

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KURIR DALAM
TRANSAKSI ELEKTRONIK MENGGUNAKAN SISTEM
PEMBAYARAN *CASH ON DELIVERY* (COD) DI J&T
EXPRESS KOTA PADANG

EXECUTIVE SUMMARY

*Diajukan Sebagai Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum*



OLEH :
REZA EFRINA
NPM : 1910012111090

BAGIAN HUKUM PERDATA

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA
PADANG
2023**

No Reg :546/Pdt/02/II-2023

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA**

PERSETUJUAN EXECUTIVE SUMMARY

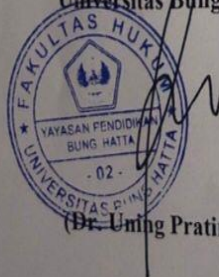
No.Reg :546/Pdt/02/II-2023

Nama : REZA EFRINA
Npm : 1910012111090
Judul Skripsi : **Perlindungan Hukum Terhadap Kurir Dalam Transaksi Elektronik Menggunakan Sistem Pembayaran *Cash On Delivery* (COD)Di J&T Express Kota Padang**

Telah **dikonsultasikan** dan **disetujui** oleh pembimbing untuk di *upload* ke *website*

Dr. Yofiza Media, S.H., M.H (Pembimbing 1)

Dekan Fakultas Hukum
Universitas Bung Hatta



(Dr. Uning Pratimaratri, S.H., M.Hum.)

Ketua Bagian
Hukum Perdata

(Dr. Yofiza Media, S.H., M.H.)

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KURIR DALAM TRANSAKSI ELEKTRONIK MENGGUNAKAN SISTEM PEMBAYARAN *CASH ON DELIVERY (COD)* DI J&T EXPRESS KOTA PADANG

Reza Efrina¹, Yofiza Media¹

¹Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Bung Hatta

Email : rezaefrinaa@gmail.com

ABSTRAK

The development of the times today has a very large influence on the use of information technology and electoral, one of which is in the field of merchanting, many people carry out online buying and selling activities or usually referred to as E-commerce that uses goods delivery services. Problem formulation (1) What is the form of legal protection by the courier service company for couriers in the cancellation of goods by consumers using the Cash On Delivery (COD) payment system? (2) What is the form of dispute settlement that occurs between consumers and couriers of expedition services? The type of research used is sociological juridical, the data sources used are primary data and secondary data, data collection techniques using interviews and document studies, analyzed qualitatively. (1) knowing the form of legal protection by the expedition service company against couriers in the cancellation of goods by consumers using the Cash On Delivery (COD) payment system. (2) knowing the form of settlement that occurs between consumers and couriers of expedition services.

Keywords : *Courier Protection, Online Buying and Selling, Dispute Resolution.*

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Internet merupakan media yang penting dalam menyediakan banyak informasi bagi masyarakat dan juga memberikan dampak terhadap pola hidup masyarakat Indonesia yang semakin berkembang. Tidak hanya dibidang teknologi dan informasi saja namun juga memberikan perubahan dibidang sosial, ekonomi, budaya, pertahanan, keamanan serta penegak hukum. Kebutuhan akan teknologi, baik itu teknologi informasi maupun komunikasi sangat tinggi.¹

Kegiatan yang dikenal dalam perdagangan internet biasanya disebut dengan Electronic Commerce atau biasa

disingkat dengan E- Commerce, yang mana melalui ini pedagang dengan pembeli tidak perlu bertemu untuk melakukan transaksi sehingga sangat menguntungkan dan memudahkan masyarakat Indonesia, namun dalam transaksi ini sangat diperlukan kepercayaan kedua belah pihak dalam proses jual beli.² Berdasarkan Pasal 15 ayat 1 Undang-Undang ITE masih ada kemungkinan terjadinya pelanggaran atau masalah ketika melakukan transaksi elektronik. Pada metode cash on delivery (COD) ini digunakan dalam transaksi elektronik dengan tujuan agar terhindarnya dari penipuan yang sering terjadi dalam bertransaksi elektronik, sehingga masyarakat

¹ Muhammad, Ngafifi, 2014, Kemajuan Teknologi dan Pola Hidup Manusia dalam Perspektif Sosial Budaya, Jurnal Pembangunan Pendidikan, no.1, hlm. 34.

