

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Era globalisasi saat ini telah memberikan dampak yang nyata bagi kehidupan manusia dari segala aspek, salah satunya dalam penggunaan sarana teknologi elektronik dan informasi. Di era ini, manusia akan selalu terhubung dengan teknologi yang semakin berkembang pesat. Perkembangan teknologi tidak bisa dihindari sehingga sebagai makhluk sosial kita harus mampu menerima perkembangan tersebut.

Pemanfaatan teknologi memiliki peran yang baik untuk pertumbuhan ekonomi. Pertumbuhan teknologi mendorong manusia untuk mampu melakukan berbagai kegiatan ekonomi, salah satunya ialah menjual dan membeli melalui E-Commerce.

E-Commerce sebagai wadah untuk mempromosikan barang yang dijual oleh penjual dan juga tempat bagi pembeli untuk melihat dan membeli kebutuhannya. Berbelanja melalui E-Commerce dianggap menarik, karena pembeli dengan bebas dapat melakukan kegiatan tersebut dimana saja dan kapan saja mereka inginkan.

Dalam layanan E-Commerce tersedia berbagai metode pembayaran dan jasa pengiriman. Jasa pengiriman yang tersedia pun terdiri atas beberapa mitra yang bekerja sama dengan E-Commerce tersebut, salah satunya ialah JNE Express , dimana mitra tersebut bertugas untuk mengantarkan paket para

pembeli sesuai dengan alamat tujuan, yang biasa disebut sebagai kurir. Metode pembayaran yang tersedia pun ada berbagai macam, salah satunya ialah metode pembayaran di tempat (COD) yang dimana pembayaran dilakukan ketika barang sudah sampai ke tangan pembeli.

Sistem pembayaran COD ini merupakan sistem yang paling sering dipilih pembeli, karena bisa meminimalisir resiko penipuan. Namun jika kemudahan tersebut tidak dilakukan secara tepat maka bisa menimbulkan kekurangan. Contohnya pembeli yang mendapatkan barang berbeda dengan yang disepakati, tetapi ia justru melimpahkan kekecewaannya kepada kurir dengan cara tidak mau membayar pesannya.¹

Padahal, kurir hanya berperan sebagai perantara dan seharusnya pembeli tetap membayar pesannya tersebut, transaksi jual beli online telah diatur oleh Pasal 1458 KUHP, di mana pasal tersebut berbunyi, “jual-beli dianggap telah terjadi antara kedua belah pihak ketika telah mencapai kata sepakat tentang barang dan harga, meskipun barang itu belum diserahkan dan harganya belum dibayar”. Sehingga, transaksi jual beli online yang difasilitasi oleh e-commerce memenuhi kesepakatan apabila pembeli menekan tombol “buat pesanan” atau “checkout”, dan bersedia untuk melakukan pembayaran atas barang yang mereka pesan tersebut beserta dengan biaya pengirimannya.

¹ Febronia Juniati Sanjaya dan Krisnadi Nasution, Fakultas Hukum, Upaya Perlindungan Hukum Bagi Kuir Mitra Kerja Dalam Proses Layanan Cash On Delivery (COD), Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, 2023, hlm. 453-454.

Apabila pembeli menolak melakukan pembayaran atas pesannya yang menggunakan sistem COD, maka hal tersebut justru akan merugikan pihak kurir yang hanya menjadi perantara.

Melalui sistem COD pembeli dapat membayarkan sejumlah uang sesuai dengan total belanja pada saat barang diterima dari kurir. Proses jual beli yang terjadi harus memenuhi syarat yang telah ditentukan. Syarat sah nya perjanjian terdapat pada KUHPer Pasal 1320 kesepakatan, kecakapan, suatu hal tertentu, dan sebab yang halal.

Sistem belanja COD menguntungkan bagi pembeli, pembeli dapat mengecek barangnya Ketika barang sudah sampai, dan apabila barang tidak sesuai maka pembeli dapat melakukan pengembalian barang melalui program pengembalian barang yang ada di *E-Commerce*, disisi lain COD dapat menimbulkan berbagai masalah, tidak sedikit pembeli yang menolak melakukan pembayaran karena dirasa barang yang dipesan tidak sesuai kerjasama yang ditampilkan di platform *E-Commerce* dan bahkan meminta pengembalian dana kepada kurir.

Berdasarkan fakta di lapangan tersebut tentunya bertolak belakang dengan ketentuan KUHPer Pasal 1313 yang mana pembeli dan penjual mengikatkan dirinya dalam perjanjian jual beli maka keduanya harus memenuhi prestasi yang diperjanjikan. Permasalahan yang muncul juga tentang pemahaman pembeli terhadap informasi yang diberikan oleh penjual, kerap kali pembeli tidak mencermati dengan baik deskripsi yang diberikan oleh penjual namun

hanya melihat dari gambar saja.²

Cara pandang ini juga menimbulkan ketidakpuasan pembeli kepada barang yang dibelinya ketika barang pesanan sudah sampai. Apabila barang yang diterima tidak sesuai maka kurir tidak bertanggung jawab dengan isi paket. Perbedaan tersebut biasanya ada pada bahan, warna, ukuran yang tidak sesuai dengan deskripsi yang diberikan penjual.

