

SKRIPSI

**“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KURIR
PENGANTAR BARANG JUAL BELI *ONLINE* YANG
MENGUNAKAN SISTEM PEMBAYARAN *CASH ON
DELIVERY (COD)*: Studi Kasus Di J&T Cargo
Kalinyamatan, Jepara”**



Disusun Oleh :

Iqbal Gamma Prayudha (1702056047)

ILMU HUKUM

FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO

SEMARANG

2024

LEMBAR PENGESAHAN



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM**

Jalan Prof.Dr. Hamka Km. 2 Kampus III Ngaliyan Telp./Fax 024-7601291 Semarang 50185

PENGESAHAN

Skripsi Saudara : Iqbal Gamma Prayudha
NIM : 1702056047
Judul Skripsi : **Perlindungan Hukum Terhadap Kurir Pengantar
Barang Jual Beli Online Yang Menggunakan Sistem
Pembayaran Cash On Delivery (COD): Studi Kasus Di
J&T Cargo Kalinyamatan, Jepara**

Telah dimunaqasahkan oleh Dewan Penguji Fakultas Syari-ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Walisongo dan dinyatakan Lulus dengan predikat Baik, pada tanggal 19 juni 2024 dan dapat diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata 1 tahun akademik 2024/2025

Semarang, 3 September 2024

Ketua Sidang

AHMAD ADIB ROFLUDDIN, M.S.I
NIP. 198801022018011001

Penguji Utama I

AFIF NOOR S. A. S.H. M.Hum
NIP. 197608152005011005

Pembimbing I

ANTHIN LATHIFAH, M.Ag.
NIP. 197511072001122002

Sekretaris Sidang

ANTHIN LATHIFAH, M.Ag.
NIP. 197511072001122002

Penguji Utama II

AANG ASARI, M.H.
NIP. 199303142019031016



MOTTO

“Saya hanya ingin dikenal sebagai orang baik”

(Lionel Messi)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan untuk:

Ayah, Ibu,

Yang telah membimbing anak anaknya sehingga tetap
istiqomah berada di jalan Allah Swt

Kakak-kakak beserta adik saya,

Yang selalu mendoakan dan memberi dukungan terhadap
penulis yang hidup jauh dari rumah.

Ibu Anthin Lathifah yang sudah membimbing saya dalam
penulisan skripsi ini.

Serta teman teman seperjuangan, Shofwan Muzakky,
Muhammad Haekal, Rusyaldi yahya, Muhammad Faishol
ali, Chandra Ardian, Zaenal Vanani, Mujadid Akbar, Oktavio
Nurfaizi, Ahmad Nafis Syahbana, Ubaidillah Anam, Tasa

Karena kalian lah penulis mampu menjalani hari-hari yang
menyenangkan di Semarang.

DEKLARASI

DEKLARASI

Dengan penuh kejujuran dan tanggungjawab, penulis menuturkan bahwa skripsi ini tidak mengandung bahan yang sudah ditulis pihak lain atau diterbitkan. Begitu juga skripsi ini tidak mengandung suatu gagasan-gagasan pihak lain, kecuali informasi yang tercantum dalam rujukan yang dijadikan referensi.



1702056047

ABSTRAK

Skripsi ini adalah penelitian lapangan yang berjudul *Perlindungan Hukum Terhadap Kurir Pengantar Barang Jual Beli Online Yang Menggunakan Sistem Cash on delivery(COD),Studi Kasus Di J&T Cargo Kalinyamatan, Jepara yang bertujuan untuk menjawab masalah tentang: (1) Bagaimana kedudukan hak, kewajiban, dan mekanisme kurir pengantar barang dalam perjanjian jual beli secara online dalam sistem pembayaran cash on delivery (COD) di J&T Cargo Kota Kalinyamatan? dan (2) Bagaimana perlindungan hukum oleh perusahaan jasa pengiriman barang terhadap kurir dalam sistem pembayaran cash on delivery (COD) di J&T Cargo Kota Kalinyamatan?*

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa: (1) Hak kurir/pekerja sudah diatur dalam Pasal 88 ayat (1) UU No 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan, Kewajiban kurir juga sudah diatur dalam Pasal 186 sampai dengan Pasal 196 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009, Mekanisme kurir juga sudah ditetapkan oleh perusahaan ekspedisi mulai dari penerimaan barang hingga pengantaran barang (2) Perlindungan Hukum terhadap kurir/pekerja juga sudah diatur dalam Pasal 28D Undang-undang Dasar 1945 yang berbunyi: *“Setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama dihadapan hukum”*. Selain itu ada ketentuan dari KUHP pasal 1371 dan 1372 tentang perikatan untuk menguatkan

perlindungan hukum terhadap kurir atau pekerja.

Dengan kesimpulan di atas, maka bagi setiap Perusahaan ekspedisi seharusnya tetap memenuhi aturan yang telah ada dalam Pasal 28D Undang-undang Dasar 1945 tentang hak yang didapatkan pekerja/kurir. Selain itu kurir/pekerja juga seharusnya memenuhi kewajiban kepada perusahaan agar tercipta hubungan yang stabil antarkeduanya. Pemberian pembelajaran dan pengetahuan tentang sistem *Cash on delivery* juga harus lebih ditekankan lagi mengingat masyarakat masih sangat awam dengan syarat dan ketentuan sistem COD.

