadi et al., "Analisis Gagal Antar Kirim Surat dan Paket dengan Menggunakan Metode Tqm (Total Quality Management) (Study Kasus: PT Pos Indonesia (Persero)-Unit Pelaksana Operasi Bogor)", Jurnal Bisnis dan Pemasaran 11 (2021): 8, "https://ejurnal.ulbi.ac.id/index.php/promark/article/view/1410".

<sup>20</sup> I. Wayan Gde Wiryawan, *Urgensi Perlindungan Kurir Dalam Transaksi ECommerce Dengan Sistem COD (Cash On Delivery)*, 4, no. 2 (2021): 195, <https://journal.undiknas.ac.id/index.php/JAH/article/view/3126>.

Sumber: tirtoid oleh Nabila Ramadhanty, terbit 24 April 2025 23:37 WIB, diakses pada hari Selasa, 14 Oktober 2025, jam 14:46 WITA.

Melihat tabel diatas pada setiap tahun kasus pengaduan terkait pengembalian barang karena cacat naik terus, hal tersebut harus diminimalisir baik itu untuk penjual maupun kurir yang mengirim barang. Secara umum belum ada persentase yang membedakan secara spesifik antara: kerugian akibat kesalahan kurir, dan kerugian akibat penjual (barang cacat/tidak sesuai). Data tersebut masih bersifat agregat (umum), yaitu: 92,70% (19.428 pengaduan) → dikategorikan sebagai barang cacat/dikembalikan, 60,11% → Indeks Keberdayaan Konsumen (IKK) yang berarti bahwa data tersebut menunjukkan besarnya masalah yang setiap tahun dilaporkan terkait barang cacat/ dikembalikan.

Faktor-faktor eksternal yang menyebabkan rusaknya barang atau terlambat selama proses pengangkutan barang melalui jalur darat sebagai berikut:<sup>21</sup>

- 1) Faktor alam, seperti cuaca buruk atau badai. Selama proses pengiriman barang terjadi hujan, penglihatan sopir akan terhalang dan dapat meningkatkan risiko kecelakaan, dengan demikian proses pengiriman barang akan dihentikan untuk melindungi keselamatan selama pengiriman barang.
- 2) Faktor kelalaian, yang muncul akibat kelalaian baik dari pengirim maupun dari sopir lain.
- 3) Faktor kriminalitas di jalan, berupa pencurian barang yang akan dikirim oleh individu atau kelompok perampok.
- 4) Faktor kondisi jalan dapat mempengaruhi keamanan barang muatan. Jalan yang berlubang atau rusak dapat menambah risiko kerusakan pada barang seperti “barang yang mudah pecah”. Oleh karenanya, pengaturan dan penataan barang muatan sangat penting untuk mengurangi kemungkinan kerusakan.

Beberapa peraturan juga sedang dikembangkan untuk meningkatkan perlindungan bagi kurir, terutama mereka yang bekerja sebagai mitra di platform e-commerce. Beberapa peraturan terkait meliputi:

Kitab undang-undang hukum acara perdata (KUHPer):

- 1) Pasal 1382–1456: Mengatur pembayaran atau penerimaan pembayaran oleh kurir.
- 2) Pasal 1694–1739: Mengatur pengamanan barang, yang relevan dengan peran kurir sebagai penerima barang.
- 3) Pasal 1320: Syarat-syarat sahnya perjanjian yang menjadi dasar hubungan kerja antara kurir dan Perusahaan.

Undang-Undang No. 38 Tahun 2009 Tentang Pos:

---

<sup>21</sup> Jaya K. A., et al., "Tanggungjawab Perusahaan Ekspedisi Terhadap Kerusakan dan Kehilangan Barang Muatan dalam Pengangkutan Darat", *Jurnal Interpretasi Hukum* 1, No. 1 (2021): 66-71, <https://doi.org/10.22225/juinhum.1.1.2188.66-71>.