² Ainul Yaqin, 2019, Akibat Hukum

Wansprestasi dalam Jual Beli Online menurut Undang- Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, Jurnal Dinamika 25, no.6, hlm. 10.

merasa aman dengan barang yang mereka pesan. Dalam hal ini kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai sistem pembayaran cash on delivery (COD) menimbulkan masalah baru, yang mana terjadinya penolakan oleh pembeli ketika pesanan tidak sesuai dengan barang yang dipesan, sehingga tidak sedikit kurir yang dimaki bahkan diancam oleh pembeli karena merasa marah dan kesal.

Dalam hal ini cash on delivery (COD) dapat menimbulkan masalah yang apabila pembeli merasa barang yang dipesannya tidak sesuai yang kemudian pembeli menolak melakukan pembayaran kepada kurir, bahkan meminta pengembalian dana secara langsung kepada kurir yang apabila pembeli terlebih dahulu sudah membayarnya. Padahal kurir hanyalah seorang perantara antar penjual dan pembeli dalam pengantaran barang tersebut sertakurir tidak bertanggungjawab atas kerugian dan tidak kesesuaian barang tersebut. Berdasarkan permasalahan diatas menjadi latar belakang penulis untuk melakukan penelitian dengan judul **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KURIR DALAM TRANSAKSI ELEKTRONIK MENGGUNAKAN SISTEM PEMBAYARAN CASH ON DELIVERY (COD) DI J&T EXPRESS KOTA PADANG”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah bentuk perlindungan hukum oleh perusahaan jasa ekspedisi terhadap kurir dalam pembatalan barang oleh konsumen menggunakan sistem pembayaran *Cash On Delivery* (COD)?
2. Bagaimanakah bentuk penyelesaian sengketa yang terjadi antara konsumen dengan kurir jasa ekspedisi?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang dan permasalahan yang telah dirumuskan, maka secara keseluruhan tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum oleh perusahaan jasa ekspedisi terhadap kurir dalam pembatalan barang oleh konsumen menggunakan sistem pembayaran *Cash On Delivery* (COD)
2. Untuk mengetahui bentuk penyelesaian sengketa yang terjadi antara konsumen dengan kurir jasa ekspedisi

II. METODE

A. Jenis Penelitiann

Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian yuridis sosiologis, yaitu penelitian yang bertujuan memperoleh pengetahuan dengan cara terjun langsung ke objeknya. Penelitian ini bersumber dari Data Primer dan Data Sekunder.³

Data Primer yang didapat dari hasil wawancara dengan HRD J&T Express yaitu Bapak Gerry Kurnia Dichi, S.H., Bapak MI, dan Bapak AA sebagai kurir di J&T Express. Data sekunder yang diperoleh melalui buku-buku, jurnal, artikel, berita acara dan Undang-Undang.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. BENTUK PERLINDUNGAN HUKUM OLEH PERUSAHAAN JASA EKSPEDISI TERHADAP KURIR DALAM PEMBATALAN BARANG OLEH KONSUMEN MENGGUNAKAN SISTEM PEMBAYARAN CASH ON DELIVERY (COD)

Perlindungan Hukum merupakan perbuatan melindungi setiap orang yang melanggar hak atas orang lain, yang dilakukan oleh pemerintah melalui aparat penegak hukum dengan cara tertentu berdasarkan undang undang atau peraturan yang berlaku. Bapak Geny Kurnia Dichi selaku HRD J&T Express mengatakan bahwa di J&T Express secara khusus belum ada peraturan yang mengatur terkait perlindungan hukum terhadap kurir, namun ada perlindungan terhadap kurir oleh perusahaan jasa ekspedisi berbentuk standar operasional (sop) untuk kurir dilapangan.

