

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KURIR PADA TRANSAKSI
COD DI JAKARTA SELATAN**

***LEGAL PROTECTION FOR COURIERS IN COD TRANSACTIONS IN
SOUTH JAKARTA***

Alfito Arifio Arya Arjasa

Universitas Al-Azhar Indonesia

Korespondensi Penulis :

Citation Structure Recommendation :

Arjasa, Alfito Arifio Arya. *Perlindungan Hukum terhadap Kurir pada Transaksi COD di Jakarta Selatan*. Rewang Rencang : Jurnal Hukum Lex Generalis. Vol.7. No.4 (2026).

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan signifikan dalam kegiatan perdagangan di Indonesia, khususnya melalui *e-commerce*. Salah satu metode pembayaran yang populer adalah *Cash On Delivery* (COD), dimana pembeli membayar barang secara tunai saat barang diterima. Namun sistem COD menimbulkan berbagai permasalahan terutama bagi kurir yang bertugas mengantarkan barang dan menerima pembayaran. Kurir sering menghadapi resiko seperti pembatalan pesanan oleh pembeli, ancaman kekerasan verbal dan fisik serta kesalahpahaman terkait tanggung jawab atas ketidaksesuaian barang. Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi masalah hukum yang dihadapi kurir dalam transaksi COD dan menganalisis perlindungan hukum yang tersedia bagi kurir apabila terjadi perselisihan. Metode penelitian ini yang digunakan adalah yuridis empiris dengan pendekatan normatif dan empiris yang menggabungkan studi peraturan perundang-undangan serta pengumpulan data lapangan melalui kuesioner dan wawancara dengan kurir di wilayah Jakarta Selatan. Teori perlindungan hukum digunakan sebagai dasar analisis dengan fokus pada perlindungan kurir sebagai pihak ketiga yang tidak terlibat langsung dalam kontak jual beli, namun memiliki peran penting dalam proses transaksi. Penelitian ini menganalisis keluhan yang diterima kurir dalam transaksi COD dari 100 responden, komplain terbanyak adalah ketidaksesuaian pesanan (81,6%), diikuti barang rusak (9,7%) dan pembatalan sepihak (8,7%). Kurir sering menjadi pihak pertama yang menghadapi keluhan meskipun bukan penanggung jawab langsung produk. Sebanyak 77,7% keluhan telah di tanggap oleh marketplace, menunjukan respons aktif namun belum ada regulasi khusus yang mengatur perlindungan hukum bagi kurir dalam sistem COD menyebabkan ketidakpastian dan ketidakadilan. Penelitian ini merekomendasikan pembentukan regulasi, edukasi hukum, mekanisme pengaduan, serta jaminan sosial bagi kurir. Kolaborasi antara pemerintah, pelaku usaha dan platform digital diperlukan untuk menciptakan perlindungan hukum dan keadilan dalam ekosistem *e-commerce*.

Kata Kunci: *Cash On Delivery* (COD), *E-commerce*, *Perlindungan Hukum*, *Sengketa Transaksi*, *Tanggung Jawab Hukum*

ABSTRACT

The development of information technology has brought significant changes to commercial activities in Indonesia, particularly through e-commerce. One popular payment method is Cash On Delivery (COD), where buyers pay for goods in cash upon receipt. However, the COD system poses various problems, especially for couriers who are tasked with delivering goods and receiving payments. Couriers often face risks such as order cancellations by buyers, verbal and physical threats and misunderstandings regarding responsibility for product discrepancies. This study aims to identify the legal issues faced by couriers in COD transactions and analyze the legal protections available to couriers in the event of a dispute. The research method used is empirical juridical with a normative and empirical approach that combines the study of legislation and field data collection through questionnaires and interviews with couriers in the South Jakarta area. Legal protection theory is used as the basis for analysis, focusing on the protection of couriers as third parties who are not directly involved in sales and purchase transactions but play an important role in the transaction process. This study analyzes complaints received by couriers in COD transactions from 100 respondents. The most common complaint was order discrepancies (81,6%), followed by damaged goods (9,7%) and unilateral cancellations (8,7%). Couriers are often the first to face complaints even though they are not directly responsible for the product. A total of 77,7% of complaints have been responded to by the marketplace, demonstrating an active response, but there are no specific regulations governing legal protection for couriers in the COD system, causing uncertainty and injustice. This study recommends the establishment of regulations, legal education, complaint mechanisms and social security for couriers. Collaboration between the government, business actors and digital platforms is needed to create legal protection and fairness in the e-commerce ecosystem.

Keywords: *Cash On Delivery (COD), E-commerce, Legal Liability, Legal Protection, Transaction Disputes*

A. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi saat ini sangat berpengaruh pada kegiatan perdagangan secara elektronik. Kebanyakan orang Indonesia yang telah melakukan transaksi jual beli barang secara online, maka pemerintah Indonesia telah menetapkan peraturan mengenai perdagangan tersebut dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan yang diatur lebih lanjut dalam Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 mengenai Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Transaksi jual beli bisa dilakukan di marketplace. Perdagangan secara elektronik dikenal dengan istilah *commerce* elektronik atau *e-commerce*. *E-commerce* adalah kegiatan jual beli barang yang melibatkan konsumen, penghasil, penyedia layanan dan pedagang melalui jaringan komputer yang disebut internet.

Keberadaan teknologi informasi dan elektronik ini bisa dimanfaatkan oleh pelaku usaha sebagai peluang bisnis di bidang perdagangan online. Pengguna *e-commerce* berfungsi sebagai platform jual beli yang didukung oleh keberadaan marketplace. Semakin meningkatnya aktivitas jual beli secara online, yang merupakan faktor pendukung perekonomian, mengakibatkan munculnya perusahaan-perusahaan baru di sektor jasa pengiriman dan menjalankan kegiatan jual beli itu sendiri.¹