- 1) Pasal 28 menyatakan bahwa penyelenggara pos wajib memberikan ganti rugi atas kerugian akibat kehilangan, kerusakan, maupun keterlambatan kiriman.
- 2) Pasal 29 mengatur bahwa mekanisme dan bentuk ganti rugi ditentukan lebih lanjut dalam peraturan pelaksana atau perjanjian antara para pihak.

Ketentuan ini menegaskan bahwa tanggung jawab kompensasi berada pada penyelenggara pos sebagai badan usaha, bukan pada kurir sebagai pelaksana teknis di lapangan.

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK 1999):

- 1) Peraturan ini memberikan perlindungan bagi konsumen, termasuk kurir, dalam konteks menjalankan tugas mereka.
- 2) Undang-undang ini dapat berfungsi sebagai dasar hukum untuk melindungi kurir dari kerugian yang disebabkan oleh kesalahan konsumen atau pihak lain terkait dengan perjanjian penjualan *Cash on Delivery (COD)*. Mengatur: Tanggung jawab pelaku usaha. Dengan demikian kurir bukan pelaku usaha utama dalam jual beli barang

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Mengatur: Perjanjian (Pasal 1313, 1320), Jual beli (Pasal 1457 dst.) hal tersebut menegaskan: perjanjian terjadi antara penjual dan pembeli, bukan kurir. Sehingga melihat dari beberapa aturan diatas kurir bukanlah pihak yang secara langsung terkait dengan konsumen, kurir hanya sebagai pihak ketiga atau perantara dari pelaku usaha kepada konsumen.

Perlindungan hukum terhadap kurir dalam transaksi jual beli, khususnya pada sistem *Cash on Delivery (COD)*, pada dasarnya tidak diatur secara khusus dalam satu regulasi yang berdiri sendiri. Pengaturannya justru tersebar dalam berbagai ketentuan hukum yang saling berkaitan, sehingga perlu dipahami secara komprehensif melalui pendekatan hukum perdata, hukum pos, dan hukum perlindungan konsumen. Dalam perspektif hukum perdata sebagaimana diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, posisi kurir dapat dijelaskan melalui konsep perikatan dan pemberian kuasa. Ketentuan Pasal 1320 KUHPerdata menjadi dasar sahnya hubungan hukum antara kurir dan perusahaan jasa pengiriman, baik dalam bentuk hubungan kerja maupun kemitraan. Selanjutnya, pengaturan mengenai pembayaran dalam Pasal 1382 sampai dengan Pasal 1403 menunjukkan bahwa pembayaran dapat dilakukan kepada pihak yang berhak atau pihak yang diberi kewenangan untuk menerimanya. Dalam praktik COD, kurir hanya menjalankan fungsi sebagai penerima pembayaran atas nama pihak lain. Di samping itu, ketentuan Pasal 1694 sampai dengan Pasal 1739 mengenai pemberian kuasa menegaskan bahwa kurir bertindak sebagai penerima kuasa yang menjalankan tugas berdasarkan instruksi pemberi kuasa. Dengan demikian, tanggung jawab kurir terbatas pada pelaksanaan tugas tersebut dan tidak mencakup substansi perjanjian jual beli.

Dari sisi pengaturan jasa pengiriman, Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos memberikan landasan yang lebih tegas terkait tanggung jawab. Dalam Pasal 28 disebutkan bahwa penyelenggara pos wajib memberikan ganti rugi atas kerugian yang timbul akibat kehilangan, kerusakan, atau keterlambatan kiriman. Ketentuan ini diperjelas dalam Pasal 29 yang menyatakan bahwa mekanisme ganti rugi diatur lebih lanjut dalam peraturan pelaksana atau perjanjian para pihak. Dari ketentuan ini dapat dipahami bahwa tanggung jawab hukum berada pada penyelenggara layanan, bukan pada kurir sebagai pelaksana di lapangan. Selanjutnya, dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, tanggung jawab atas kerugian konsumen dibebankan kepada pelaku usaha. Dalam hal ini, kurir tidak termasuk sebagai pelaku usaha utama dalam transaksi jual beli, melainkan hanya berperan sebagai perantara dalam proses distribusi barang. Oleh karena itu, apabila terjadi kerugian akibat barang yang tidak sesuai atau cacat, maka tanggung jawab tersebut berada pada penjual atau pihak penyedia jasa, bukan pada kurir.