Hal ini pun menimbulkan adanya hak dan kewajiban serta tanggung gugat yang harus dilaksanakan dan dimiliki oleh para penjual, pembeli, maupun jasa ekspedisi dalam hal ini ialah kurir JNE Express.

Secara normatif, hak dan kewajiban antara penjual dan pembeli telah ditentukan dalam Pasal 1473 sampai dengan Pasal 1512 KUH Perdata.

Kewajiban penjual, yaitu memastikan bahwa:

1. Barang yang dijual telah sesuai dengan yang diminta oleh pembeli, baik, mengenai warnanya, ukurannya, maupun kualitasnya;
2. Barang yang dijual tidak mengandung cacat tersembunyi, seperti robek, rusak, dan lainnya;
3. Mengirimkan barang yang telah dijualnya kepada pembeli; dan
4. Apabila barang yang dikirim tidak sesuai dengan warna, ukuran, dan kualitas yang diminta oleh pembeli, penjual berkewajiban untuk

² Rarai Ayu Singgat Perwira dan Abraham Ferry Rosando, PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KURIR SAAT PEMBELI TIDAK MELAKUKAN PEMBAYARAN PADA SISTEM COD (CASH ON DELIVERY ORDER), Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, 2022, hlm 23-25

mengganti barang yang dikirim dengan barang lain.

Hak penjual adalah:

1. Menerima uang dari pembeli melalui rekening yang telah ditentukan olehnya; dan
2. Menerima bukti pengiriman uangnya.

Sementara itu, hak dari pembeli adalah:

1. Menerima informasi bukti pengiriman barang melalui WA; dan
2. Menerima barang yang telah dibelinya dari penjual.

Kewajiban dari pembeli adalah:

1. Membayar harga barang yang telah dibeli melalui rekening yang telah ditentukan oleh penjual; dan ³
2. Mengirim bukti transfer uang melalui Whatsapp atau email. ⁴

Adapun hak dari layanan ekspedisi , dalam hal ini kurir ialah berhak untuk menentukan syarat dan ketentuan layanan pengiriman yang harus dipatuhi oleh penjual dan pembeli yang diatur dalam Pasal 4 UU No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan Konsumen .Serta kewajibannya ialah mengantar dan menjaga keamanan barang selama proses pengantaran yang diatur dalam Pasal 1338 dan 1365 KUH Perdata.

Dengan adanya hak dan kewajiban yang harus dimiliki oleh ketiga pihak

³ Pasal 1473 KUH Perdata

⁴ Pasal 1474 KUH Perdata

ini, maka tanggung gugat bergantung pada kesepakatan yang telah dibuat dalam e-kontrak. Tanggung gugat yang terjadi antara pihak pembeli dan penjual ialah jika barang yang diterima tidak sesuai dengan kesepakatan, maka pembeli dapat mengajukan klaim kepada penjual untuk mendapatkan ganti rugi. Selanjutnya, tanggung gugat antara penjual dan jasa ekspedisi ialah jika barang rusak atau hilang selama pengiriman, penjual dapat mengajukan klaim kepada jasa ekspedisi untuk ganti rugi. Sedangkan tanggung gugat antara pembeli dan jasa ekspedisi ialah Jika pembeli mengalami kerugian akibat keterlambatan atau kerusakan barang yang disebabkan oleh jasa ekspedisi, mereka dapat mengajukan klaim kepada jasa ekspedisi, meskipun biasanya klaim ini lebih sering diajukan oleh penjual.

Pada prinsipnya, tidak selamanya objek jual beli yang dikirim oleh penjual adalah sesuai dengan yang ditawarkan olehnya. Hal yang menjadi pertanyaan apakah jual beli yang dilakukan oleh para pihak dapat dibatalkan atau diganti dengan barang lainnya. Pembatalan dikonsepskan sebagai perjanjian yang dibuat oleh para pihak tidak berlaku atau tidak sah. Penggantian dikonsepskan sebagai proses untuk menukar barang yang dikirim oleh penjual kepada pembeli karena barang yang dikirim tidak sesuai dengan apa yang diminta oleh pembeli, seperti ukurannya kecil dan warnanya tidak sesuai dengan yang ditawarkan.⁵

⁵ Prof. Dr. H. Salim HS., S.H., M.S. , 2020, *Hukum Kontrak Elektronik, (E-Contract Law)*, Depok: PT.

Barang yang tidak sesuai menjadi tanggung jawab penjual, apabila penjual memberikan barang yang kurang sesuai dengan apa yang mereka iklankan maka penjual menyimpang dari Pasal 1243 KUHPer dan merupakan perbuatan wanprestasi, sehingga seringkali imbasnya pada jasa ekspedisi dalam hal ini kurir terutama yang melakukan pembayaran di tempat atau COD.

Metode pembayaran COD mendapatkan atensi dari masyarakat, karena maraknya penolakan pembayaran dalam sistem COD sampai menimbulkan kekerasan terhadap kurir yang dijadikan pelampiasan oleh pembeli.