Seperti transaksi jual beli konvensional pada umumnya, transaksi jual beli secara daring sangat memerlukan perlindungan konsumen, sehingga pemerintah Indonesia telah menetapkan aturan mengenai perlindungan konsumen dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Di sisi lain, sektor *e-commerce* menghadapi tantangan nyata yang semakin rumit akibat cepatnya kemajuan teknologi yang mempengaruhi semua aspek kehidupan manusia, sehingga mempengaruhi perilaku konsumen. Hal ini mengharuskan pelaku bisnis di bidang *e-commerce* untuk berinovasi dan berpikir kreatif dalam mengelola usaha mereka. Aktivitas jual beli melalui *e-commerce* ini menyediakan berbagai metode pembayaran, seperti kartu kredit, transfer bank, kartu debit dan *Cash On Delivery* (COD). Terdapat satu jenis transaksi yang berbeda dari yang lain, yaitu (COD) yang merupakan metode jual-beli yang ditawarkan oleh penjual kepada pembeli untuk melakukan pembayaran melalui kurir dalam pertemuan langsung saat barang tiba di tangan pembeli.²

Pembayaran COD sering sekali menghadapi berbagai masalah yang terjadi pada saat transaksi dilakukan dengan pembayaran tunai melalui kurir. Akibatnya timbul adanya hubungan Hukum antar para pihak dalam melakukan kegiatan transaksi *e-commerce*, yang mana mereka perlu memahami beberapa prinsip yang telah diatur dalam Pasal 3 Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik para pihak harus memperhatikan prinsip: Itikad baik, kehati-hatian, Transparansi, Kepercayaan, Akuntabilitas,

¹ Aqsa Fahmiranda Darmawan Lubis dan Sulistio Adiwinarto, *Perlindungan Hukum terhadap Kurir Ekspedisi Terkait Transaksi Online yang Dilakukan oleh Anak di Bawah Umur*, Indonesian Journal of Law and Justice, Vol.2, No.1 (2024).

² Siti Rohmah, Asnawi dan Maulana Ayang, *Analisis Yuridis Perlindungan Hukum terhadap Kurir dalam Pembayaran Konsumen pada Sistem Cash on Delivery (COD) Ditinjau Berdasarkan KUH Perdata (Studi Kasus di ID Express Panimbang)*, Jurnal Dimensi Hukum, Vol.8, No.9 (2024).

Keseimbangan, Keadilan dan Kesehatan. Salah satu keuntungan yang didapat pada transaksi lewat *e-commerce* yaitu tidak adanya batasan geografis yang biasanya mengharuskan penjual untuk mengambil foto bentuk toko mereka dalam lokasi tertentu.³

Pada penelitian Arifuddin Muda Harahap et al., Ia berpendapat bahwa metode pembayaran COD ini justru menjadi alat bagi pembeli untuk menyampaikan ketidakpuasan mereka kepada kurir. Apabila barang yang diterima pembeli tidak sesuai dengan apa yang disetujui sebelumnya dengan penjual, maka kurir tidak perlu menanggung kesalahan tersebut.⁴

Menurut Natalia Desta Sari dalam penelitiannya, perjanjian jual beli pada umumnya melibatkan dua pihak, yaitu penjual dan pembeli. Namun dalam metode transaksi jual beli online dengan metode *Cash On Delivery* (COD) bertambah menjadi tiga pihak di tambah oleh kurir, pembeli harus membayar barang terlebih dahulu sebelum membuka paket. Namun disayangkan banyak pembeli yang tidak memahami aturan ini sehingga sering terjadi masalah, terhadap kurir yang bisa mengalami perlakuan tidak menyenangkan atau bahkan ancaman.⁵

Muhammad Bilal dan Imam Budi Susanto di dalam penelitiannya menjelaskan bahwa kurir berhak mendapatkan perlindungan hukum dalam sistem COD pada transaksi belanja online, yaitu dengan memastikan bahwa ketidaksesuaian atau cacat pada barang bukan dibebankan kepada kurir apabila hal tersebut tidak disebabkan oleh tindakan atau kelalaiannya. Apabila cacat atau ketidaksesuaian barang sudah terjadi sejak dari pihak penjual, maka penjual wajib bertanggung jawab atas penggantian barang dan menanggung kerugian yang dialami kurir.⁶

³ Idul Hanzah Alid, dkk., *Perlindungan Hukum bagi Kurir Ekspedisi E-Commerce pada Sistem Cash on Delivery di Kabupaten Semarang*, Unes Law Review, Vol.6, No.4 (2024).

⁴ Arifuddin Muda Harahap, M. Ridho Lubis dan Siti Rahmah, *Perlindungan Hukum terhadap Kurir Jika Terjadi Ketidaksesuaian Pengiriman Barang terhadap Konsumen dalam Transaksi Cash on Delivery (COD)*, Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi, Vol.23, No.2 (2023).

⁵ Natalia Desta Sari, *Analisis Perlindungan Hukum bagi Kurir dalam Kasus Cod melalui Transaksi E-Commerce*, Prosiding Seminar International Legal Development in Twenty-First Century Era (2024).

⁶ Muhamad Bilal dan Imam Budi Santoso, *Analisis Perlindungan Hukum terhadap Kurir dalam Transaksi Cash on Delivery (COD)*, JUSTITIA: Jurnal Ilmu Hukum dan Humaniora, Vol.6, No.2 (2023).

Dalam penelitian Dani Lailatul Magviro dan Yasid Amali menjelaskan bahwa sistem pembayaran COD dalam belanja online memerlukan perlindungan hukum yang memadai, terutama terkait aspek keamanan, khususnya dalam pelaksanaannya pada transaksi COD.⁷ Menurut Meirina Nurlani dalam penelitiannya terdapat ketidaksesuaian dalam pengaturan metode pembayaran COD bagi konsumen dan pelaku usaha yang menyebabkan perlunya perlindungan hukum yang tepat antara para pihak.⁸

Perkembangan transaksi *Cash On Delivery* (COD) dalam marketplace tidak dapat dilepaskan dari pertumbuhan pesat e-commerce di Indonesia dalam lima tahun terakhir. Secara kuantitatif, data menunjukkan bahwa nilai transaksi e-commerce nasional mengalami peningkatan signifikan dari tahun ke tahun. Berdasarkan data Bank Indonesia, nilai transaksi *e-commerce* meningkat dari sekitar Rp205,5 triliun pada tahun 2019 menjadi Rp487,01 triliun pada tahun 2024, dengan pertumbuhan tajam terutama pada periode pandemi tahun 2020–2021. Bahkan secara lebih luas, nilai transaksi mencapai Rp487 triliun pada tahun 2024 dan terus menunjukkan tren positif sebagai bagian dari transformasi ekonomi digital nasional.