Sehingga, disimpulkan bahwa perlindungan hukum terhadap kurir bersifat tidak langsung. Perlindungan tersebut tercermin melalui pembatasan tanggung jawab kurir, pengalihan tanggung jawab kepada pihak yang secara hukum berkewajiban, serta penempatan kurir sebagai penerima kuasa dalam hubungan hukum. Namun demikian, dalam praktik masih sering dijumpai kondisi di mana kurir menjadi pihak yang menghadapi komplain bahkan tuntutan dari konsumen. Hal ini menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara ketentuan normatif dengan realitas di lapangan, sehingga diperlukan pengaturan yang lebih jelas untuk memberikan kepastian hukum bagi kurir dalam menjalankan tugasnya. Perlindungan hukum wajib bagi pengantar jasa pengiriman karena mereka berhak untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepada mereka. hubungan hukum ada karena adanya tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepada mereka. hubungan hukum tersebut juga sebagai saran/ instrument yang mengatur hak, kewajiban khusus dan komitmen badan hukum termasuk hak dan kewajiban dalam hal pengalihan kekuasaan.<sup>22</sup>

### **3.2. Bentuk Ganti Rugi Terkait Barang yang Dikirim Mengalami Kecacatan**

Jika ditemukan kerusakan selama pengiriman, sangat penting untuk memberikan jaminan kepada konsumen berupa kompensasi atas kerusakan tersebut. Barang adalah produk manufaktur yang memenuhi standar kualitas tertentu.<sup>23</sup> Ganti rugi terhadap barang yang dikirim mengalami kecacatan dapat berupa penggantian barang, pengembalian uang (*refund*), perbaikan barang, maupun pemberian

---

<sup>22</sup> Djardin H., et al., "Perlindungan Hukum Terhadap Kurir dalam Sistem *Cash on Delivery*", *TOTOHI: Jurnal Ilmu Hukum* 2, No. 1 (2022): 34-46, <https://doi.org/10.47268/Tatohi.V2i1.895>.

<sup>23</sup> Nur Rahma Sagita et al., "Pengaruh Kualitas Barang Terhadap Keputusan Pembelian Pada Aplikasi Shopee," *Jurnal Multidisiplin Dehasen (MUDE)* 2, no. 3 (2023): 402, <https://doi.org/10.37676/mude.v2i3.4291>.

kompensasi sesuai kerugian yang dialami konsumen. Tanggung jawab ganti rugi dapat dibebankan kepada pelaku usaha atau perusahaan ekspedisi apabila kecacatan barang terjadi akibat kelalaian dalam proses pengemasan maupun pengiriman. Dalam praktik *e-commerce* dan sistem *COD*, penyelesaian ganti rugi umumnya dilakukan berdasarkan ketentuan platform, perjanjian pengiriman, dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.<sup>24</sup>

Ketentuan yang tercantum dalam Pasal 1474 KUHP menyatakan bahwa dalam sebuah perjanjian jual beli, penjual pada umumnya mempunyai 2 (dua) tanggung jawab utama yakni:

- a) Menyerahkan barang dan:
- b) Menanggung risiko. Risiko yang dimaksud di sini adalah bahwa penjual, baik disengaja maupun tidak bertanggung jawab atas barangnya yang ditemukan cacat atau dengan kata lain cacat tersembunyi hal-hal lain yang dapat memberi pembeli alasan untuk membatalkan transaksi.