Di Nusa Tenggara Timur, tepatnya di Kota Kupang terdapat salah satu perusahaan yang menerapkan Sistem Pembayaran COD yaitu JNE Express Cabang Utama Kupang yang beralamat di JL. Urip Sumoharjo No. 5A, Merdeka, Kecamatan Kota Lama, Kota Kupang. Di tempat ini terdapat beberapa kasus mengenai transaksi pembayaran COD yang tidak dilaksanakan sepenuhnya oleh konsumen dengan berbagai alasan tertentu, sehingga seringkali kurir yang silahkan atas kasus ini. Padahal sebenarnya kurir hanya memiliki tugas untuk mengantar paket tersebut kepada konsumen.

Berikut peneliti menampilkan data kasus transaksi dalam transaksi COD, terhitung tahun 2021-2024.

Tabel 1

Data Kasus Transaksi COD Tahun 2021-2024

No.	Periode Tahun	Jumlah Kasus
-----	---------------	--------------

1.	2021	9
2.	2022	11
3.	2023	12
4.	2024	14
	Total Kasus	46

Sumber data : JNE Express Cabang Utama Kupang, Tahun 2024

Berdasarkan tabel di atas, terhitung tahun 2021 didapati 9 kasus pembatalan transaksi sepihak COD. Pada tahun 2022 sebanyak 11 kasus , tahun 2023 terdapat 12 kasus pembatalan transaksi sepihak COD . Dan pada tahun 2024, didapati sebanyak 14 kasus, sehingga total kasus pembatalan sepihak COD sebanyak 46 selama 4 tahun terakhir.

Dari data kasus diatas, ada 2 faktor yang melatarbelakangi gagal bayar atau pembatalan sepihak dalam transaksi COD ini , yaitu :

1. Pembeli beralasan bahwa “tidak memiliki uang untuk membayar”
2. Pembeli tidak dapat dihubungi (No Respon)

Alasan inilah yang paling sering ditemui para kurir ketika melakukan pengantaran paket yang pembayarannya dilakukan secara COD terkhususnya di JNE Cabang Utama Kupang.

Tabel II

Mengenai Karakteristik Kasus dari Tahun 2021-2024

No.	Jenis Kasus	Periode Tahun			
		2021	2022	2023	2024
1.	Pembeli beralasan bahwa “tidak memiliki uang untuk membayar”	5	6	7	8
2.	Pembeli tidak dapat dihubungi (No Respon)	4	5	5	6
Total		9	11	12	14
Total Keseluruhan Kasus		46			

Sumber data : JNE Express Cabang Utama Kupang, Tahun 2024

Berdasarkan tabel di atas, terdapat 2 alasan yang sering dijumpai oleh para kurir di lapangan, dengan uraian dari tahun 2021, ada sebanyak 5 kasus dengan alasan tidak memiliki uang untuk membayar dan ada 4 kasus dengan alasan pembeli tidak dapat dihubungi. Selanjutnya tahun 2022, ada 6 kasus dengan alasan tidak memiliki uang untuk membayar dan ada 5 kasus dengan alasan pembeli tidak dapat dihubungi. Pada tahun 2023, ada 7 kasus dengan alasan tidak memiliki uang untuk membayar dan ada 5 kasus dengan alasan pembeli tidak dapat dihubungi. Serta pada tahun 2024, ada 8 kasus dengan alasan tidak memiliki uang untuk membayar dan ada 6 kasus dengan alasan pembeli tidak dapat dihubungi.

UU ITE Nomor 11 tahun 2008 Pasal 17 ayat (2) menyebutkan bahwa pihak

yang terlibat dalam transaksi elektronik haruslah melakukan itikad baik saat bertransaksi. Disini yang terlibat dalam transaksi elektronik adalah pihak penjual dan pembeli. Itikad baik dalam bertransaksi dalam bentuk apapun merupakan hak dasar yang harus dipenuhi yang telah dijelaskan dalam Pasal 1338 KUHPer ayat (3).⁶

Perlindungan hukum terhadap kurir jika terjadi ancaman kekerasan, pihak pembeli dapat dijerat dengan Pasal 368 ayat (1) KUHP: “Barang siapa dengan maksud untuk menguntungkan diri sendiri atau orang lain secara melawan hukum, memaksa seorang dengan kekerasan atau ancaman kekerasan untuk memberikan barang sesuatu, yang seluruhnya atau sebagian adalah kepunyaan orang itu atau orang lain, atau supaya membuat hutang maupun menghapuskan piutang, diancam karena pemerasan, dengan pidana penjara paling lama sembilan tahun”⁷. Adapun jika kurir ditakut-takuti dengan menggunakan senjata tajam oleh konsumen hingga terjatuh, maka konsumen tersebut juga dapat dijerat serta Pasal 351 KUHP.