Secara historis, perkembangan COD dalam lima tahun terakhir dapat dipahami dalam beberapa fase. Pada tahun 2020, COD mengalami lonjakan signifikan seiring dengan meningkatnya transaksi online akibat pandemi COVID-19. Pada fase ini, COD menjadi solusi bagi masyarakat yang belum memiliki kepercayaan terhadap sistem pembayaran digital, sehingga berfungsi sebagai jembatan antara transaksi konvensional dan digital. Memasuki tahun 2021–2022, COD mencapai puncak penggunaannya seiring dengan ekspansi marketplace yang secara aktif mendorong metode pembayaran tersebut sebagai strategi penetrasi pasar, khususnya untuk segmen *unbanked population*.

⁷ Dani Lailatul Magviro dan Yasid Amali, *Perlindungan Hukum terhadap Kurir dalam Jual Beli Online dengan Metode Pembayaran Cash on Delivery (COD)*, Journal Sains Student Research, Vol.1, No.1 (2023).

⁸ Meirina Nurlani, *Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dan Pelaku Usaha dalam Transaksi Jual Beli Online melalui Metode Pembayaran Cash on Delivery (COD)*, Solusi, Vol.22, No.3 (2024).

Berdasarkan penelitian-penelitian yang sudah ada penulis memutuskan untuk membahas sistem pembayaran COD dari sisi perlindungan hukum terhadap kurir.⁹ Dengan demikian rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah: Pertama, bentuk permasalahan hukum yang sering dihadapi kurir dalam pelaksanaan transaksi COD? Kedua, bagaimana perlindungan hukum yang didapat oleh kurir apabila terjadi perselisihan dalam transaksi COD ?

Penelitian ini diharapkan dapat menemukan solusi yang lebih efektif untuk mengatasi masalah pengaturan yang jelas mengenai hak dan kewajiban yang harus dilakukan konsumen dan pelaku usaha dalam melakukan transaksi jual beli dengan metode COD guna menciptakan keadilan dan kepastian hukum bagi para pihak terutama kurir COD.¹⁰

B. PEMBAHASAN

Cash On Delivery (COD) merupakan metode pembayaran dalam transaksi jual beli dimana pembeli bisa membayar secara tunai pada saat barang pesanan sampai ditempat tujuan. Kelebihan jual beli dengan metode COD adalah : Memudahkan pembeli tanpa kartu kredit, kepercayaan konsumen lebih tinggi, meningkatkan potensi penjualan.¹¹ Kemudahan dari adanya pembayaran COD yaitu : Proses transaksi simple, tidak perlu rekening bank atau pembayaran online, pengiriman dan pembayaran terjadi sekaligus, mudah diintegrasikan oleh penjual. Permasalahan yang sering timbul dari transaksi COD yaitu, pelanggan membatalkan pesanan saat barang sudah sampai yang menyebabkan kerugian waktu dan biaya pengiriman, resiko keamanan bagi kurir dimana kurir sering sekali mendapat ancaman fisik dari pembeli karena barang pesanan tidak sesuai dengan apa yang dipesan, adanya juga pelaku usaha yang sengaja berniat untuk tidak memenuhi kewajibannya.¹²

⁹ I Wayan Gde Wiryawan, *Urgensi Perlindungan Kurir dalam Transaksi E-Commerce dengan Sistem COD (Cash on Delivery)*, Jurnal Analisis Hukum, Vol.4, No.2 (2021), p.187-202.

¹⁰ Riska Natagina Putri dan Siti Nurul Intan Sari, *Perlindungan Hukum bagi Kurir dalam Sistem Cash on Delivery Belanja Online*, Volksgeist: Jurnal Ilmu Hukum dan Konstitusi, Vol.4, No.2 (2021).

¹¹ Neng Ajeng Alfina dan Muhammad Faiz Mufidi, *Perlindungan Hukum terhadap Pelaku Usaha dalam Transaksi Jual Beli Online secara Cash on Delivery oleh Anak Dibawah Umur Ditinjau dari KUHPperdata*, Bandung Conference Series: Law Studies, Vol.3, No.1 (2023).

¹² Rendy Freshtiadie, Andi Akram dan Habloel Mawadi, *Perlindungan Hukum terhadap Korban Penipuan Jual Beli Online secara Cash on Delivery*, Jurisdictie, Vol.5, No.2 (2023).

Tingkat kerugian yang terjadi pada transaksi COD yaitu dialami baik dari konsumen maupun pelaku usaha itu sendiri dimana kerugian yang dialami konsumen itu ketika barang yang dipesan tidak sesuai dengan apa yang dipesan sedangkan kerugian yang dialami dari pelaku usaha adalah ketika pembeli melakukan pembatalan pembelian. Seperti contoh kasus di Pamekasan, seorang kurir JNT atas nama Irwan Rizkiyanto mengalami penganiayaan oleh seorang oknum ASN yang dipicu emosi karena barang pesanan melalui COD dianggap tidak sesuai harapan. Pelaku mengecek barang lalu melakukan kekerasan berupa cekikan dan merampas uang dari kurir.¹³

Penjual di aplikasi belanja online memiliki tugas yaitu : menerima notifikasi pesanan dari *marketplace*, menyiapkan dan mengemas produk yang dipesan oleh pembeli, menyerahkan paket ke jasa pengiriman, memastikan produk sesuai dan aman dikirim bahkan sesuai estimasi waktu. Dan tanggung jawab tambahan seperti menyediakan deskripsi produk yang akurat untuk menghindari pengembalian dan menangani komplain atau retur jika barang tidak sesuai.¹⁴

Marketplace / Platform misal (Tokopedia, shopee, dll) memiliki tugas yaitu : Menyediakan platform transaksi antara penjual dan pembeli, menyediakan opsi pembayaran COD, menyalurkan informasi pemesanan ke penjual, menjadi pihak penampung dana sementara sampai transaksi selesai, menyelesaikan pembayaran ke penjual setelah transaksi sukses. Dan tanggung jawab tambahan seperti menyediakan sistem pelacakan pesanan, menyediakan layanan pelanggan (apabila terjadi sengketa) dan menyaring penjual yang terpercaya agar pembeli tidak tertipu.¹⁵ Perusahaan pengiriman / kurir misal (J&T, Sicepat, JNE dan sebagainya) memiliki tugas yaitu : mengambil paket dari penjual, mengantar paket ke pembeli sesuai alamat dan waktu, menerima uang tunai dari pembeli saat pengantaran, menyetorkan uang ke *marketplace* atau pihak terkait.¹⁶

¹³ Muhammad Rizki Ramadhan dan Sri Maharani MTVN, *Perlindungan Hukum terhadap Pelaku Usaha Jasa Pengiriman Barang yang Mengalami Kerugian Akibat Konsumen Tidak Membayar Biaya Pengiriman Barang*, Hukmy : Jurnal Hukum, Vol.5, No.1 (2025).