Kata Kunci : Wanprestasi, Kurir, *Cash on delivery*, Ganti Rugi

KATA PENGANTAR

Puji sukur kehadiran Allah SWT. atas berkah dan rahmat serta hidayahnya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar tanpa kekurangan suatu apa pun. Shalawat serta salam senantiasa tetap tercurahkan kepada nabi Muhammad SAW. sebagai nabi akhir zaman, yang dapat memberi syafaat kelak di hari kiamat.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa ada bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada halaman ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Rektor UIN Walisongo Semarang,
2. Dekan Fakultas Syari'ah UIN Walisongo Semarang,
3. Ibu Dr. Anthin Lathifah, M.Ag. selaku pembimbing dalam penulisan skripsi ini,
4. Seluruh dosen, karyawan dan civitas akademika Fakultas Syari'ah UIN Walisongo Semarang yang telah berpartisipasi, membantu, serta memberi semangat kepada penulis,
5. Semua pihak yang telah memberi motivasi, meminjamkan buku, dan fasilitas- fasilitas lainnya.

Semoga Allah membalas semua amal baik

mereka dengan balasan yang lebih. Serta meninggikan derajat mereka baik di dunia ini maupun di akhirat kelak, amien. Jika skripsi ini benar adanya maka semata-mata karena hidayah Allah SWT. dan jika terdapat kesalahan maka tidak lain adalah dari kekurangan penulis sendiri. Sehingga kritik dan saran sangat penulis harapkan demi tujuan konstruktif. Penulis hanya berharap skripsi ini dapat dijadikan sebagai tambahan referensi bagi generasi penerus, dan semoga bermanfaat bagi pembaca, amin.

DAFTAR ISI

Contents

DAFTAR ISI.....	x
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan & Manfaat Penelitian	7
D. Kajian Pustaka	9
E. Metode Penelitian.....	10
F. Sistematika Penulisan	15
BAB II	17
LANDASAN TEORI <i>CASH ON DELIVERY (COD)</i>	17
A. Perjanjian.....	17
B. Syarat Sah Perjanjian	18
C. Asas-asas Hukum Perjanjian	20
D. Perjanjian Jual Beli	23
E. Wanprestasi.....	25
F. Perjanjian Pengangkutan Barang.....	27
G. Perlindungan Hukum	30
H. Penegakan Hukum	39
I. Dasar Perlindungan Hukum Tentang Perlindungan Hukum Tenaga Kerja dan Perlindungan Hukum Didalam Transaksi <i>Online</i>	42

J. COD Dalam Hukum Islam	45
K. Landasan Konseptual	50
L. Metode Pembayaran E-commerce.....	59
BAB III	69
PENELITIAN TERHADAP J&T <i>CARGO</i>	
KALINYAMATAN JEPARA	69
A. DESKRIPSI J&T <i>CARGO</i>	69
B. Penelitian.....	74
BAB IV.....	88
ANALISIS PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KURIR J&T DALAM SISTEM COD DI J&T <i>CARGO</i>	
KALINYAMATAN, JEPARA	88
A. Hak, Kewajiban dan Mekanisme Kurir J&T <i>Cargo</i> di J&T Kalinyamatan.....	88
B. Perlindungan hukum oleh perusahaan jasa pengiriman barang terhadap kurir dalam sistem pembayaran <i>cash on</i> <i>delivery</i> (COD) di J&T <i>Cargo</i> Kota Jepara	94
BAB V	98
PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	98
B. Saran	99
DAFTAR PUSTAKA.....	101
LAMPIRAN.....	106
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	111

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan zaman membawa kita ke era digital, kemajuan ini menyebabkan pergeseran pola kehidupan manusia. Tidak dapat dipungkiri bahwa internet merupakan media penting dalam menyediakan informasi bagi masyarakat sekarang ini. Internet merupakan lompatan teknologi yang telah merubah cara pandang batas terhadap bisnis lokal maupun global, dimana model bisnis era global saat ini menggunakan sistem dengan cara yang tidak mengharuskan para pihak untuk bertatap muka secara langsung, cukup hanya dengan melakukan transfer data via internet saja.¹

Pemanfaatan teknologi tersebut telah mendorong pertumbuhan bisnis yang pesat, karena berbagai informasi telah dapat disajikan dengan canggih dan mudah diperoleh, dan melalui hubungan jarak jauh dengan memanfaatkan teknologi telekomunikasi dapat digunakan untuk bahan melakukan langkah bisnis selanjutnya. Menurut Widodo, mayoritas kegiatan manusia dalam bermasyarakat dan bernegara di Indonesia, termasuk kegiatan di bidang teknologi informasi dan komunikasi yang diatur

¹ Mabarroh Azizah, "Penerapan Etika Bisnis Islam Dalam Transaksi Jual Beli Daring Di Toko *Online Marketplace*", *Jurnal Humani (Hukum Dan Masyarakat Madani)*, vol.10, no.1, (2020), 83-96.

oleh hukum.²

Perkembangan teknologi menciptakan suatu sistem hukum baru yang dikenal sebagai hukum siber atau *Cyber Law*. Istilah tersebut kerap digunakan untuk merujuk pada bidang hukum yang berkaitan dengan pemanfaatan teknologi informasi. *Cyber Law* di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, dan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). Undang-Undang tersebut memberikan perlindungan kepada warga Indonesia dalam menggunakan teknologi informasi dan komunikasi, dengan harapan mengurangi kemungkinan terjadinya tindakan kriminal dan penyalahgunaan teknologi.³

Dalam transaksi elektronik terdapat beberapa macam jenis transaksi antara lain:⁴

1. *Business to Business*, yaitu transaksi ini merupakan transaksi dimana kedua pihak yang melakukan transaksi adalah suatu perusahaan.
2. *Business to Customer*, yaitu transaksi ini dilakukan antara

² Niniek Suparni, *Cyberspace: Problematika dan Antisipasi Pengaturannya* (Jakarta: Sinar Grafika, 2009), 1.

³ Widodo, *Hukum Pidana Di Bidang Teknologi Cybercrime Law Telaah Teoritik Dan Bedah Kasus* (Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2019), 9.