Akibat-akibat hukum yang dapat diterima oleh konsumen seperti yang Penulis telah paparkan sebelumnya pada bagian atas, yaitu dikategorikan sebagai wanprestasi, Akibat hukum lain yang dapat diterima konsumen yaitu

⁶ I Wayan Gde Wiryawa, Urgensi Perlindungan Kurir Dalam Transaksi E-Commerce Dengan Sistem COD (Cash On Delivery), Fakultas Hukum Universitas Mahasaraswati Denpasar, 30 September 2021, hlm 189.

⁷ Pasal 368 ayat (1) Kitab Undang-Undang Hukum Pidana

dapat digugat atas dasar ⁸melanggar hak pelaku usaha dalam Pasal 6 UU Perlindungan Konsumen serta melanggar karena tidak memenuhi kewajibannya sebagai konsumen yang terkandung Pasal 5 UU Perlindungan Konsumen, dan juga dapat digugat dalam beberapa Pasal dalam KUHPerdata, bahkan dapat digugat juga dalam KUHP.

Hubungan hukum antara pembeli dan penjual yang akan melahirkan hak dan kewajiban bagi para pihak sesuai dengan yang disepakati. Penolakan pembeli untuk melakukan pembayaran terhadap barang dapat disebut sebagai wanprestasi. Sebagai akibat hukumnya, tuntutan ganti kerugian dapat dilakukan oleh penjual sesuai dengan yang diatur dalam Pasal 1266, 1267, dan 1517 KUH Perdata, dan sebaliknya jika barang yang dikirimkan penjual tidak sesuai dengan yang diperjanjikan, pembeli berhak atas kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, dan penjual wajib memberikannya.

Secara khusus pembeli sebagai konsumen dalam transaksi *e-commerce* dilindungi dengan UU No. 8/1999 tentang perlindungan Konsumen mengatur tentang hak-hak dari konsumen, yang pada pasal 4 mengatur tentang hak-hak dari konsumen. Pasal 4 huruf a menegaskan bahwa “konsumen memiliki hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang

⁸ I Wayan Gde Wiryawa, Urgensi Perlindungan Kurir Dalam Transaksi E-Commerce Dengan Sistem COD (Cash On Delivery), Fakultas Hukum Universitas Mahasaraswati Denpasar, 30 September 2021, hlm 191-192.

dan/atau jasa”⁹. Kerugian konsumen akibat barang cacat atau hilang akan mengganggu kenyamanan dan merugikan pembeli. Selanjutnya dalam Pasal 4 juga diatur hak-hak lain dari konsumen yang menunjukkan bahwa perlindungan konsumen merupakan bagian tak terpisahkan dari kegiatan bisnis, karena dalam bisnis yang sehat terdapat keseimbangan perlindungan hukum antara konsumen dengan produsen.¹⁰

Permasalahan belanja *online* dengan COD tidak terlepas dari keinginan konsumen agar terhindar dari penipuan dalam belanja *online*, sehingga konsumen selalu berkeinginan untuk memeriksa terlebih dulu barang pesanan sebelum membayar walaupun ketentuan dalam COD pembeli tidak boleh membuka pesanan sebelum pembayaran, sehingga akan terjadi beberapa permasalahan yang seperti pembeli melakukan tindakan komplain kepada kurir dengan cara yang melawan hukum seperti pengancaman, penghinaan dan sebagainya kepada kurir yang tidak mengetahui detail transaksi belanja *online* antara pembeli dan penjual, bahkan dalam berbagai pemberitaan di media seringkali keluhan tersebut disampaikan dengan penyerangan¹¹ terhadap personal dari kurir dengan melakukan penghinaan sampai pada ancaman

⁹ Pasal 4 huruf a UU No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

¹⁰ Happy Susanto, 2008, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Jakarta: Transmedia Pustaka

¹¹ Natalia Desta Sari, Analisis Perlindungan Hukum bagi Kurir dalam Kasus COD Melalui Transaksi E-Commerce, Faculty of Law , Universitas Muhammadiyah Purwokerto, July 30, 2024, hl. 301-301

senjata tajam.

Kurir sebagai pekerja yang sedang menjalankan profesinya, secara normative memiliki hak dan kewajiban yang telah diatur secara normative dalam peraturan perundang-undangan, baik dalam UU No. 13/2003 tentang Ketenagakerjaan yang selanjutnya dirubah UU No. 11/2020 tentang Cipta Kerja dan dalam berbagai regulasi dan kebijakan lain. Ketentuan dalam regulasi dan kebijakan tersebut akan dikonkritkan lagi dalam ketentuan teknis yang menyangkut bidang kerjanya dalam Perjanjian Kerja, Peraturan Perusahaan, Perjanjian Kerja Bersama (PKB), *job Description*, maupun ketentuan lain yang dijadikan dasar dalam mengatur hak dan kewajiban pekerja pada perusahaan jasa jasa pengiriman barang. Dengan dijalankannya kewajiban oleh kurir, maka dalam menjalankan profesinya kurir akan memperoleh hak untuk memperoleh perlindungan sesuai yang diatur atas: (a) Keselamatan dan Kesehatan Kerja; (b) Moral dan Kesusilaan; dan c) Perlakuan yang sesuai dengan harkat dan martabat manusia serta nilai-nilai agama, seperti yang diatur dalam pasal 86 Undang-Undang No. 13/2003 Tentang Ketenagakerjaan.