¹⁴ M. R. Ramadhan, *Perlindungan Hukum terhadap Pelaku Usaha Jasa Pengiriman Barang yang Mengalami Kerugian Akibat Konsumen Tidak Membayar Biaya Pengiriman Barang*.

¹⁵ Dashilfa Afifah, dkk., *Analisis Perlindungan Hukum terhadap Kurir pada Kasus Wanprestasi Cash on Delivery (COD) dalam Perjanjian Jual Beli di E-Commerce Shopee*, Kultura: Jurnal Ilmu Hukum, Sosial dan Humaniora, Vol.1, No.3 (2023).

¹⁶ Muh. Ersandi Rizki Pratama dan Sutrisno, *Perlindungan Hukum terhadap Kurir Jika Terjadi Ketidaksesuaian Pengiriman Barang terhadap Konsumen dalam Transaksi Cash on Delivery (COD)*, Kertha Semaya : Journal Ilmu Hukum, Vol.12, No.11 (2024).

Dalam *terms and conditions* Tokopedia disediakan layanan Tokopedia Care untuk memfasilitasi pengajuan komplain terhadap produk yang rusak atau tidak sesuai, baik akibat kelalaian kurir maupun kesalahan penjual. Tokopedia juga menyediakan fitur asuransi pengiriman yang bersifat opsional dan dapat diaktifkan oleh pembeli sebelum transaksi dilakukan. Untuk dapat mengajukan klaim atas kerusakan, kehilangan, atau ketidaksesuaian produk, pembeli wajib memiliki asuransi pengiriman tersebut khususnya dalam transaksi menggunakan metode *Cash On Delivery* (COD).¹⁷

Dalam *terms and conditions* Shopee menjelaskan bahwa tersedia tracking pelaporannya yang akan dilakukan investigasi langsung dari tim Shopee ke pihak jasa kirim maupun ke kurir, kalau kesalahan dari pihak penjual konsumen bisa mengajukan pengembalian di aplikasi Shopee dengan menyertakan bukti lengkap dan harus masih dalam masa garansi Shopee. Untuk masa garansi tersebut toko Non star 2 hari, Star+ 7 hari dan Shopee Mall 15 hari terhitung sejak pesanan sampai atau dinyatakan terkirim oleh jasa kirim.

Dalam Transaksi COD apabila terjadi kendala seperti pesanan hilang atau tidak sampai maka pembeli tidak dapat mengajukan klaim jika sebelumnya tidak mengaktifkan atau membayar premi asuransi pengiriman. Pengajuan klaim juga harus disertai dengan bukti pendukung seperti foto kondisi barang atau video unboxing. Selain itu apabila status transaksi telah dinyatakan selesai dan komplain diajukan lebih dari 2x24 jam setelah pesanan diterima maka penyelesaian hanya dapat dilakukan melalui kesepakatan antara pembeli dan penjual untuk memfasilitasi komunikasi, Tokopedia menyediakan fitur chat langsung dengan penjual.¹⁸

Dalam konteks tersebut, Jakarta Selatan menjadi lokasi penelitian yang sangat relevan secara akademik dan empiris. Sebagai bagian dari Jakarta, wilayah Jakarta Selatan memiliki karakteristik sosial-ekonomi yang heterogen, mulai dari kawasan elit hingga kawasan menengah ke bawah. Kondisi ini sendiri menciptakan variasi perilaku konsumen dalam penggunaan metode pembayaran,

¹⁷ Idul Hanzah Alid, dkk., *Perlindungan Hukum bagi Kurir Ekspedisi E-Commerce pada Sistem Cash on Delivery di Kabupaten Semarang*, Unes Law Review, Vol.6, No.4 (2024).

¹⁸ Andini Oetari Nur Insani, Uswatun Hasanah dan Marlinah, *Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Ekspedisi J&T Kota Bengkulu Akibat Keterlambatan Pengiriman dan Kerusakan Barang*, Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial dan Hukum, Vol.3, No.4 (2025).

termasuk coexistence antara pembayaran digital dan COD. Dengan demikian, Jakarta Selatan merepresentasikan miniatur ekosistem e-commerce nasional dalam skala urban.

Selain itu, intensitas transaksi e-commerce di Jakarta Selatan tergolong tinggi, yang berbanding lurus dengan tingginya aktivitas kurir, termasuk ojek online dan jasa ekspedisi. Tingginya frekuensi interaksi antara kurir dan konsumen dalam transaksi COD meningkatkan potensi terjadinya konflik hukum. Hal ini memperkuat temuan penelitian bahwa kurir sering menjadi pihak yang menerima dampak langsung dari ketidaksesuaian barang, meskipun secara yuridis tidak memiliki tanggung jawab terhadap isi paket.

Syarat umum prosedur klaim barang COD di Tokopedia dan Shopee:

Barang diterima dalam kondisi rusak, tidak sesuai pesanan, atau tidak lengkap, pembeli wajib mengajukan klaim dalam batas waktu yang ditentukan (biasanya 1-3 hari setelah diterima) dan bukti kerusakan atau ketidaksesuaian harus dilampirkan (foto, video, dsb).¹⁹

Standar Operasional Prosedur (SOP) kerja kurir pada COD melibatkan serangkaian langkah yang berfokus pada pengiriman paket, penagihan pembayaran dan penanganan situasi khusus. Persiapan sebelum pengiriman seperti pengecekan paket dengan teliti seperti identitas dan alamat dari pembeli, serta jumlah total yang harus dibayar (harga barang + biaya COD).