Pasal 1491 KUHP menguraikan tanggung jawab penjual kepada pembeli. Pertama, penjual harus menyerahkan barang yang dijual dengan aman dan terjamin. Kedua, barang tersebut tidak boleh memiliki cacat tersembunyi yang dapat menjadi alasan untuk membatalkan transaksi. Sebagai contoh dari hasil wawancara penulis menurut ibu S (wawancara 17 April 2026) ibu S membeli barang dari aplikasi *shopee* sistem *COD*. Setelah barang diterima dan dibayar kepada kurir, setelah barang datang ternyata barang tersebut cacat, sebelum membuka barang dilakukan video *unboxing*, dengan demikian barang tersebut bisa di gantikan oleh pelaku usaha atau uang kembali sesuai dengan harga barang tersebut. Hubungan hukum yang timbul tetap berada antara penjual dan pembeli sebagai para pihak dalam perjanjian jual beli. Sementara itu, kurir hanya bertindak sebagai pihak yang mengantarkan barang sekaligus menerima pembayaran atas nama penjual atau perusahaan jasa pengiriman.

Sebagaimana dijelaskan lebih lanjut dalam pasal 1504 dan pasal 1506 KUHPerduta penjual bertanggungjawab atas cacat tersembunyi pada barang yang dijual yang cukup serius sehingga membuat barang tersebut tidak dapat digunakan untuk tujuan yang dimaksudkan atau mengurangi fungsinya sedemikian rupa sehingga membuat pembeli tidak ingin membeli barang tersebut jika mereka mengetahui tentang cacat tersebut, atau hanya membelinya dengan harga yang jauh lebih rendah. Penjual harus memastikan bahwa barang tersebut bebas dari cacat tersebut, kecuali jika perjanjian menyatakan bahwa ia tidak bertanggung jawab atas hal tersebut.<sup>25</sup>

---

<sup>24</sup> Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen; Pasal 28 Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos; Serta Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerduta).

<sup>25</sup> Pasal 1504, Pasal 1506 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgerlijk Wetboek Voor Indonesie) (n.d.).

Berdasarkan peraturan yang berlaku, situasinya akan berbeda jika penjual tidak memberikan kompensasi atau penggantian terkait cacat yang tidak terlihat pada barang yang dijual. Pasal 1507 KUHPerdara menyatakan bahwa jika barang tertentu cacat, pembeli dapat memilih untuk mengembalikan barang dan meminta pengembalian uang yang telah dibayarkan, atau menyimpan barang dan meminta pengembalian sebagian, sesuai dengan keputusan hakim setelah mendengar pendapat ahli. Ketentuan ini menyatakan bahwa jika seseorang membeli barang bekas di toko atau pasar murah, dan setelah transaksi menemukan kerusakan pada barang tersebut, pembeli berhak untuk mengembalikan barang bekas tersebut kepada penjual dan meminta pengembalian sebagian atau seluruh uang yang telah dibayarkan untuk barang bekas tersebut. Penjual saat membuat penawaran harus jujur terhadap kondisi barang yang dia jual, harganya harus sesuai dengan yang ditetapkan, dan dijelaskan secara menyeluruh, jelas, dan benar-benar mencerminkan barang atau produk yang sebenarnya dijual. Sehingga konsumen dalam berbelanja akan lebih aman tanpa takut barangnya akan datang cacat atau tidak sesuai.<sup>26</sup>

Pada kenyataannya, pelaku usaha masih ditemukan banyak yang melanggar hak konsumen. Contohnya saat barang datang sudah dalam kondisi rusak sehingga merugikan konsumen dan hal tersebut jelas melanggar hak konsumen yang diatur dalam Pasal 4 ayat (3) UUPK yakni “hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, pasal 4 ayat (8) UUPK yaitu hak untuk mendapatkan pengembalian, ganti rugi, dan/atau penggantian jika barang yang diterima tidak sesuai atau tidak sebagaimana mestinya”.<sup>27</sup>

Menurut Pasal 4 (c) dan (d) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU 8/1999) tentang hak dari pembeli:

Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa dan hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/ atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Oleh karena itu, jika ditemukan cacat pada barang, bukan kurir yang bertanggung jawab atas kompensasi, melainkan penjual yang bertanggung jawab untuk mengganti barang tersebut, baik secara tunai. Pasal 19 ayat (1) dan (3) UUPK 1999 mengatur/menetapkan bahwa penjual yang bertindak sebagai pelaku usaha bertanggungjawab untuk memberikan kompensasi atas kerusakan, kontaminasi, atau kerugian yang dialami konsumen akibat penggunaan barang dan/atau jasa yang dijual atau diproduksi. Kompensasi ini harus dibayarkan paling lambat 7 hari setelah

---

<sup>26</sup> Rizka Adi Nugroho and Prihati Yuniarlin, “Pelaksanaan Jual Beli Secara Online Berdasarkan Perspektif Hukum Perdata,” *Media of Law and Sharia* 2, no. 2 (2021): 194, <https://doi.org/10.18196/mls.v2i2.11488>.

<sup>27</sup> I. Putu Sika Adi Putra and I. Gede Artha, “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pembeli Barang Online Yang Tidak Sesuai Dengan Yang Ditawarkan.,” *Jurnal Kertha Semaya* 8, no. 6 (2020): 1074, <https://share.google/DEcF81LHIV3bnlfpL>.

tanggal perjanjian jual beli. Dalam perjanjian antara konsumen dan produsen, prinsip keadilan harus diterapkan. Menurut Pasal 1313 KUHP perjanjian adalah suatu perbuatan yang mengikat satu atau lebih orang dengan satu atau lebih orang lainnya. Dari penjelasan dalam Pasal 1313 KUHP, dapat diinterpretasikan bahwa pihak-pihak yang terlibat dalam perjanjian, yakni pelaku usaha dan konsumen yang memiliki kedudukan yang sama. Dengan demikian apabila ditemukan salah satu pihak lalai maka kedua belah pihak tersebut tetap memiliki kedudukan yang sama di mata hukum tidak ada yang namanya berat sebelah.<sup>28</sup>

Dalam hukum perdata di kenal asas hukum umum yang menyebutkan bahwa pelaku usaha hanya dapat diwajibkan untuk memberikan kompensasi kepada pihak yang dirugikan jika kondisi berikut terpenuhi:

- 1) Ditemukan kerugian pada konsumen
- 2) Kerugian yang ditemukan tersebut merupakan tindakan dari pelaku usaha:
- 3) pihak yang dirugikan telah mengajukan klaim kompensasi.

Dalam hukum perdata, kewajiban pelaku usaha untuk memberikan kompensasi kepada konsumen timbul apabila terdapat kerugian yang dialami konsumen, kerugian tersebut merupakan akibat perbuatan pelaku usaha, dan adanya tuntutan dari pihak yang dirugikan. Ketentuan ini sejalan dengan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, khususnya Pasal 1243 tentang wanprestasi dan Pasal 1365 tentang perbuatan melawan hukum, yang menjadi dasar tuntutan ganti rugi. Selain itu, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen melalui Pasal 19 juga menegaskan bahwa pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi atas kerugian konsumen. Bentuk kompensasi dapat berupa pengembalian dana atau penggantian barang sesuai kesepakatan para pihak.

Ganti rugi atau kompensasi bisa berupa pengembalian dana atau pertukaran barang yang diterima oleh pembeli yang sesuai dengan pesanan. Hal tersebut dapat dicapai melalui kesepakatan antara penjual aplikasi belanja *online* dan pembeli.<sup>29</sup> Sehingga dengan demikian ganti kerugian bukan berada pada pihak jasa kurir tetapi kepada pelaku usaha.