Dalam sistem pembayaran COD, apabila barang yang dipesan oleh pembeli tidak sesuai dengan apa yang disepakati sebelumnya dengan penjual, maka kurir tidak wajib bertanggung jawab terhadap hal tersebut dikarenakan hal tersebut bukan merupakan kewajiban kurir, artinya kurir hanya menjalankan kewajibannya berdasarkan apa yang telah dikuasakan kepadanya. Hal tersebut juga sesuai dengan Pasal 1797 KUHPerdara yang menyebutkan

bahwa orang yang menjalankan kuasa tidak boleh melakukan apa pun yang melampaui batas kuasanya, dalam hal ini hal yang melampaui tersebut adalah bertanggung jawab atas ketidaksesuaian atau kerusakan barang yang bukan merupakan kesalahan kurir. Kurir bahkan tidak mengetahui mengenai detail transaksi antara penjual dengan pembeli. Walaupun kurir merupakan pihak yang berhubungan langsung dengan pembeli, namun tidak terdapat hubungan hukum di antara keduanya.¹² Seperti yang telah dijelaskan, kurir hanya berperan sebagai perantara antara penjual dan pembeli dalam hal penyerahan barang. Kedudukan kurir dalam sistem COD belanja *online* adalah sebagai pihak yang menggantikan kuasa perusahaan pengiriman barang dalam hal pengantaran barang. Ketidaksesuaian atau kerusakan barang tidak dapat dijadikan alasan pembenar bagi pembeli untuk menolak melakukan pembayaran, apalagi memaki atau melakukan hal yang diluar batas terhadap kurir terlebih jika ketidaksesuaian atau kerusakan barang tersebut bukan dikarenakan kesalahan atau kelalaian dari kurir.

Dapat dilihat bahwa terjadi hubungan tanggung jawab yang terlibat dalam sistem COD. Hubungan tersebut meliputi hubungan penjual dengan jasa ekspedisi, dan juga terdapat hubungan antara hubungan jasa ekspedisi dan juga hubungan pembeli dengan penjual secara terperinci sebagai berikut:

¹² Suriyadi. (2021). Tanggung Gugat Penjual dan Jasa Pengantaran Dalam Transaksi Jual Beli *Online* Dengan Metode *Cash on Delivery*. *El-Iqtishady Jurnal Hukum Ekonomi Syari'ah* 3, Hlm. 35.

a. Hubungan yang terjadi antara penjual dan jasa ekspedisi

Yang menjadi penghubung antara penjual dan pembeli dalam hal ini adalah jasa ekspedisi. Peran jasa pengirim barang adalah menjembatani antara pembeli dan penjual, kurir akan mengambil barang kepada penjual untuk kemudian diantarkan ke pembeli dengan kondisi baik. Hubungan yang terjadi antara toko dan jasa pengiriman melahirkan hubungan tanggung jawab secara profesional. Antara penjual dan jasa kirim barang termasuk perjanjian bagi hasil, maka tanggung jawabnya sebatas tanggung jawab secara profesional yang menggunakan dasar perdata berdasarkan perjanjian kontrak jual beli. Apabila pengiriman barang tidak sesuai maka bukan tanggung jawab pihak jasa pengirim barang. Namun apabila kurir salah mengirimkan barang ke alamat orang lain, pihak jasa pengirim tetap bertanggung jawab atas kesalahannya, termasuk juga apabila barang hilang, rusak atau melewati batas pengiriman selama proses pengiriman maka merupakan tanggung jawab pihak pengirim barang.

b. Hubungan yang terjadi antara jasa ekspedisi dengan pembeli

Hubungan yang menjadi objek dalam hal ini adalah jasa. Sama seperti toko dengan jasa ekspedisi. Hubungan ini juga berlandaskan tanggung jawab secara profesional, dan merupakan jenis prestasi yang terukur sehingga merupakan perjanjian bagi hasil. Maka apabila terdapat kerugian atas dasar kontrak di bebaskan pada penjual. Dalam sistem pembayaran COD, pihak jasa pengirim hanya bertanggung jawab atas pengantaran paket dan memastikan paket dalam

kondisi baik, dan selama proses pengantaran pihak kurir juga akan menerima sejumlah uang dari pihak pembeli. Dengan berarti pembeli memiliki kewajiban untuk membayarkan sejumlah uang sesuai dengan total pesanan yang dibelinya lalu membayarkannya kepada pihak jasa pengirim barang. Dan apabila pesanan tidak sesuai pembeli tidak dapat meminta pertanggung jawaban kepada pihak kurir. Namun dapat meminta pertanggung jawaban kepada pihak penjual melalui layanan pengembalian barang pada fitur yang disediakan

c. Hubungan yang terjadi antara pembeli dengan penjual

Dalam hal pembeli dan penjual terdapat hubungan tanggung jawab kontraktual. Pertanggung jawaban secara kontraktual termasuk dari tanggung jawab perdata atas suatu perjanjian yang dibuat oleh penjual (barang dan atau jasa), atas kerugian yang ditanggung pembeli. Hal itu dipengaruhi oleh adanya *privity of contract* yang mana bahwa penjual berkewajiban untuk melindungi pihak pembeli, karena keduanya terikat kontrak¹³. Oleh karena adanya keterikatan itu jika pembeli merasa dirugikan karena kurang sesuainya barang yang dibelinya, maka pembeli dapat mengajukan gugatan wanprestasi. Tapi jika kesalahan yang timbul diluar yang diperjanjikan maka pembeli tidak dapat menyalahkan penjual. Dalam perjanjian yang terjadi antara penjual dan pembeli transaksi yang terjadi adalah kesepakatan tidak tertulis