⁴ Novera, Arfianna, dan Sri Turatmiyah “Analisis Hukum Kekuatan Mengikat Jual Beli *Online* (E-Commerce) dalam Perspektif Perlindungan Hukum Bagi Para Pihak”, *Sriwijaya Law Conference* .vol.1, no.1 (2020), 5.

perusahaan dengan konsumen atau individu, misalnya pembelian produk secara langsung oleh konsumen melalui internet.

3. *Customer to customer* yaitu transaksi ini merupakan transaksi dimana individu saling menjual barang satu sama lain.

Customer to Business yaitu transaksi ini merupakan transaksi yang memungkinkan individu menjual barang pada perusahaan. Jual beli *online* merupakan suatu perjanjian. Pengertian perjanjian berdasarkan Pasal 1313 KUHPerdara yaitu “Suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.” Hal ini berarti bahwa satu individu atau lebih mengikatkan diri kepada satu individu lain atau lebih yang masing-masing pihaknya memiliki kewajiban yang harus dipenuhi.

Pengertian jual beli terdapat di Pasal 1457 KUHPerdara: “Jual beli adalah suatu perjanjian, dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang dijanjikan.” Berdasarkan Pasal 1457 tersebut dalam jual-beli, terjadi penyerahan suatu barang oleh pihak penjual, dan sebagai balasannya, pihak pembeli membayar harga yang telah disepakati sebelumnya oleh kedua belah pihak. Dalam transaksi jual beli para pihak memiliki tanggung jawab yang diatur oleh hukum positif. Kewajiban-kewajiban penjual diatur dalam Pasal 1473-1512 KUHPerdara, sementara kewajiban-kewajiban pembeli diatur dalam Pasal 1513-1532 KUHPerdara.

Transaksi jual beli *online* diatur dalam Undang-Undang

Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik yang didalam pasal 15 Ayat (1) UU tersebut menyebutkan “Setiap Penyelenggara Sistem Elektronik harus menyelenggarakan Sistem Elektronik secara andal dan aman serta bertanggung jawab terhadap beroperasinya Sistem Elektronik sebagaimana mestinya.”. Salah satu proses pembayaran dari kegiatan transaksi jual beli *online* yang sering digunakan adalah sistem *Cash on delivery* (COD). *Cash on delivery* (COD) adalah metode pembayaran dimana pembeli bisa membayar pesanan secara tunai pada saat pesanan tiba di tujuan. Pembayaran dilakukan kepada kurir yang mengantarkan barang.

Pembayaran *Cash on delivery* (COD) dinilai sebagai metode pembayaran paling praktis diarenakan memudahkan konsumen, terutama konsumen yang tidak bisa menggunakan metode pemabayaran lain seperti metode pembayaran transfer, *virtual account*, dan sebagainya. *Cash on delivery* (COD) hadir untuk dapat menjangkau masyarakat yang belum memiliki rekening bank dan lebih dipilih karena dapat meminimalisir indikasi praktik penipuan yang sering terjadi.⁵

Perkembangan yang pesat dalam industri *e-commerce* tidak dapat terlepas dari peran penting perusahaan jasa pengangkutan barang. Perusahaan jasa pengangkutan barang memainkan peran kunci sebagai penghubung antara penjual dan pembeli. Pengangkutan menurut H.M.N Purwosutjipto adalah perjanjian timbal balik antara pengangkut dengan pengirim,

⁵ Abdullah Barkatullah, *Hukum Transaksi Elektronik Sebagai Pedoman dalam Menghadapi Era Digital Bisnis e-Commerce di Indonesia* (Bandung: Nusa Media, 2017), 86.

dimana pengangkut mengikatkan dirinya untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau orang dari satu tempat ketempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar uang angkutan.

Di Kalinyamatan, terdapat banyak jasa pengangkutan barang, salah satunya adalah J&T *Cargo*. J&T *Cargo* adalah salah satu jasa pengiriman yang mampu melayani pengiriman dalam kota, antar kota maupun antar provinsi. J&T *Cargo* bekerja sama dengan banyak pelaku usaha jual-beli *online* yang menawarkan sistem pembayaran *cash on delivery* (COD). J&T *Cargo* sebagai penyedia jasa pengiriman barang *cash on delivery* (COD) bertugas mengantarkan barang kepada pembeli, dimana si pembeli menyerahkan sejumlah uang tunai ke pada kurir, dan kurir menyerahkan barang pesanan pembeli.⁶

Pengertian Kurir menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah utusan yang menyampaikan sesuatu yang penting dengan cepat. Di J&T *Cargo* kurir merupakan individu yang bertugas mengantarkan barang ke konsumen, kurir juga memiliki tugas memastikan bahwa konsumen menerima pesannya tepat waktu, melakukan pencocokan data di paket dengan konsumen yang menerima.

Didalam pelaksanaannya Sistem Pembayaran *cash on delivery* (COD) kerap kali menimbulkan masalah. Pembeli yang menggunakan sistem pembayaran *cash on delivery* (COD) kerap kali menolak membayar barang pesannya kepada kurir, meminta

⁶ H.M.N Purwosutjipto, Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia 3 Hukum Pengangkutan (Jakarta: Djambatan, 2015), 2.

pengembalian dana kepada kurir, bahkan kerap kali melakukan komplain langsung terhadap kurir, padahal dalam hal ini kurir hanya bertugas sebagai perantara antara penjual dan pembeli dalam proses pengiriman barang dan penerimaan pembayaran oleh pembeli, dan tidak memiliki tanggung jawab terkait dengan ketidaksesuaian barang yang diterima oleh pembeli.

Maraknya kasus komplain pembeli dalam *e-commerce* serta tindakan wanprestasi dari pembeli yang melakukan transaksi belanja *online* dengan memilih metode pembayaran *cash on delivery* (COD) sebagai akibat barang tidak sesuai dengan pesanan, merupakan fenomena sosial yang berpotensi menimbulkan masalah hukum baru yang harus dilihat dari berbagai perspektif.