Inti dari SOP COD baik di Tokopedia maupun Shopee adalah bahwa pembeli wajib melakukan pembayaran kepada kurir sebelum membuka paket.²⁰ Jika ada komplain terkait isi barang (tidak sesuai atau rusak) pembeli harus menyelesaikannya melalui aplikasi, bukan kepada kurir. Kurir hanya bertugas mengantar paket, menerima pembayaran baik cash maupun QRIS dan tidak bertanggung jawab atas ketidaksesuaian isi barang.²¹

¹⁹ Frengky Petra Beti, Jimmy Pello dan Darius A. Kian, *Perlindungan Hukum Jasa Kurir Jual Beli Online dalam Sistem Layanan Cash on Delivery*, Hakim: Jurnal Ilmu Hukum dan Sosial, Vol.2, No.2 (2024).

²⁰ Tokopedia, *Syarat dan Ketentuan Bayar di Tempat*, diakses dari <https://www.tokopedia.com/help/article/syarat-dan-ketentuan-bayar-di-tempat>, diakses pada 20 Oktober 2025.

²¹ Shopee, *Tentang COD (Bayar di Tempat)*, diakses dari <https://shopee.co.id/m/tentang-cod>, diakses pada 20 Oktober 2025.

Aturan yang mengatur pada Transaksi COD yaitu diatur dalam Pasal 1313 KUH Perdata, menyatakan bahwa pembeli dan penjual terikat pada akad jual-beli. Atas dasar itu, mereka harus melakukan prestasi yang telah disepakati sesuai SOP pada *marketplace*. Karena dalam pembayaran COD pembeli wajib membayarkan barang pesannya terlebih dahulu setelah kurir mengantarkan. Jika terjadi perbedaan akan barang, hal ini bukan menjadi tanggung jawab kurir. Pembeli memiliki hak dan tanggung jawab untuk melakukan transaksi jual beli online, Pembeli harus memenuhi kewajiban untuk membayarkan barang yang dipesan dengan metode pembayaran COD. Jika pembeli menolak membayar barang, dalam hal ini pembeli harus bertanggung jawab atas kerugian yang dirasakan oleh kurir.

Dengan itu berdasarkan Pasal 1460 KUH Perdata, barang yang dijual menjadi tanggung jawab pembeli sejak dibuatnya akad. Walaupun belum dilakukan penyerahan, tetapi penjual tetap menuntut biaya atas barang yang dipesan oleh pembeli. Sehingga berdasarkan Pasal 1234 KUH Perdata, pembeli berkewajiban untuk mengganti kerugian yang ada akibat tidak dipenuhinya perikatan kepada penjual. Pasal 1476 KUHPERdata perdata menjelaskan bahwa biaya pengangkutan ditanggung penjual dan biaya penerimaan serta pengambilan barang ditanggung pembeli. Tetapi dalam Pasal 1494 KUHPERdata mengatur bahwa penjual tetap bertanggung jawab atas segala sesuatu yang timbul akibat perbuatan penjual, dalam hal ini segala ketidaksesuaian atau kerusakan terhadap barang yang diterima pembeli.

Dalam Pasal 1708 KUHPERdata menjelaskan juga bahwa kurir tidak bertanggung jawab jika terjadi kerusakan atau ketidaksesuaian terhadap barang pesanan, kecuali kecerobohan dan kelalaian dari pihak kurir. Pasal ini juga menjelaskan kurir tidak harus mengganti jika barang rusak atau bahkan musnah saat sampai di tangan pembeli. Tentunya hal ini juga diatur dalam Pasal 1504 dan 1505 KUHPERdata yang menurutnya tanggung jawab tidak berlaku apabila barang itu tersembunyi atau terlihat jelas dan kerusakannya sehingga pembeli enggan membayar, maka penjual yang harus bertanggung jawab bukan kurir.²²

²² Dani Lailatul Magviro dan Yasid Amali, *Perlindungan Hukum terhadap Kurir dalam Jual Beli Online dengan Metode Pembayaran Cash on Delivery (COD)*, Journal Sains Student Research, Vol.1, No.1 (2023).

Sebagai tambahan dalam hal kurir menggantikan perusahaan dalam menjalankan kekuasaannya, Dalam Pasal 1803 KUHPdata menegaskan bahwa tanggung jawab tetap berada pada perusahaan. Pasal 1809 KUHPdata memperjelas kembali bahwa penjual sebagai pihak yang memberi kuasa dalam hal ini harus mengganti kerugian yang timbul selama pelaksanaan kuasanya kepada kurir sebagai penerima kuasa pengganti.

Pasal 1450 KUHPdata menegaskan bahwa, seorang kurir yang merasa telah dilanggar haknya dalam menjalankan tugas dapat menuntut pembatalan akad. Hal ini menjelaskan bahwa kurir dapat membatalkan kontrak untuk menjalankan kuasa dari perusahaan. Di dalam Pasal 1797 KUHPdata yang menjelaskan bahwa setiap orang yang menjalankan kuasa tidak boleh melakukan apapun yang diluar batas kuasanya hal ini yang dimaksud adalah penjual harus bertanggung jawab atas kesalahan atau kerusakan barang yang telah dipesan oleh pembeli.²³

Dengan adanya Undang Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 bertujuan supaya melindungi hak-hak konsumen dalam setiap interaksi dan menyeimbangkan posisi antara konsumen dan pelaku usaha, undang-undang ini menetapkan hak konsumen, kewajiban pelaku usaha dan mekanisme penyelesaian sengketa apabila terjadi kerugian. Dari melindungi hak konsumen, memberikan kepastian hukum, menetapkan tanggung jawab pelaku usaha, mengatur penyelesaian sengketa.

Dari hasil kuesioner yang telah dikumpulkan dengan jumlah 100 responden dengan latar belakang kurir yang melayani pemesanan COD daerah Jakarta Selatan diketahui bahwa bentuk komplain terbanyak yang diterima kurir dalam transaksi COD adalah ketidaksesuaian pesanan (81,6% / 82 orang) hal ini sering terjadi karena kelalaian dari penjual pada saat menyiapkan pesanan yang dibeli oleh pembeli, diikuti barang rusak atau cacat (9,7% / 10 orang) hal tersebut juga kesalahan dari penjual yang dimana dari kesalahan tersebut penjual harus bertanggung jawab dari kesalahan yang diperbuat, serta pembatalan sepihak oleh konsumen (8,7% / 8 orang).