¹³ Rarai Ayu Singgat Perwira dan Abraham Ferry Rosando, PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KURIR SAAT PEMBELI TIDAK MELAKUKAN PEMBAYARAN PADA SISTEM COD (CASH ON DELIVERY ORDER), Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, 2022, hlm 32-36

secara langsung, namun dalam bentuk kesepakatan kedua pihak. Untuk syarat sahnya perjanjian salah satunya harus memuat kesepakatan. Dengan telah terpenuhinya kesepakatan itu berarti pembeli telah setuju mematuhi dan membeli barang yang ditawarkan oleh pihak penjual. Adanya tanggung jawab kontraktual, maka pembeli juga harus mematuhi ¹⁴seluruh ketentuan yang diperjanjikan. Penjual harus mengirimkan barang yang dipesan sesuai dengan warna, jumlah, ukuran yang dipilih pembeli. Apabila penjual tidak mengirimkan barang yang dipesan tidak sesuai, maka pembeli dapat mengajukan ganti rugi atau pengembalian barang melalui platform E-Commerce.

Ganti kerugian dari adanya wanprestasi yang dilakukan oleh satu pihak diatur dalam Pasal 1243 sampai 1252 KUHP (Salim 2002). Tanggung jawab mutlak berlaku apabila terjadi wanprestasi di transaksi online. Pihak pembeli dalam melakukan transaksi online sangat lemah, maka tanggung jawab sepenuhnya ada ditangan penjual. Sehingga dalam hal bertransaksi elektronik pihak penjual harus menanggung seluruh tanggung jawab. Jika pembeli yang melakukan ingkar janji, maka penjual sebagai pihak yang dirugikan bisa menempuh cara penyelesaian di ranah hukum. Sesuai dengan Pasal 38-39 UU ITE untuk penyelesaian sengketa. Sebagai alat bukti, perjanjian elektronik yang

¹⁴ Rarai Ayu Singgat Perwira dan Abraham Ferry Rosando, PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KURIR SAAT PEMBELI TIDAK MELAKUKAN PEMBAYARAN PADA SISTEM COD (CASH ON DELIVERY ORDER), Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, 2022, hlm 35-36

sudah disetujui dapat digunakan untuk alat bukti yang sah.

Bagi penjual itikad baik yang diperlukan adalah dengan memberikan informasi dan benar dan juga mengirimkan paket sesuai produk yang dideskripsikan, tidak boleh mengurangi atau melebih-lebihkan barang yang dijualnya.

Pihak pembeli juga harus mengindahkan itikad baik dengan membayarkan paket yang telah dipesannya. Berbagai pihak yang terlibat dalam penjualan menggunakan sistem COD, terutama perusahaan jasa ekspedisi yang memiliki tanggung jawab terhadap resiko yang mungkin terjadi ketika kurir melakukan pengantaran paket belum berjalan optimal.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk membuat TOR dengan judul **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP DALAM TRANSAKSI PEMBAYARAN DI TEMPAT (COD) (STUDI KASUS JNE EXPRESS CABANG UTAMA KUPANG)”** dengan rumusan masalah sebagai berikut

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas dan judul yang penulis teliti, maka penulis dapat merumuskan permasalahannya sebagai berikut:

1. Bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap kurir saat konsumen tidak melakukan transaksi pembayaran di tempat (COD) ?
2. Bagaimana proses penyelesaiannya bila konsumen tidak melakukan

transaksi pembayaran di tempat (COD) ?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

a. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari pada penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum terhadap kurir saat konsumen tidak melakukan transaksi pembayaran di tempat (COD).
2. Untuk mengetahui proses penyelesaiannya bila konsumen tidak melakukan transaksi pembayaran di tempat (COD)

b. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari pada penelitian ini yaitu :

1. Kegunaan praktis : Sebagai Masukan Atau Sumbangsih Bagi
Pengembangan Ilmu Hukum Khususnya
Hukum Perdata Atau Acara Perdata
2. Kegunaan Teoritis : Bagi Aparat Penegak Hukum serta Mitra JNE
Express Sebagai Masukan Dalam Menangani
Kasus Perdata mengenai Kurir Dalam transaksi
COD

D. Hipotesis

Hipotesis dari kedua rumusan masalah yang telah dikemukakan, ialah :

1. Untuk rumusan masalah yang pertama yaitu bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap kurir saat konsumen tidak melakukan transaksi pembayaran di tempat (COD), penulis dapat mengidentifikasi

bentuk perlindungan hukum yang diberikan terhadap kurir saat konsumen tidak melakukan transaksi COD terhadap kurir, yaitu asuransi pengembalian barang kepada penjual.