## 4. PENUTUP

### 4.1 Kesimpulan

1. Perlindungan hukum bagi kurir belum diatur secara spesifik dalam hukum, tetapi terdapat beberapa regulasi yang memberi perlindungan, seperti Undang-

---

<sup>28</sup>Nafid Dwi Ardyan et al., "Jual Beli Online Dengan Kondisi Barang Tidak Layak Pada Saat diterima Pembeli dala Perspektif Hukum Perdata", *COURT REVIEW: Jurnal Penelitian Hukum (e-ISSN: 2776-1916)* 5, No. 03 (2024): 53, <https://doi.org/10.69957/cr.v5i03.1804> .

<sup>29</sup> Cakra Aditya Widiyantoro et al., "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Online Shop Terhadap Konsumen atas Kerusakan Barang yang Diterima Melalui Aplikasi Shopee," *Jurnal Fakultas Hukum Unsrat* 15, no. 4 (2025): 6, <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/lexprivatum/article/view/61664>.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen, KUHPerdara, dan UU tentang Pos. Beberapa undang-undang ini mencakup perlindungan untuk hak-hak kurir dalam menjalankan tugas mereka. Pemerintah juga sedang memperbaharui beberapa peraturan untuk memberikan perlindungan yang lebih baik bagi kurir, terutama di platform *e-commerce*. Oleh karena itu, perlindungan hukum sangat penting untuk mendukung tugas dan tanggung jawab kurir secara adil.

2. Tanggung jawab atas ganti rugi terhadap barang yang mengalami kecacatan berada pada penjual sebagai pelaku usaha, bukan pada kurir. Hal ini sejalan dengan ketentuan dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, khususnya Pasal 1474, Pasal 1491, serta Pasal 1504 sampai Pasal 1507 yang menegaskan kewajiban penjual untuk menyerahkan barang dalam kondisi baik dan bebas dari cacat tersembunyi. Apabila ditemukan cacat, pembeli berhak untuk mengembalikan barang atau meminta pengurangan harga. Selain itu, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga memberikan jaminan bahwa konsumen berhak memperoleh ganti rugi, baik berupa pengembalian uang maupun penggantian barang yang sesuai. Dengan demikian, bentuk ganti rugi dapat dilakukan melalui kesepakatan antara penjual dan pembeli, selama kerugian tersebut memang disebabkan oleh pihak penjual. Dalam hal ini, kurir hanya berperan sebagai pihak pengantar barang sehingga tidak dapat dibebani tanggung jawab atas kecacatan barang yang diterima oleh konsumen.

#### 4.2 Saran

1. Perlu adanya pengaturan yang lebih tegas dan spesifik dalam peraturan perundang-undangan mengenai kedudukan, kewenangan, serta tanggung jawab kurir dalam transaksi jual beli, agar tidak terjadi kesalahpahaman di masyarakat dan memberikan kepastian hukum bagi kurir dalam menjalankan tugasnya.
2. Untuk ganti rugi konsumen terhadap barang yang datang cacat sudah dimuat dalam UUPK 1999 sejauh ini konsumen telah dilindungi, tetapi seringkali penjual tidak melakukan ganti rugi atas barang tersebut, alangkah baiknya untuk penjual dalam menjual dagangannya lebih jujur.

### DAFTAR PUSTAKA

#### Jurnal

Aditya Widiyantoro, Cakra, Josepus J. Pinori, and Nixon S. Lowing. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Online Shop Terhadap Konsumen atas Kerusakan Barang yang Diterima Melalui Aplikasi Shopee." *Jurnal Fakultas Hukum Unsrat* 15, no. 4 (2025). <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/lexprivatum/article/view/61664>.



Ardyan, Nafid Dwi, Subekti, and Wahyu Prawesthi. "Jual Beli Online dengan Kondisi Barang Tidak Layak pada Saat Diterima Pembeli dalam Perspektif Hukum Perdata." *COURT REVIEW: Jurnal Penelitian Hukum (e-ISSN: 2776-1916)* 5, no. 03 (2024): 47–59. <https://doi.org/10.69957/cr.v5i03.1804>.