³ Maiyestati, 2022, *Metode Penelitian Hukum*, LPPM Universitas Bung Hatta, Padang, hlm. 23.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak MI sebagai kurir di J&T Express, beliau mengatakan bahwasanya sebelum bekerja para kurir mendapat arahan atau peringatan-peringatan yang kemungkinan akan terjadi di lapangan saat kurir melakukan kewajibannya, dan tentunya para kurir juga diingatkan terhadap konsekuensi dalam pekerjaan ini, salah satunya dalam bentuk penolakan atau pengembalian barang dalam system pembayaran *Cash On Delivery* (COD). Bapak MI juga mengatakan bahwa apabila terjadi permasalahan permasalahan di lapangan yang kurir sendiri masih bisa mengatasi maka kurir akan mengatasinya sendiri

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Gerry Kurnia Dichi selaku HRD J&T Express apabila terjadi permasalahan dalam penolakan barang yang baik sesuai dengan prosedur pengembalian maupun dengan yang tidak sesuai, perusahaan jasa ekspedisi ini akan tetap memberikan garansi 100% tanpa biaya tambahan. Barang yang sebelumnya ditolak oleh konsumen akan dikembalikan kepada perusahaan jasa pengiriman melalui perantara kurir, dan akan di packing kembali sesuai dengan standar operasional (sop) dan kemudian dikirimkan kembali kepada penjual, dengan syarat barang masih dalam keadaan utuh.³⁵

Bapak Gerry Kurnia Dichi mengatakan, apabila terjadi penolakan barang oleh konsumen dalam bentuk apapun tentunya sangat berpengaruh kepada kurir, dikarenakan setiap kurir memiliki target harian yang harus di capai setiap harinya oleh kurir tersebut, dan tentunya jika target tersebut tidak tercapai maka akan berdampak pada performa bulanan kurir. Apabila 1 paket saja tidak berhasil diselesaikan, secara tidak langsung hal tersebut memberikan dampak pada kurir. Namun, apabila konsumen complain karena ketidaksesuaian dan memaksa untuk pengembalian uang ataupun

menimbulkan kerusakan seperti yang sering terjadi maka akan ada mediasi dalam penyelesaian masalah tersebut, yang mana kurir mencoba menjelaskan mengenai system pembayaran tersebut sesuai dengan kapasitasnya. Namun, jika permasalahan belum teratasi dengan cara tersebut maka SPV (Super Visor) yang akan turun langsung ke lapangan untuk melakukan mediasi, apabila mediasi tidak tercapai barulah nantinya perusahaan jasa ekspedisi akan menempuh jalur hukum dan mendampingi kurir tersebut.

B. BENTUK PENYELESAIAN SENGKETA YANG TERJADI ANTARA KONSUMEN DENGAN KURIR EKSPEDISI

Didalam transaksi jual beli online, dengan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) ini, selain sengketa yang terjadi antara penjual dan pembeli, juga ada sengketa yang terjadi antara pembeli dengan kurir yang bertugas sebagai jasa pengiriman barang kepada konsumen. Sengketa ini tidak akan terjadi jika pembeli mengetahui/memahami mekanisme metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD), namun dalam hal ini pembeli sebagai pihak dalam proses transaksi elektronik tidak dapat menjalankan kewajiban sebagaimana mestinya, yaitu dengan mengembalikan barang kepada kurir dengan keadaan barang tersebut sudah dibuka dan tidak mau membayarnya, dengan demikian secara tidak langsung tentunya merugikan kurir yang mana kurir diminta untuk menjaga performa bulanan yaitu dengan mengantarkan barang pesanan konsumen sesuai dengan target yang diberikan oleh perusahaan, dengan ditolak dan tidak diterimanya barang oleh pembeli, hal tersebut akan berdampak kerugian materiil maupun immateriil kepada kurir. Dengan adanya kejadian-kejadian yang dijelaskan diatas maka munculah suatu sengketa/konflik yang harus diselesaikan oleh kedua belah pihak.