2. Untuk rumusan masalah yang kedua, yaitu bagaimana proses penyelesaian bila konsumen tidak melakukan transaksi pembayaran di tempat (COD), penulis dapat mengidentifikasi proses penyelesaiannya bila konsumen tidak melakukan transaksi COD terhadap kurir, yaitu dilakukannya komunikasi kembali dengan konsumen dan pengembalian barang kepada pihak penjual oleh pihak JNE Express.

F. Keaslian Penelitian

Untuk mengetahui keaslian penulisan maka sebelum penelitian, untuk mencegah adanya plagiat, maka perlu penelusuran penulisan-penulisan sebelumnya agar terhindar dari plagiat dalam penulisan skripsi ini. Berdasarkan pada penelusuran judul skripsi pada Fakultas Hukum Universitas Kristen Arta Wacana Kupang, ditemukan beberapa penulisan antara lain, :

1. Nama : Hendri Marcus
 NIM : 01310149
 Judul : Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Memberikan Ganti Rugi Akibat Barang Dan Jasa Yang Merugikan Konsumen Di Kota Kupang Berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

- Rumusan Masalah : Mengapa konsumen yang merasa dirugikan akibat barang yang diperdagangkan pegusana (pelaku usaha) belum atau tidak digugat ke pengadilan negeri untuk mendapatkan ganti rugi ?
2. Nama : Benyamin Baba Lolon
- NIM : 17312099
- Judul : Deskripsi Tentang Terjadinya Wanprestasi Dalam Perjanjian Jual Beli Pupuk Non Subsidi Antara Pt. Taiko Persada Indoprima Dan Pt. Perkebunan Nusantara II
- Rumusan Masalah : 1. Bagaimana bentuk wanprestasi oleh PT. Pekebunan Nusantara II terhadap perjanjian jual beli pupuk non subsidi ?
2. Bagaimana akibat hukum dari wanprestasi terhadap perjanjian jual beli pupuk non subsidi tersebut ?
3. Nama : Handry M.J. Mooy
- NIM : 02310019
- Judul : Suatu Analisis Yuridis Tentang Wanprestasi Dalam Perjanjian Jual Beli Dengan Angsuran Antara Kreditur Dan Debitur Pada Dealer Motor

Pt. Hasjrat Abadi Kupang

Rumusan Masalah : 1. Faktor- faktor yang menyebabkan terjadinya wanprestasi karena terlambat melakukan kewajiban terhadap perjanjian yang dikeluarkan oleh Dealer Motor PT. Hasjrat Abadi kupang Yang telah ditandatangani oleh debitur dengan system pembayaran secara kreditur

4. Nama : Daud Jama Kaka

NIM : 08310047

Judul : Kontrak Perdagangan Melalui Internet (Electronic Ecommerce) Ditinjau Dari Hukum Perjanjian

Rumusan Masalah : 1. Bagaimana keabsahan perjanjian dalam kontrak perdagangan melalui internet (ecommerce) ditinjau dari hukum perjanjian di indonesia ?

5. Nama : Vikiyanti M.T. Bria

NIM : 14310168

Judul : Wanprestasi Dalam Perjanjian Sewa Menyewa Mobil Rental Di Perusahaan Hay Rental Mobil Kupang (Studi Kasus Pada Perusahaan Hay Rental Mobil Kupang)

Rumusan Masalah : 1. Faktor apa yang menyebabkan penyewa melakukan wanprestasi pada Perusahaan Hay Rental Mobil Kupang?

F. Metode Penelitian

Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif, menurut Syafrida Hafni Sahir penelitian deskriptif adalah sifat penelitian yang menggambarkan suatu fenomena dengan data yang akurat yang diteliti secara sistematis¹⁵, mengenai perlindungan hukum terhadap korban kurir dalam transaksi pembayaran di tempat (COD) yang dialami oleh JNE Express Cabang Utama Kupang.

Jenis Penelitian

Penelitian ini bersifat Normatif Empiris, dimana normatifnya merupakan kajian kepustakaan tentang teori yang mendukung data lapangan, sementara empirisnya yaitu data dan informasi yang meliputi kajian peristiwa hukum yang terjadi pada lapangan yaitu pada JNE Express Cabang Utama Kupang.