Tindakan wanprestasi atau ingkar janji dalam transaksi jual beli *online* dengan sistem pembayaran *online* bukanlah sesuatu yang baru, dalam beberapa tahun terakhir. Dampak dari kasus-kasus tersebut pada kurir sangat bervariasi, kurir merasakan ketidaknyamanan karena mendapat perlakuan yang kurang menyenangkan dari pembeli, kurir merasa waktu mereka terbuang karena insiden tersebut, sementara mereka memiliki target harian yang harus dipenuhi.

Bahkan ada beberapa kerugian yang dialami kurir jika bertemu dengan *customer* yang tidak menepati janji, misalnya kerugian waktu yang dihabiskan, kurir harus mengantarkan barang tepat waktu, apabila terhambat, maka akan ada penilaian buruk yang masuk ke dalam perusahaan yang bahkan kurir dapat dikenai denda atau pemotongan gaji.

Berdasarkan uraian tersebut maka penulis tertarik untuk mengangkat dan membahas lebih lanjut secara ilmiah dalam bentuk skripsi yang berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Kurir Pengantar Barang Jual Beli *Online* yang Menggunakan Sistem Pembayaran *Cash on delivery* (Cod) : Studi Kasus di J&T *Cargo* Kalinyamatan, Jepara”

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kedudukan hak, kewajiban, dan mekanisme kurir pengantar barang dalam perjanjian jual beli secara *online* dalam sistem pembayaran *cash on delivery* (COD) di J&T *Cargo* Kota Kalinyamatan?
2. Bagaimana perlindungan hukum oleh perusahaan jasa pengiriman barang terhadap kurir dalam sistem pembayaran *cash on delivery* (COD) di J&T *Cargo* Kota Kalinyamatan?

C. Tujuan & Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang sesuai dan ingin dicapai dalam pembahasan skripsi ini sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis kedudukan hak, kewajiban, dan mekanisme kurir pengantar barang dalam perjanjian jual beli secara *online* dalam sistem pembayaran *cash on delivery* (COD) di J&T *Cargo* Kalinyamatan.

- b. Untuk mengetahui dan menganalisis perlindungan hukum oleh perusahaan jasa pengiriman barang terhadap kurir dalam sistem pembayaran *cash on delivery* (COD) di J&T *Cargo* Kalinyamatan.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan memberikan pemahaman dan pengembangan pengetahuan di ilmu hukum perdata, khususnya mengenai perlindungan hukum oleh perusahaan jasa pengiriman barang terhadap kurir dalam sistem pembayaran, persolan hukum dan dapat muncul dari sistem pembayaran *cash on delivery* (COD).

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat kepada pihak-pihak yang berperan penting dalam penelitian ini sebagai berikut:

- 1) Bagi Perusahaan Jasa Pengiriman, penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi J&T *Cargo* Kalinyamatan dalam rangka memberikan perlindungan hukum terhadap kurir pengantar barang.
- 2) Bagi Pemerintah, khususnya Kementerian Perdagangan Republik Indonesia penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan untuk dapat memberikan perlindungan yang lebih optimal dalam transaksi elektronik dengan sistem pembayaran *cash*

on delivery (COD), terutama pada kurir pengantar barang.

- 3) Bagi Penjual, penelitian ini diharapkan menambah pengetahuan mengenai sistem pembayaran *cash on delivery*, sehingga meminimalisir terjadinya kesalahan pengiriman barang dari penjual.
- 4) Bagi Pembeli, penelitian ini diharapkan menambah pengetahuan mengenai sistem pembayaran *cash on delivery* (COD), sehingga pembeli tidak mengingkari apa yang telah di perjanjikan.
- 5) Bagi Kurir, penelitian ini diharapkan dapat menjadi pedoman dalam mengetahui kedudukan, hak, dan kewajiban sebagai kurir.
- 6) Bagi Masyarakat, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan bacaan dan informasi mengenai kegiatan perjanjian jual beli secara *online* menggunakan sistem pembayaran *cash on delivery* (COD)

D. Kajian Pustaka

Berdasarkan penelitian yang ditemukan, beberapa berita dan penelitian yang memiliki judul atau pembahasan yang dapat mendukung peneliti untuk dijadikan data pendukung penelitian yaitu:

Pertama, Skripsi yang ditulis oleh Madona Putri Heryanto tentang “Perlindungan Hukum Terhadap Kurir Pengantar Barang Dalam Perjanjian Jual Beli Secara *Online* Menggunakan Sistem

Pembayaran *Cash on delivery* (Cod) di J&T *Express* Palembang”

Perbedaan dari skripsi diatas dengan penulis ialah skripsi diatas berfokus ke perlindungan kurir J&T *Express* yang berada di Palembang, sedangkan penulis saat ini meneliti kurir J&T *Cargo* di daerah Kalinyamatan, Jepara.

Kedua, Jurnal yang berjudul “Perlindungan Hukum Bagi Kurir Dalam Sistem *Cash on delivery* Belanja *Online*” yang ditulis oleh Riska Natagina Putri & Siti Nurul Intan Sari Dalimunthe.

Perbedaan dari jurnal diatas dengan penulis ialah jurnal diatas berfokus ke perlindungan kurir secara merata dan tidak spesifik tempatnya, sedangkan penulis saat ini meneliti kurir J&T *Cargo* di daerah Kalinyamatan, Jepara.

Ketiga, Skripsi yang ditulis oleh Sylvia Yuliana Sartika tentang “Perlindungan Hukum Bagi Kurir Dalam Transaksi *E-Commerce* Dengan Metode Pembayaran *Cash on delivery*(Cod)”

Perbedaan dari skripsi diatas dengan penulis ialah skripsi diatas berfokus ke perlindungan kurir secara merata dan tidak spesifik tempatnya, sedangkan penulis saat ini meneliti kurir J&T *Cargo* di daerah Kalinyamatan, Jepara.

E. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah pendekatan hukum empiris, yang juga dikenal sebagai penelitian lapangan yang mengkaji peraturan hukum yang

berlaku serta realitas yang terjadi di masyarakat.⁷ Pendekatan ini melibatkan pengumpulan data primer melalui pengamatan (observasi) dan wawancara.

2. Pendekatan Penelitian.

Pada penulisan penelitian hukum ini, Penulis menggunakan beberapa metode pendekatan penelitian sebagai berikut :

a. Pendekatan Perundang-undangan (*Statute Approach*)

Pendekatan undang-undang, yang dikenal sebagai metode pendekatan regulasi, dilakukan dengan meneliti seluruh undang-undang dan peraturan yang terkait dengan isu hukum yang sedang dihadapi. Dalam konteks penelitian ini, pendekatan undang-undang memberikan peluang kepada peneliti untuk mengevaluasi apakah ada konsistensi dan kesesuaian antara undang-undang yang berlaku. Hasil analisis ini kemudian dapat digunakan sebagai argumen untuk mencari solusi terhadap isu hukum yang sedang dihadapi.⁸

b. Pendekatan Kasus (*Case Approach*)

Pendekatan studi kasus adalah metode yang digunakan untuk mengkaji penerapan suatu aturan hukum. Pendekatan ini juga dapat diperkuat dengan menggunakan contoh-contoh kasus nyata yang pernah terjadi dalam

⁷ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta), 126.

⁸ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum* (Jakarta: Penerbit Prenadamedia Group, 2014), 133.

masyarakat.⁹

c. Pendekatan Sosiologi Hukum

Pendekatan sosiologi hukum adalah metode yang melibatkan pemeriksaan aspek-aspek alami dari proses hukum, dengan fokus pada sudut pandang yang didasarkan pada fakta-fakta yang ada dalam masyarakat.

d. Jenis Dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1) Data Primer

Data primer adalah informasi yang diperoleh secara langsung dari sumber asli yang terkait dengan isu atau permasalahan yang sedang dibahas.¹⁰ Data Primer akan diperoleh penulis langsung melalui wawancara dengan pihak J&T *Cargo* yang berkaitan dengan penelitian ini.

2) Data Sekunder

Data sekunder adalah informasi yang diperoleh secara tidak langsung, biasanya didapat melalui berbagai jenis bahan hukum, yang dapat digolongkan menjadi 3 (tiga) jenis berikut:

3) Bahan Hukum Primer

⁹ Johnny Ibrahim, *Teori dan Metode Penelitian Hukum Normatif* (Malang: Bayumedia Publishing, 2005), 302.

¹⁰ Marzuki, *Metodelogi Riset* (Jakarta: PT.Haindita, 1983), 56.

Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang bersifat autoritatif artinya memiliki otoritas.¹¹ Dalam penelitian ini penulis menggunakan bahan hukum primer sebagai berikut:

- a) Kitab Undang-undang Hukum Perdata;
 - b) Undang-undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan;
 - c) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik;
 - d) Pasal 1371 Buku III KUHPerdata tentang perikatan
 - e) Pasal 1372 Buku III KUHPerdata tentang perikatan
 - f) Qur'an Surat Al-Baqarah ayat 275
- 4) Bahan Hukum Sekunder
- Bahan hukum sekunder adalah sumber informasi yang digunakan untuk mengklarifikasi dan menjelaskan bahan hukum primer¹² Bahan hukum sekunder mencakup buku, jurnal ilmiah, pandangan dari para ahli, serta hasil penelitian yang terkait dengan inti permasalahan dalam penelitian ini.
- 5) Bahan Hukum Tersier
- Bahan hukum tersier adalah sumber informasi yang

¹¹ Amiruddin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008), 30.

¹² Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat* (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), 15.

digunakan untuk mengkaji serta mengklarifikasi bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Bahan hukum tersier meliputi kamus hukum, Kamus Besar Bahasa Indonesia, *website* perusahaan yang berkaitan dengan penelitian ini dan lain sebagainya.

e. Teknik Pengumpulan Data

Metode dalam pengumpulan bahan yang digunakan oleh penulis adalah metode studi kepustakaan. Metode studi kepustakaan adalah metode pengumpulan data kepustakaan yang diperoleh melalui penelitian kepustakaan yang bersumber dari buku-buku, peraturan perundang-undangan, dokumen resmi, publikasi, kamus hukum, kamus besar Bahasa Indonesia dan hasil penelitian dengan melakukan kegiatan membaca, mencatat, mengutip, dan menelaah hal-hal yang berkaitan dengan permasalahan untuk disajikan dalam skripsi. Kemudian dengan wawancara, Penggunaan metode ini melalui wawancara langsung dan/atau tidak langsung dengan pihak pelaku jasa titip barang *online* dan pengguna jasa titip barang *online*. Wawancara dilakukan melalui diskusi atau dengan Tanya jawab dan selanjutnya dianalisis oleh peneliti untuk kepentingan pembahasan lanjutan, dan pemberian solusi atas persoalan yang dibahas pada penelitian ini.

f. Analisis Data

Data yang telah dikumpulkan dari studi

kepastakaan dan wawancara, selanjutnya diolah dengan klasifikasi secara sistematis, logis dan yuridis secara kualitatif yaitu suatu metode hasil kepastakaan kedalam bentuk penggambaran permasalahan dengan menggunakan teori-teori dan menguraikan dalam bentuk kalimat dan disimpulkan dengan metode deduktif yaitu cara menarik suatu kesimpulan dari dalil yang bersifat umum ke khusus.

F. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan dalam penulisan dan pembahasan agar mudah dipahami, maka dalam penyusunannya dibagi dalam beberapa bab yang mana masing-masing bab berisi setiap pembahasan dari beberapa bab tersebut, peneliti membuat sistematika pembahasan sebagai berikut:

BAB I Merupakan gambaran secara keseluruhan skripsi yang dimulai dari pendahuluan yang terdiri dari latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat hasil penelitian, telaah pustaka, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II Berisi tinjauan pustaka yang berisi teori teori tentang perlindungan hukum,perjanjian jual beli,Wanprestasi, Penegakan hukum,Sistem Pembayaran,tinjauan umum tentang *e-commerce*,tinjauan umum tentang *cash on delivery*,serta tinjauan umum tentang pengangkutan

BAB III Berisi tentang pembahasan Perlindungan Hukum Terhadap Kurir Pengantar Barang Jual Beli Secara *Online* Yang Menggunakan Sistem Pembayaran *Cash on delivery* (Cod) Studi Kasus di J&T *Cargo* Kalinyamatan,Jepra

BAB IV Berisi tentang analisis analisis masalah penelitian

BAB V Merupakan bab penutup yang meliputi kesimpulan, saran, penutup.

BAB II

LANDASAN TEORI CASH ON DELIVERY (COD)

A. Perjanjian

Perjanjian adalah salah satu sumber perikatan. Dalam kehidupan sehari-hari, manusia sering melakukan perjanjian baik disengaja maupun tidak disengaja dilakukannya. Perjanjian pada dasarnya adalah suatu hubungan yang terjadi antara pihak yang terlibat. Dalam pasal 1313 KUH Perdata dijelaskan bahwa perjanjian adalah “Suatu perjanjian adalah suatu perbuatan di mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.”

Adapun pendapat-pendapat para ahli mengenai perjanjian adalah sebagai berikut, menurut R. Subekti Perjanjian adalah suatu peristiwa hukum dimana seseorang berjanji kepada orang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan suatu hal.

Menurut R. Wirjono Projodikoro Perjanjian adalah suatu hubungan hukum mengenai harta benda antara dua pihak dimana satu pihak berjanji untuk melakukan suatu hal atau tidak melakukan suatu hal janji sedangkan pihak lain menuntut pelaksanaannya. Perjanjian (*verbinten*) mengandung pengertian suatu hubungan hukum kekayaan/hukum harta benda yang memberikan kekuatan hak pada satu pihak untuk memperoleh suatu prestasi dan sekaligus mewajibkan pada pihak lain untuk menunaikan prestasi. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia memberikan pengertian tentang perjanjian adalah “persetujuan

tertulis maupun lisan yang dibuat oleh dua pihak atau lebih masing-masing berjanji akan menaati apa yang tersebut didalam persetujuan”.

B. Syarat Sah Perjanjian

Suatu perjanjian diperlukan syarat sah yang harus terpenuhi yang diatur dalam Pasal 1320 Kitab Undang Hukum Perdata, yakni:¹

1. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya

Saat mengadakan suatu perjanjian harus terdapat kesepakatan antara para pihak. Kesepakatan tersebut merupakan pernyataankehendak antara para pihak yang mengikatkan dirinya tanpa adanya paksaan. Perjanjian tersebut lahir sejak adanya kata sepakat dari pihak-pihak yang terlibat, baik itu secara lisan maupun tulisan. Pada ayat 1 Pasal 1320 tidak menerangkan lebih jelas mengenai bentuk kesepakatan tersebut harus tertulis maupun lisan. Untuk itu, pihak yang telah membuat kesepakatan secara lisan boleh menuliskan perjanjian tersebut demi ada kepastian hukumnya.

2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan

Perjanjian harus dilakukan oleh subyek hukum yang sudah cakap untuk melakukan perbuatan hukum. Pada hal ini cakap ialah syarat sah untuk melakukan suatu perbuatan hukum yang dilakukan oleh setiap orang yang sudah dewasa dan sehat pikirannya. Setiap orang dikatakan dewasa menurut Pasal 1330 ayat

¹ Subekti, R Tjitrosudibio, Kitab Undang-undang Hukum Perdata: Buergelijck Wetboek, Jakarta: Pradnya Paramita, 2006, Pasal 1320

1 KUHPerdara adalah orang yang sudah berusia 21 tahun atau telah kawin. Menurut Pasal 1330 KUHPerdara ada beberapa ketentuan orang-orang yang dikatakan tidak cakap yakni:²

A. Orang yang belum dewasa

Orang yang belum dewasa ialah orang yang belum berusia 21 tahun atau belum kawin.

B. Orang yang berada dibawah pengampuan

Orang-orang tersebut ialah orang yang sedang sakit, gila, dan orang yang boros.

C. Orang-orang perempuan yang telah kawin.

Suatu kecakapan mengenai perempuan yang telah kawin telah dihapuskan berdasarkan SEMA Nomor 3 Tahun 1961 dengan berlakunya Undang-undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan, karena dalam undang-undang ini menentukan bahwa kedudukan suami dan istri adalah seimbang.

D. Suatu hal tertentu.

Suatu hal tertentu yang dimaksud dapat ditemukan dalam Pasal 1332 dan 1333 KUHPerdara. Pasal tersebut menjelaskan bahwa barang-barang yang dapat diperdagangkan yang bisa menjadi pokok perjanjian. sebagaimana telah diatur dalam Pasal 1333 KUHPerdara yang berbunyi: "*Suatu Perjanjian harus mempunyai sebagai pokok suatu barang yang paling sedikit ditentukan jenisnya*".³

E. Suatu sebab yang halal.

Maksudnya ialah perjanjian tersebut tidak dilarang oleh

² *Ibid.,,*

³ *Ibid.,*

Undang-undang atau tidak melanggar kesusilaan. Sebagaimana diatur dalam Pasal 1337 KUHPerdara yang berbunyi: “*Suatu sebab adalah terlarang, apabila dilarang oleh undang-undang, atau apabila berlawanan dengan kesusilaan baik atau ketertiban umum*”.⁴

C. Asas-asas Hukum Perjanjian

Asas hukum merupakan salah satu hal yang dianggap masyarakat sebagai kebenaran. Karena asas hukum digunakan sebagai landasan lahirnya suatu peraturan hukum. Pada dasarnya asas hukum berfungsi sebagai pedoman sehingga hukum dapat dijalankan. Menurut Salim HS didalam perjanjian terdapat 5 asas yakni:⁵

1. Asas Kebebasan Berkontrak

Asas tersebut dimuat dalam pasal 1338 ayat (1) KUHPerdara, yang menyatakan “*Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya*”.