Arfianna, Novera, and Sri Turatmiyah. "Analisis Hukum Kekuatan Mengikat Jual Beli Online (E-Commerce) dalam Perspektif Perlindungan Hukum bagi Para Pihak".  
*Sriwijaya Law Conference* 1, no. 1 (2020).  
<https://journal.fh.unsri.ac.id/index.php/SLCon/article/view/770>.

Azizah, Mabarroh. "Penerapan Etika Bisnis Islam Dalam Transaksi Jual Beli Daring Di Toko Online Shopee." *Hukum Dan Masyarakat Madani* 10, no. 1 (2020): 83–96. <https://doi.org/10.26623/humani.v10i1.1848>.

Ekadius Terang, Ekadius Terang, Adrianus, Ninik Anggraini, and Prima Noermaning. "Analisis Perlakuan Akuntansi Produk Rusak Dan Produk Cacat Dalam Perhitungan Harga Pokok Produksi Untuk Mengoptimalkan Laba Produk (Studi Kasus Pada Cv. Memory Nganjuk)." *Jurnal Cendekia Akuntansi* 4, no. 1 (2023). <https://doi.org/10.32503/akuntansi.v4i1.3548>.

H., Djardin, Tjoanda M., Labetubun, and M. A. H. "Perlindungan Hukum Terhadap Kurir Dalam Sistem Cash on Delivery." *TATOHI: Jurnal Ilmu Hukum* 2, no. 1 (2022). <https://doi.org/10.47268/tatohi.v2i1.895>.

Hilmiah Diniyati, Hilda. "“Perlindungan Hukum Bagi Investor Dalam Pasar Modal (Studi Pada Gangguan Sistem Transaksi Di Bursa Efek Indonesia).”" (Skripsi S1 Fakultas Syariah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2013).

K. A., Jaya, Budiartaha, Ujianti, and I. N. P.,. "Tanggungjawab Perusahaan Ekspedisi Terhadap Kerusakan Dan Kehilangan Barang Muatan Dalam Pengangkutan Darat." *Jurnal Interpretasi Hukum* 1, no. 1 (2020). <https://doi.org/10.22225/juinhum.1.1.2188.66-71>.

La Porta, Rafael. "Investor Protection and Corporate Governance", *Journal of Financial Economics* 58 (1999).

Nugroho, Rizka Adi, and Prihati Yuniarlin. "Pelaksanaan Jual Beli Secara Online Berdasarkan Perspektif Hukum Perdata." *Media of Law and Sharia* 2, no. 2 (2021). <https://doi.org/10.18196/mls.v2i2.11488>.

Permadi, Dod, Darfial Guslan, and Justika Maylani. "Analisis Gagal Antar Kiriman Surat Dan Paket Dengan Menggunakan Metode Tqm (Total Quality Management) (Studi Kasus: Pt Pos Indonesia (Persero) – Unit Pelaksana Operasi Bogor)." *Jurnal Bisnis Dan Pemasaran* 11 (2021). <https://ejurnal.ulbi.ac.id/index.php/promark/article/view/1410>.

Primahardani, Indra. “Tanggung Jawab Pelaku Usaha Transportasi Bus Terhadap Kerugian Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Di PT. MMC Tour Dan Travel Pekanbaru.” *Jurnal Randai* 1, no. 1 (2020). <https://randai.ejournal.unri.ac.id/index.php/randai/article/view/3>.

Sagita, Nur Rahma, Vethy Octaviani, and Indria Indria. “Pengaruh Kualitas Barang Terhadap Keputusan Pembelian Pada Aplikasi Shopee.” *Jurnal Multidisiplin Dehasen (MUDE)* 2, no. 3 (2023). <https://doi.org/10.37676/mude.v2i3.4291>.

Sika Adi Putra, I. Putu, and I. Gede Artha. “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pembeli Barang Online Yang Tidak Sesuai Dengan Yang Ditawarkan.” *Jurnal Kertha Semaya* 8, no. 6 (2020). <https://share.google/DEcF81LHIV3bnlfpL>.