Variabel Penelitian

Dilihat dari topik yang diangkat dalam penelitian ini maka dalam Penelitian ini menempatkan dua variabel Penelitian :

¹⁵ Sahir, S. H. (2021). Metodologi penelitian. Penerbit KBM Indonesia. Hlm.6

a) . Variabel bebas (independent variable) adalah variabel yang merupakan variabel berpengaruh atau menjadi penyebab atau timbulnya variable dependent (terikat). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah bentuk perlindungan hukum terhadap kurir saat konsumen tidak melakukan transaksi pembayaran di tempat (COD), kebijakan perusahaan pengiriman, perjanjian antara kurir dan perusahaan, sikap konsumen, serta kualitas pelayanan kurir.

b). Variabel terikat (dependent variable) atau juga disebut sebagai variabel terpengaruh adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat, karena adanya variable bebas. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah bentuk perlindungan hukum terhadap kurir dalam transaksi di tempat (COD) dan proses penyelesaiannya bila konsumen tidak melakukan transaksi pembayaran tersebut

Sumber Data

- a) Sumber Data Primer, yaitu sumber data yang diperoleh dari pokok utama penelitian. Sumber data primer, yakni data dari JNE Express Cabang Utama Kupang.
- b) Sumber Data Sekunder, sumber data yang relevan dengan materi yang diteliti. Sumber data sekunder terdiri atas 3, yaitu :
 - 1. Bahan Hukum Primer, yaitu bahan hukum yang memiliki kekuatan tetap. Diantaranya ialah UU Nomor 11 Tahun 2008 tentang ITE, Kitab Undang- Undang Hukum Perdata, UU

Nomor 11 tahun 2020 tentang Cipta Kerja, Undang-Undang Nomor 13 tahun 2002 tentang Ketenagakerjaan, Undang-Undang No. 38 Tahun 2009 tentang Pos

2. Bahan Hukum Sekunder, yaitu bahan hukum yang tidak memiliki kekuatan mengikat secara langsung, tetapi memberikan penjelasan, interpretasi, atau analisis terhadap bahan hukum primer. Diantaranya ialah buku-buku, jurnal, hasil penelitian terdahulu dari karya ilmiah
3. Bahan Hukum Tersier, yaitu bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum sekunder. Diantaranya Kamus Besar Bahasa Indonesia, Website, internet dan berupa kamus hukum.

Teknik Pengumpulan Data

Wawancara atau interview adalah metode pengumpulan data dengan cara bertanya langsung kepada responden atau narasumber untuk mendapatkan informasi dan keterangan terkait suatu hal tentang peristiwa yang sedang diteliti, wawancara yang dilakukan secara semi terstruktur yaitu penulis mempersiapkan pedoman wawancara yang dikembangkan dengan pertanyaan lain yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti¹⁶. Dalam hal ini, peneliti melakukan serangkaian wawancara

¹⁶ Sugiyono, 2021, Metode Penelitian Kualitatif, Jl. Gegerkalong Hilir No. 84 Bandung: Alfabeta CV, hlm.114.

dengan sejumlah informan penelitian di JNE Express Cabang Utama Kupang dan juga konsumen JNE.

Lokasi Penelitian

Adapun yang dimaksud dengan lokasi penelitian ini adalah tempat atau lokasi dimana penelitian akan dilakukan untuk memperoleh data atau informasi dengan permasalahan yang akan diteliti. Lokasi penelitian dalam kajian ini dilakukan di JNE Express Cabang Utama Kupang, yang beralamat di Jl. Urip Sumoharjo No. 5A, Merdeka, Kecamatan Kota Lama, Kota Kupang, NTT.

Populasi

Dalam pandangan sugiyono populasi adalah suatu wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti¹⁷, dengan demikian objek yang diteliti oleh peneliti yakni kasus transaksi pembayaran di tempat (COD) yang didapati oleh peneliti yaitu 46 kasus dari tahun 2021-2024 dengan jumlah populasi yang diambil yakni HRD JNE Express Cabang Utama Kupang sejumlah 1 orang, kurir sejumlah 7 orang, dan konsumen sejumlah 46 orang.

Sampel

Dalam penelitian ini tidak dilakukan penarikan sampel, hal ini karena populasi terlalu kecil sehingga peneliti melakukan pengambilan sampel

¹⁷ Sugiyono (2019 Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D), Alfabeta, Bandung

yang melibatkan semua anggota populasi yaitu berjumlah 54 orang, sehingga data yang diperoleh dapat memberikan gambaran yang akurat mengenai permasalahan yang diteliti secara menyeluruh.

Responden

Dalam rangka memperoleh data maka yang menjadi responden dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Head Of Sales & Marketing JNE Express Cabang Utama Kupang berjumlah 1 Orang
2. Kurir JNE Express Cabang Utama Kupang berjumlah 7 orang
3. Konsumen JNE Express Cabang Utama Kupang berjumlah 46 orang

Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan menganalisis data primer dan sekunder yang telah dikumpulkan. Data dianalisis melalui klasifikasi dan interpretasi secara sistematis untuk menghasilkan kesimpulan yang relevan dengan permasalahan penelitian. Proses analisis meliputi penguraian data secara jelas dan sistematis, yang kemudian diinterpretasikan untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Hal ini memastikan pembahasan dan kesimpulan yang tepat dan sesuai dengan fokus penelitian.¹⁸

¹⁸<https://dqlab.id/mengenal-komponen-teknik-analisis-data-deskriptif-kualitatif#:~:text=Teknik%20analisis%20data%20deskriptif%20kualitatif%20adalah%20salah%20satu%20teknik%20analisis,data%20deskriptif%20kualitatif%20berikut%20ini!.> Diakses tgl. 12 Juni 2025.