⁶ Berdasarkan asas tersebut, setiap orang dapat membuat perjanjian dengan memuat isi yang bagaimanapun, selama tidak bertentangan dengan dengan undang-undang, kesusilaan dan ketertiban umum. Asas kebebasan berkontrak memberikan kebebasan bagi para pihak untuk:

- a) Membuat atau tidak membuat perjanjian;

⁴ *Ibid.*,

⁵ Salim H.S, *Hukum Kontrak: Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak* (Jakarta: SinarGrafika, 2010), 9.

⁶ Pasal 1338 Kitab Undang Undang Hukum Perdata

- b) Dapat melaksanakan perjanjian dengan siapa saja;
- c) Setiap orang bebas menentukan isi perjanjian, pelaksanaan dan persyaratannya
- d) Menentukan bentuk perjanjian secara tertulis ataupun lisan

2. Asas Konsensualisme.

Berdasarkan asas konsensualisme, untuk menciptakan suatu perjanjian cukup dengan sepakat, baik itu secara lisan maupun tulisan. Perjanjian tersebut sudah dilahirkan sejak terjadinya konsensus. Pada dasarnya perjanjian tersebut lahir saat tercapainya kesepakatan kedua belah pihak. Asas konsensualisme ditemukan dalam pasal 1320 KUHPerdara.

Asas tersebut menentukan bahwa perjanjian yang dibuat oleh dua orang atau lebih sudah mengikat sehingga melahirkan kewajiban bagi para pihak yang membuatnya. Kesepakatan tersebut merupakan kesesuaian kehendak antara para pihak yang mengadakan perjanjian.

3. Asas *Pacta Sunt Servanda*.

Asas *pacta sunt servanda* juga bisa disebut dengan asas kekuatan mengikat perjanjian. Asas ini menyatakan bahwa perjanjian tersebut mengikat bagi para pihak yang membuat perjanjian dan yang mengikatkan diri pada perjanjian tersebut. Asas tersebut terdapat dalam pasal 1338 ayat (1) dan ayat (2) KUHPerdara yang menyatakan bahwa *Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Perjanjian tersebut tidak dapat ditarik kembali kecuali dengan sepakat kedua belah pihak atau karena alasan*

*yang oleh undang-undang sudah dinyatakan cukup untuk itu.*⁷

Berdasarkan pasal tersebut dapat disimpulkan bahwa perjanjian tersebut mengikat dan perjanjian tersebut tidak dapat ditarik tanpa persetujuan pihak lawannya. Hal ini berarti bahwa para pihak yang terikat harus menaati apa yang menjadi kesepakatan bersama.

4. Asas Itikad Baik.

Asas ini memiliki makna bahwa bagi para pihak yang membuat perjanjian harus memiliki niat yang baik dan perjanjian tersebut dilaksanakan dengan jujur, terbuka dan adanya kepercayaan. Asas itikad baik terdapat dalam Pasal 1338 ayat 3 KUHPerduta “*Suatu perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik*”. Itikad baik dapat dibedakan menjadi 2 (dua) yaitu, itikad pada saat akan melakukan perjanjian dan itikad pada waktu melaksanakannya dan kewajiban yang timbul dari perjanjian.⁸

5. Asas Kepribadian.

Asas tersebut terdapat dalam pasal 1340 KUHPerduta yang menyatakan bahwa:

Suatu perjanjian hanya berlaku antara para pihak yang membuatnya. Suatu perjanjian tidak dapat membawa rugi kepada pihak-pihak ke tiga; tak dapat pihak-pihak ke tiga mendapat

⁷ Pasal 1338 Kitab Undang Undang Hukum Perdata

⁸ Wirjono Prodjodikoro, “*Azas-Azas Hukum Perdata*” (Bandung: Sumur Bandung, 1979), 56.

manfaat karenanya, selain dalam hal yang diatur dalam Pasal 1317.⁹

Perjanjian tersebut tidak dapat membawa kerugian pada pihak ketiga. Dan tidak memberikan manfaat pada pihak ketiga. Terdapat pengecualian dalam pasal 1317 yang menyatakan:

Dapat pula perjanjian diadakan untuk kepentingan pihak ketiga, bila suatu perjanjian yang dibuat untuk diri sendiri, atau suatu pemberian kepada orang lain, mengandung suatu syarat semacam itu. Artinya dalam pasal tersebut menjelaskan bahwa seseorang dapat membuat perjanjian untuk kepentingan pihak ketiga dengan syarat yang ditentukan.¹⁰

D. Perjanjian Jual Beli

Penelitian ini mengangkat tentang perlindungan hukum terhadap kurir dalam transaksi *e-commerce*, yang mana dalam transaksi *e-commerce* ini merupakan suatu perjanjian jual beli. Perjanjian jual beli diatur dalam Pasal 1457 KUHPerdata yang berbunyi: “*Jual-beli adalah suatu perjanjian, dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan*”.¹¹

Perjanjian jual beli merupakan sebuah perjanjian timbal balik

⁹ Pasal 1340 Kitab Undang Undang Hukum Perdata

¹⁰ Niru Anita Sinaga, Peranan Asas-asas Hukum Perjanjian Dalam Mewujudkan Tujuan Perjanjian, *Binamulia Hukum: Fakultas Hukum Universitas Dirgantara Marsekal Suryadarma Jakarta*, 7 (1), 2018, hlm. 11.

