

## **BAB IV PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan uraian pada Bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada kurir ekspedisi NCS terhadap tindakan konsumen yang merugikan dapat dibagi menjadi 2 (dua) jenis: Preventif dan Represif. Upaya perlindungan hukum preventif yakni memastikan terpenuhinya hak kurir COD yang diatur oleh UU Ketenagakerjaan pasal 86 ayat (1) yang mencakup hak perlindungan atas standar keselamatan & kesehatan kerja; dan diatur dalam perjanjian kerja. Kemudian upaya perlindungan represif apabila terjadinya perbuatan melawan hukum oleh tindakan konsumen yang merugikan kurir yaitu melalui penyelesaian sengketa.
2. Upaya penyelesaian sengketa yang diberikan kepada kurir apabila terjadi sengketa antara kurir ekspedisi NCS dan konsumen dalam transaksi terhadap penolakan barang atau pengembalian barang oleh konsumen, pihak ekspedisi NCS Kota Jambi menyebutkan bahwa penyelesaian sengketa tersebut dilakukan dengan cara non litigasi yaitu negoisasi kedua belah pihak, negoisasi disini hanya untuk mendamaikan kedua belah pihak dan apabila tidak menemukan jalan keluar maka kurir akan melapor ke staff NCS dan staff NCS akan melaporkan ke pusat untuk ditindak dengan jalur hukum litigasi yaitu mediasi.

## B. Saran

Berdasarkan permasalahan-permasalahan yang dibahas, maka dapat diambil beberapa saran sebagai pemecah masalah, yaitu sebagai berikut:

1. Melalui penelitian ini diharapkan konsumen yang bertransaksi e-commerce menggunakan marketplace agar lebih memerhatikan posisi para pihak dalam transaksi e-commerce, dan paham terkait hak dan kewajibannya sebagai pembeli. Sehingga kurir yang hanya sebagai pengantar barang pesannya tidak terkena dampak, dan menerima kerugian dari kurangnya pemahaman dari konsumen dalam transaksi jual beli online.
2. Itikad baik harus diterapkan; dimana Para pihak harus mempertahankan komitmen mereka, yang berarti bahwa penjual harus mengirimkan produk yang sesuai dengan keinginan pembeli dan pembeli bertanggung jawab atas pembelian barang tersebut dengan membayar setelah penerimaan barang. Potensi masalah dapat dihindari jika tujuan tersebut dilaksanakan dengan baik tanpa mengorbankan atau mengabaikan hak-hak pihak pihak. Menggunakan metode pembayaran COD apabila pembeli menolak membayar kurir untuk barang yang dikirim, transaksi tidak dianggap selesai. Oleh karena itu, sebelum barang dibuka, pembeli harus beritikad baik dan membayar barang yang dipesan oleh kurir. Ini berlaku meskipun pembeli ingin mengembalikan barang yang sudah dibuka karena tidak sesuai.