²³ Aprilia, Claresta Devina Valencia dan Dave David Tedjokusumo, *Analisis Yuridis Penyalahgunaan Surat Kuasa dalam Perspektif Hukum Pembuktian*, Iuris Studia: Jurnal Kajian Hukum, Vol.5, No.2 (2024).

Biasanya hal ini terjadi karena pembeli berubah pikiran ketika barang sudah diantar oleh kurir paket atau hal lainnya, dari hasil kuesioner tersebut dapat dilihat bahwa kesalahan yang terjadi itu umumnya dari penjual karena kelalaian yang dilakukan bukan kesalahan dari kurir COD, tugas kurir hanya mengantar paket tersebut dan tidak bertanggung jawab apabila terjadi kesalahan ataupun kerusakan yang terjadi dari isi paket yang dipesan oleh pembeli, kecuali barang rusak atau hilang pada saat kurir dalam proses mengantar paket.

Berdasarkan hasil wawancara dengan 5 kurir COD yang saya lakukan di Jakarta Selatan sebagai berikut:

Narasumber pertama, MA dari Kebayoran Baru menjelaskan bahwa “tugas utama kurir COD adalah memastikan pengiriman barang sampai ke alamat tujuan dengan aman dan tepat waktu”.²⁴ Selain itu kurir juga bertanggung jawab menerima pembayaran tunai maupun QRIS dari pembeli dan menjamin kelancaran transaksi sesuai prosedur sehingga peran mereka sangat penting dalam membangun kepercayaan antara penjual dan pembeli.²⁵

Narasumber kedua BA dari Tanah Kusir menyampaikan bahwa “salah satu kendala yang sering dihadapi selama pengiriman dengan metode COD adalah keterlambatan pembeli dalam mengambil paket”.²⁶

Hal ini menyebabkan proses pengantaran menjadi tidak efisien karena kurir harus menunggu lebih lama bahkan terkadang pembeli tidak berada di lokasi sehingga paket harus dibawa kembali atau dijadwalkan ulang pengirimannya. Kondisi ini menjadi hambatan utama dalam menjaga kelancaran dan ketepatan pengiriman paket yang menggunakan metode pembayaran COD.²⁷

Narasumber ketiga, RA dari Cidodol, menceritakan pengalamannya menghadapi kekerasan verbal saat mengantar paket COD. Ia menuturkan bahwa

²⁴ Wawancara dengan Ma, Kurir COD, *Tugas Kurir COD*, Jakarta Selatan, 17 Juli 2025.

²⁵ Faridy dan Ainul Yakin, *Perlindungan Hukum terhadap Pelaku Pedagang Perantara dan Perantara Perdagangan menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Jurnal Hukum Das Sollen, Vol.9, No.2 (2023).

²⁶ Wawancara dengan Ba, Kurir COD, *Kendala yang Sering Dihadapi Kurir Selama Pengiriman dengan Metode COD*, Jakarta Selatan, 18 Juli 2025.

²⁷ Mandala Star, Nooraini Dyah Rahmawati dan Sahril Fadli, *Perlindungan Hukum Konsumen pada Permasalahan Transaksi Cash on Delivery (COD)*, Fortioti Law Journal, Vol.4, No.2 (2024).

“ada pembeli yang memaksa membuka paket sebelum membayar padahal prosedur COD mengharuskan pembayaran dilakukan terlebih dahulu. Ketika ia mengingatkan pembeli tersebut justru melontarkan kata kata kasar”.²⁸

Hal ini menunjukkan bahwa kekerasan verbal menjadi masalah nyata yang dialami kurir dalam sistem COD.²⁹

Narasumber keempat, DK dari Kebayoran Lama mengungkapkan “Pengalaman saat terjadi kesalahpahaman terkait tanggung jawab kurir jika isi paket tidak sesuai pesanan”.³⁰

Dalam kasusnya pembeli sering kali/menyalahkan kurir meski sebenarnya kurir hanya bertugas mengantarkan paket tanpa mengetahui isi di dalamnya, berkat komunikasi yang baik masalah tersebut dapat diselesaikan dan pembeli memahami posisi kurir.³¹

Narasumber kelima, BT dari Pondok Pinang menyampaikan “kurangnya pemahaman mengenai perlindungan hukum bagi kurir paket COD. Ia berbagi pengalaman menerima perlakuan kekerasan verbal bahkan fisik selama bertugas namun tidak mengetahui bahwa pekerjaannya sebenarnya dilindungi oleh hukum”.³²

Hal ini menunjukkan minimnya edukasi dan informasi terkait hal-hal hukum bagi para kurir yang rentan terhadap resiko selama menjalankan tugas.³³

Secara keseluruhan, wawancara tersebut mengindikasikan bahwa sementara sistem COD penting untuk ekosistem e-commerce Indonesia, para kurir yang menjalankannya menghadapi tantangan multifaset: operasional, keamanan dan legalitas. Ada kebutuhan mendesak untuk mekanisme operasional yang lebih baik,

²⁸ Wawancara dengan Ra, Kurir COD, *Pengalaman Menghadapi Kekerasan Verbal Saat Mengantar Paket COD*, Jakarta Selatan, 19 Juli 2025.

²⁹ Salmi dan Pailin Jeandry, *Perlindungan Hukum terhadap Kurir dalam Transaksi Jual Beli dengan Sistem Cash on Delivery (COD)*, Jurnal Fundamental Justice, Vol.1, No.1 (2021).

³⁰ Wawancara dengan Dk, Kurir COD, *Pengalaman Kesalahpahaman antar Kurir dan Pembeli*, Jakarta Selatan, 20 Juli 2025.

³¹ Izzul Muslim dan Ahmad Yunus, *Perlindungan Konsumen Akibat Kelalaian Pelaku Usaha Jasa Laundry Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Sainmikum: Jurnal Sains, Ekonomi, Manajemen, Akuntansi dan Hukum, Vol.2, No.2 (2025).

³² Wawancara dengan Bt, Kurir COD, *Kurangnya Pemahaman mengenai Perlindungan Hukum bagi Kurir Paket COD*, Jakarta Selatan, 21 Juli 2025.