Bentuk bentuk penyelesaian sengketa : Sengketa terjadi apabila salah satu pihak wanprestasi atau salah satu pihak tidak melaksanakan kewajibannya. Penyelesaian sengketa bergantung pada bagaimana

pengelolaan atas sengketa tersebut. Sengketa yang terjadi antara konsumen dengan kurir jasa ekspedisi adalah penolakan terhadap barang yang dipesan oleh konsumen sehingga menyebabkan kerugian pada kurir jasa ekspedisi. Penyelesaian sengketa antara kurir jasa ekspedisi dengan konsumen dapat ditempuh dengan dua cara yaitu litigasi (pengadilan) dan non litigasi (diluar pengadilan).

Mediasi merupakan upaya penyelesaian sengketa dengan melibatkan pihak ketiga yang netral, dan tidak memiliki wewenang untuk mengambil keputusan yang bertujuan untuk membantu para pihak dalam penyelesaian sengketa. Dalam peraturan Mahkamah Agung No 1 Tahun 2016 tentang prosedur Mediasi di Pengadilan, mediasi diberikan arti sebagai cara penyelesaian sengketa melalui proses perundingan untuk memperoleh kesepakatan para pihak dibantu orang ketiga atau biasa disebut dengan mediator. Peran mediator membantu para pihak yang bersengketa mencari berbagai kemungkinan penyelesaian sengketa dengan cara tidak memutuskan atau memaksakan pandangan atas penilaian terhadap masalah masalah selama proses mediasi berlangsung.

IV. SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai bentuk perlindungan hukum oleh perusahaan jasa ekspedisi terhadap kurir dalam pembatalan barang oleh konsumen menggunakan sistem pembayaran cash on delivery (COD) maka dapat disimpulkan secara khusus belum ada peraturan yang mengatur terkait perlindungan terhadap kurir, namun perlindungan terhadap kurir oleh perusahaan jasa ekspedisi berbentuk standar operasional (sop) yang diberikan untuk kurir dilapangan untuk menghindari permasalahan-permasalahan yang merugikan kurir secara materiil dan imateriil.

Penyelesaian sengketa yang terjadi antara kurir jasa ekspedisi dengan pembeli dalam jual beli online yang menggunakan metode pembayaran Cash On Delivery terhadap penolakan barang atau pengembalian barang dilakukan dengan cara mediasi dengan mempertemukan kedua belah pihak, mediasi disini hanya untuk adanya perdamaian antara kurir dengan pembeli, namun Jika pihak kurir merasakan kerugian karena pihak pembeli, maka kurir dapat menempuh jalur penyelesaian sengketa

melalui pengadilan, dan menuntut pembeli atas perbuatan wanprestasinya yang menyebabkan kerugian pada kurir dan penyelesaian sengketa melalui pengadilan ini akan didampingi pihak perusahaan, namun tentunya dalam penyelesaian jalur pengadilan ini akan memakan banyak waktu dan biaya.

Dari penelitian ini, pihak E-Commerce diantaranya marketplace maupun perorangan harus memperjelas kembali terkait peraturan Cash On Delivery, dan memuatkan kedudukan para pihak sehingga pembeli memahami secara menyeluruh mengenai system pembayaran Cash On Delivery agar terhindarnya dari permasalahan-permasalahan yang merugikan kurir. Perlu adanya peraturan secara khusus terkait sengketa yang terjadi dalam transaksi E-Commerce baik skala nasional maupun skala internasional.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku.

Maiyestati, 2022, *Metode Penelitian Hukum*, LPPM Universitas Bung Hatta, Padang

Peraturan Perundang-undangan

Kitab Undang Undang Hukum Perdata (KUH Perdata)

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE)

Sumber Lain

Muhammad, Ngafifi, 2014, *Kemajuan Teknologi dan Pola Hidup Manusia dalam Perspektif Sosial Budaya*, Jurnal Pembangunan Pendidikan

Ainul Yaqin, 2019, *Akibat Hukum Wanprestasi dalam Jual Beli Online menurut Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik*, Jurnal Dinamika

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kepada Ibu Dr. Yofiza Media, S.H., M.H., selaku pembimbing penulis yang sudah memberikan waktu dan arahnya dalam menyelesaikan skripsi dengan baik juga kepada para berbagai pihak yang memberikan bantuan dalam melakukan penyelesaian skripsi ini.