Wiryawan, I. Wayan Gde. *Urgensi Perlindungan Kurir Dalam Transaksi ECommerce Dengan Sistem COD (Cash On Delivery)*. 4, no. 2 (2021). <https://journal.undiknas.ac.id/index.php/JAH/article/view/3126>.

Yavila Pemasela, Yehuda, Djefry W lumintang, and Anastasia Gerungan. “Kedudukan Hukum Kurir Jasa Pengiriman Barang Terhadap Konsumen Menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”, *Jurnal Fakultas Hukum Universitas Sam Ratulangi Lex Privatum XII*, no. 1 (2023). <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/lexprivatum/article/view/49424>.

### Buku

Asikin, Zainal. *Hukum Dagang*. (Pt RajaGrafindo Persada, 2013).

HS, Salim, and Erlies Septiana Nurbaini. *Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Tesis Dan Disertasi*. (PT. Rajagrafindo Persada, 2013).

M. Hadjon, Philipus. *Perlindungan Bagi Rakyat Di Indonesia*. (PT Bima ilmu, 1987).

Marzuki, Peter Mahmud. *Penelitian Hukum*. (Kencana Prenada Media Group, 2005).

Pusat Kebijakan Perdagangan Domestik Badan Kebijakan Perdagangan Kementerian Perdagangan. *Kinerja Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE) Indonesia*. Kementerian Perdagangan Republik Indonesia. Jakarta, 2025.

Rahardjo, Satjipro. *Sisi-Sisi Lain Dari Hukum di Indonesia*. (Kompas, 2003).

Sapto Nugroho, Sigit, and Hilman Syahrial Haq. *Hukum Pengangkutan Indonesia*. (Navida, 2019).

Suparni, Niniek. *Cyberspace: Problematika dan Antisipasi Pengaturannya*. (Sinar Grafika, 2009).

**Skripsi**

Hilmiah Diniyati, Hilda. “Perlindungan Hukum Bagi Investor Dalam Pasar Modal (Studi Pada Gangguan Sistem Transaksi Di Bursa Efek Indonesia).” (Skripsi S1 Fakultas Syariah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2013).

Muchsin. “Perlindungan Dan Kepastian Hukum Bagi Investor di Indonesia.” Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, 2003.

**Perundang-undangan**

Pasal 4 Dan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Pasal 1504, Pasal 1506 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgerlijk Wetboek Voor Indonesie).

Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen; Pasal 28 Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos; Serta Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPperdata).

Peraturan Menteri Keuangan Nomor 219/PMK.04/2019 Tahun 2019 Tentang Penyederhanaan Registrasi Kepabeanaan, Pasal 1 Angka 9.

**Artikel Internet**

Tirto.id oleh Nabila Ramadhanty, terbit 24 April 2025 23:37 WIB, diakses pada hari selasa, 14 oktober 2025, jam 14:46 WITA.

KBBI, <https://kbbi.web.id/kurir>. diakses pada hari selasa, 13 oktober 2025, jam 14:00 WITA.

<https://digitalmarketingagency.id/data-belanja-online-di-indonesia-2026/>.

<https://kbbi.web.id/kurir>.

([https://digilib.uns.ac.id/dokumen/abstrak/101255/Perlindungan-Hukum-Terhadap-Kurir-Serta-Tanggung-Jawabnya-dalam-Transaksi-E-Commerce-Dengan-Sistem-Cash-On-Delivery-COD?utm\\_source=chatgpt.com](https://digilib.uns.ac.id/dokumen/abstrak/101255/Perlindungan-Hukum-Terhadap-Kurir-Serta-Tanggung-Jawabnya-dalam-Transaksi-E-Commerce-Dengan-Sistem-Cash-On-Delivery-COD?utm_source=chatgpt.com)).

([https://ejournal4.unud.ac.id/index.php/wicara/article/view/738?utm\\_source=chatgpt.com](https://ejournal4.unud.ac.id/index.php/wicara/article/view/738?utm_source=chatgpt.com)).