³³ Liondi Ramadhan Sihombing, Ramziati dan Tri Widya Kurniasari, *Perlindungan Hukum terhadap Hak Kurir Online pada Layanan Pengiriman Barang (GoSend) (Studi pada PT Gojek Medan)*, Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Malikussaleh, Vol.7, No.3 (2024).

perusahaan ekspedisi perlu memperbaiki prosedur untuk mengatasi keterlambatan pembeli. Selanjutnya Edukasi Konsumen : Perlu sosialisasi yang lebih gencar kepada konsumen mengenai prosedur COD yang benar dan batasan tanggung jawab kurir. Dan Perlindungan serta Edukasi Hukum : Perusahaan wajib memberikan edukasi hukum yang komprehensif kepada kurir mengenai hak-hak mereka dan prosedur pelaporan jika terjadi kekerasan atau ancaman selama bertugas.

Hasil analisis dari kuesioner mengindikasikan adanya miskonsepsi publik yang signifikan mengenai alur tanggung jawab dalam transaksi COD. Masalah utama bersumber dari penjual namun dampaknya paling dirasakan oleh kurir. Hal ini menggaris bawahi urgensi bagi perusahaan ekspedisi dan platform e-commerce untuk : Memperjelas Prosedur Komplain: mengedukasi konsumen bahwa komplain terkait isi produk harus diajukan melalui aplikasi atau penjual bukan ke kurir secara langsung. Dan Mekanisme Perlindungan Kurir: Menyediakan mekanisme dukungan yang kuat bagi kurir saat menghadapi situasi konflik akibat kesalahan penjual ini.

C. PENUTUP

Penelitian ini menyimpulkan bahwa meskipun transaksi COD sangat mendukung perkembangan *e-commerce*, metode ini menciptakan kerentanan hukum dan faktual yang sangat signifikan bagi mitra kurir. Bentuk permasalahan hukum yang dihadapi kurir dalam transaksi COD yaitu penerimaan komplain atas kesalahan penjual. Hasil dari data kuesioner yang diisi oleh kurir COD (81,6% ketidaksesuaian pesanan, 9,7% barang rusak) menunjukkan bahwa kurir sering menjadi sasaran komplain dan kemarahan pembeli akibat kelalaian penjual. Secara hukum kurir tidak bertanggung jawab atas isi paket kecuali kurir tersebut yang melakukan kelalaian pada saat melakukan pengiriman, tetapi merekalah yang menghadapi konsekuensi langsung dari kesalahan pihak lain. Bahkan sampai mengalami kekerasan verbal dan fisik karena minimnya pengetahuan hukum banyak kurir tidak mengetahui hak-hak mereka atau cara menindaklanjuti insiden kekerasan secara hukum.

Perlindungan hukum bagi kurir dalam transaksi COD tidak diatur secara spesifik dalam UU Perlindungan Konsumen melainkan berasal dari peraturan yang diatur dalam KUHPerdata sebagai penerima kuasa atau titipan sebagai perwakilan perusahaan pengiriman yang dititipi barang, yang memberikan hak perlindungan atas kerugian yang bukan diakibatkannya. Dan juga KUHPidana yang melindungi kurir dari tindak kekerasan, pengancaman, ataupun perbuatan tidak menyenangkan yang dialami kurir di lapangan dapat ditindaklanjuti berdasarkan KUHP. Kurir memiliki hak untuk melaporkan pembeli yang melakukan tindak pidana tersebut.



DAFTAR PUSTAKA

Buku

Muskibah. 2022. *Hukum Perjanjian di Indonesia*. (Yogyakarta: Deepublish).

Publikasi

- Afifah, Dashilfa, dkk.. *Analisis Perlindungan Hukum terhadap Kurir pada Kasus Wanprestasi Cash on Delivery (COD) dalam Perjanjian Jual Beli di E-Commerce Shopee*. Kultura: Jurnal Ilmu Hukum, Sosial dan Humaniora. Vol.1. No.3 (2023).
- Alfina, Neng Ajeng dan Muhammad Faiz Mufidi. *Perlindungan Hukum terhadap Pelaku Usaha dalam Transaksi Jual Beli Online secara Cash on Delivery oleh Anak Dibawah Umur Ditinjau dari KUHPPerdata*. Bandung Conference Series: Law Studies. Vol.3. No.1 (2023).
- Alid, Idul Hanzah, dkk.. *Perlindungan Hukum bagi Kurir Ekspedisi E-Commerce pada Sistem Cash on Delivery di Kabupaten Semarang*. Unes Law Review. Vol.6. No.4 (2024).
- Aprilia, Claresta Devina Valencia dan Dave David Tedjokusumo. *Analisis Yuridis Penyalahgunaan Surat Kuasa dalam Perspektif Hukum Pembuktian*. Iuris Studia: Jurnal Kajian Hukum. Vol.5. No.2 (2024).
- Beti, Frengky Petra, Jimmy Pello dan Darius A. Kian. *Perlindungan Hukum Jasa Kurir Jual Beli Online dalam Sistem Layanan Cash on Delivery*. Hakim: Jurnal Ilmu Hukum dan Sosial. Vol.2. No.2 (2024).
- Bilal, Muhamad dan Imam Budi Santoso. *Analisis Perlindungan Hukum terhadap Kurir dalam Transaksi Cash on Delivery (COD)*. JUSTITIA: Jurnal Ilmu Hukum dan Humaniora. Vol.6. No.2 (2023).
- Faridy dan Ainul Yakin. *Perlindungan Hukum terhadap Pelaku Pedagang Perantara dan Perantara Perdagangan menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*. Jurnal Hukum Das Sollen. Vol.9. No.2 (2023).
- Freshtiadie, Rendy, Andi Akram dan Habloel Mawadi. *Perlindungan Hukum terhadap Korban Penipuan Jual Beli Online secara Cash on Delivery*. Jurisdictie. Vol.5. No.2 (2023).
- Ginting, Arjuna, M Ghuron dan Kadek Wiwik Indrayanti. *Legal Protection for E-Commerce Platform Users Regarding Information and Electronic Transactions*. EAS Journal of Humanities and Cultural Studies. Vol.5. No.2 (2023).
- Harahap, Arifuddin Muda, M. Ridho Lubis dan Siti Rahmah. *Perlindungan Hukum terhadap Kurir Jika Terjadi Ketidaksesuaian Pengiriman Barang terhadap Konsumen dalam Transaksi Cash On Delivery (COD)*. Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi. Vol.23. No.2 (2023).
- Insani, Andini Oetari Nur, Uswatun Hasanah dan Marlinah. *Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Ekspedisi J&T Kota Bengkulu Akibat Keterlambatan Pengiriman dan Kerusakan Barang*. Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial dan Hukum. Vol.3. No.4 (2025).
- Koto, Ismail dan Erwin Asmadi. *Pertanggungjawaban Hukum terhadap Tindakan Malpraktik Tenaga Medis di Rumah Sakit*. Volksgeist: Jurnal Ilmu Hukum dan Konstitusi. Vol.4. No.2 (2021).

- Lubis, Aqsa Fahmiranda Darmawan dan Sulistio Adiwinarto. *Perlindungan Hukum terhadap Kurir Ekspedisi Terkait Transaksi Online yang Dilakukan oleh Anak di Bawah Umur*. Indonesian Journal of Law and Justice. Vol.2. No.1 (2024).
- Magviro, Dani Lailatul dan Yasid Amali. *Perlindungan Hukum terhadap Kurir dalam Jual Beli Online dengan Metode Pembayaran Cash on Delivery (COD)*. Journal Sains Student Research. Vol.1. No.1 (2023).
- Mandala Star, Nooraini Dyah Rahmawati dan Sahril Fadli. *Perlindungan Hukum Konsumen pada Permasalahan Transaksi Cash on Delivery (COD)*. Fortiotti Law Journal. Vol.4. No.2 (2024).
- Muslim, Izzul dan Ahmad Yunus. *Perlindungan Konsumen Akibat Kelalaian Pelaku Usaha Jasa Laundry Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*. Sainmikum: Jurnal Sains, Ekonomi, Manajemen, Akuntansi dan Hukum. Vol.2. No.2 (2025).
- Nabila, Farah dan Syamsiah Badruddin. *Dispute Between Consumers Using The Cash on Delivery System and Expedition Couriers*. Sociological and Management Journal Research. Vol.1. No.1 (2024).
- Nurlani, Meirina. *Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dan Pelaku Usaha dalam Transaksi Jual Beli Online melalui Metode Pembayaran Cash on Delivery (COD)*. Solusi. Vol.22. No.3 (2024).
- Pratama, Muh. Ersandi Rizki dan Sutrisno. *Perlindungan Hukum terhadap Kurir Jika Terjadi Ketidaksesuaian Pengiriman Barang terhadap Konsumen dalam Transaksi Cash on Delivery (COD)*. Kertha Semaya : Journal Ilmu Hukum. Vol.12. No.11 (2024).
- Putri, Riska Natagina dan Siti Nurul Intan Sari. *Perlindungan Hukum bagi Kurir dalam Sistem Cash on Delivery Belanja Online*. Volksgeist: Jurnal Ilmu Hukum dan Konstitusi. Vol.4. No.2 (2021).
- Ramadhan, Muhammad Rizki dan Sri Maharani MTVN. *Perlindungan Hukum terhadap Pelaku Usaha Jasa Pengiriman Barang yang Mengalami Kerugian Akibat Konsumen Tidak Membayar Biaya Pengiriman Barang*. Hukmy : Jurnal Hukum. Vol.5. No.1 (2025).
- Rohmah, Siti, Asnawi dan Maulana Ayang. *Analisis Yuridis Perlindungan Hukum terhadap Kurir dalam Pembayaran Konsumen pada Sistem Cash on Delivery (COD) Ditinjau Berdasarkan KUH Perdata (Studi Kasus di ID Express Panimbang)*. Jurnal Dimensi Hukum. Vol.8. No.9 (2024).
- Salmi dan Pailin Jeandry. *Perlindungan Hukum terhadap Kurir dalam Transaksi Jual Beli dengan Sistem Cash on Delivery (COD)*. Jurnal Fundamental Justice. Vol.1. No.1 (2021).
- Sari, Natalia Desta. *Analisis Perlindungan Hukum bagi Kurir dalam Kasus COD melalui Transaksi E-Commerce*. Prosiding Seminar International Legal Development in Twenty-First Century Era (2024).
- Sihombing, Liondi Ramadhan, Ramziati dan Tri Widya Kurniasari. *Perlindungan Hukum terhadap Hak Kurir Online pada Layanan Pengiriman Barang (GoSend) (Studi pada PT Gojek Medan)*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Malikussaleh. Vol.7. No.3 (2024).
- Susanta, I Gede Bagus Wira Adhithia, Komang Febrinayanti Dantes dan Muhamad Jodi Setianto. *Perlindungan Hukum terhadap Kurir dalam Sistem Pembayaran Cash on Delivery*. Jatayu. Vol.6. No.1 (2023).

Wiryan, I Wayan Gde. *Urgensi Perlindungan Kurir dalam Transaksi E-Commerce dengan Sistem COD (Cash on Delivery)*. Jurnal Analisis Hukum. Vol.4. No.2 (2021).

Website

Shopee.co.id. *Tentang COD (Bayar di Tempat)*. diakses dari <https://shopee.co.id/m/tentang-cod>. diakses pada 20 Oktober 2025.

Tokopedia.com. *Syarat dan Ketentuan Bayar di Tempat*. diakses dari <https://www.tokopedia.com/help/article/syarat-dan-ketentuan-bayar-di-tempat>. diakses pada 20 Oktober 2025.

Sumber Hukum

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan.

Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 mengenai Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

Sumber Lain

Wawancara dengan Ba. Kurir COD. *Kendala yang Sering Dihadapi Kurir Selama Pengiriman dengan Metode COD*. Jakarta Selatan 18 Juli 2025.

Wawancara dengan Bt. Kurir COD. *Kurangnya Pemahaman mengenai Perlindungan Hukum bagi Kurir Paket COD*. Jakarta Selatan 21 Juli 2025.

Wawancara dengan Dk. Kurir COD. *Pengalaman Kesalahpahaman antar Kurir dan Pembeli*. Jakarta Selatan 20 Juli 2025.

Wawancara dengan Ma. Kurir COD. *Tugas Kurir COD*. Jakarta Selatan 17 Juli 2025.

Wawancara dengan Ra. Kurir COD. *Pengalaman Menghadapi Kekerasan Verbal Saat Mengantar Paket COD*. Jakarta Selatan 19 Juli 2025.