¹¹ Pasal 1457 Kitab Undang Undang Hukum Perdata

dimana pihak yang satu yaitu penjual mengikatkan diri untuk menyerahkan atas suatu barang, sedangkan pihak yang lain membayar harga yang telah dijanjikan. Unsur *essentialia* atau unsur pokok dari perjanjian jual beli ialah barang dan harga. Perjanjian jual beli lahir padasaat tercapainnya kesepakatan yang mana sesuai dengan asas konsesualisme. Adanya asas konsensualisme dari perjanjian jual beli tersebut ditegaskan dalam pasal 1458 KUHPerdara yang berbunyi “*Jualbeli dianggap telah terjadi diantara kedua belah pihak, seketika setelahnya orang-orang ini mencapai sepakat tentang kebendaan tersebut dan harganya, meskipun kebendaan itu belum diserahkan, maupun harganya belum dibayar.*”

Pelaksanaan perjanjian transaksi *e-commerce* tidak hanya menyangkut mengenai penjual dan pembeli saja, namun ada pihak dari perusahaan jasa pengiriman serta kurir pengantar barang. Adanya perjanjian tersebut tentunya menimbulkan hubungan-hubungan hukum para pihak yang terlibat didalamnya. Kesepakatan perjanjian transaksi *e-commerce* telah lahir saat terjadinya kesepakatan yaitu denganditerimanya penawaran dari salah satu pihak dalam transaksi elektronik.¹² Sebagaimana telah diatur dalam peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

Proses penawaran penerimaan transaksi *e-commerce* dikenal dengan sistem 3 (tiga) klik yakni, klik pertama calon pembeli melihat penawaran dari calon penjual dilayar komputer, klik kedua calon pembeli memberikan penerimaan atas penawaran

¹² Pasal 40 Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem elektronik

tersebut, klik ketiga calon penjual melakukan penerimaan dari calon pembeli sebagai tanda persetujuan.¹³ Dengan begitu adanya penawaran dan penerimaan dalam transaksi elektronik dapat ditegaskan.

E. Wanprestasi

Wanprestasi adalah istilah yang diambil dari bahasa Belanda *wanprestatie* dengan arti tidak dipenuhinya prestasi atau kewajiban dalam suatu perjanjian. Berdasarkan arti dalam KBBI, wanprestasi adalah keadaan salah satu pihak (biasanya perjanjian) berprestasi buruk karena kelalaian.¹⁴

Menurut M. Yahya Harahap: “Wanprestasi adalah pelaksanaan kewajiban yang tidak tepat pada waktunya atau dilakukan tidak menurut selayaknya“. Menurut R. Soebekti: ”Wanprestasi artinya apabila siberutang tidak melakukan apa yang dijanjikannya, maka dikatakan ia melakukan wanprestasi. Ia alpa lalai atau juga ingkar janji atau juga ia melanggar perjanjian bila ia lakukan atau berbuat sesuatu yang tidak boleh ia lakukan“.

Menurut kamus Hukum, wanprestasi berarti kelalaian, kealpaan, cidera janji, tidak menepati kewajibannya dalam perjanjian. Adapun yang dimaksud wanprestasi adalah suatu keadaan yang dikarenakan kelalaian atau kesalahannya, debitur tidak dapat memenuhi prestasi seperti yang telah ditentukan dalam perjanjian dan bukan dalam keadaan memaksa.¹⁵

¹³ Edmon Makarim, *Kompilasi Hukum Telematika* (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2004), 235.

¹⁴ Yahya Harahap, *Segi-Segi Hukum Perjanjian* (Bandung: Alumni, 1986), 60.

¹⁵ Subekti, *Hukum Perjanjian* (Jakarta : Intermasa, 1984), 13

F. Macam-macam Wanprestasi

1. Janji melakukan sesuatu, tetapi tidak dilakukan

Merupakan penyelewengan akan sesuatu yang sudah menjadi kesepakatan bersama. Ketika kedua pihak telah berjanji di kesepakatan awal, namun pada praktiknya tersebut tidak dilaksanakan maka kondisi tersebut bentuk wanprestasi.

Di dalam masyarakat, kasus ini banyak sekali ditemui. Mereka yang telah bersepakat, kemudian ingkar janji karena tidak sanggup memenuhi kewajibannya, berubah pikiran, tidak mau mengambil resiko dan lain sebagainya.

2. Melakukan janji namun terlambat

Dalam memenuhi kesepakatan, beberapa pihak melakukan janji namun terlambat. Salah pihak yang berjanji baru melakukan perjanjian di luar batas waktu yang telah disepakati. Meskipun kewajiban terpenuhi, tetapi hal ini merugikan salah satu pihak atas keterlambatan pemenuhan perjanjian.

3. Melakukan janji namun tidak sesuai kesepakatan

Apabila salah satu pihak melaksanakan kewajiban dengan tepat waktu namun pelaksanaannya tidak sesuai dengan kesepakatan awal. Sehingga terjadi wanprestasi. Hal tersebut dapat merugikan salah satu pihak, karena pemenuhan kewajiban tidak sesuai dengan porsinya.

Misalnya, saat kreditur membayar kewajiban hutangnya tetapi jumlah besaran nominalnya tidak sesuai dengan jumlah hutangnya. Maka, pihak debitur akan merasa dirugikan, uang yang dipinjamkan tidak kembali sesuai besaran di awal.

4. Melakukan sesuatu yang dilarang dalam perjanjian

Hal ini termasuk adanya pelanggaran perjanjian. Ketika salah satu pihak berani melakukan hal yang merugikan, suatu tindakan dilarang dalam perjanjian. Misalnya, pelanggaran perjanjian sewa rumah. Penyewa rumah dengan berani menjadikan rumah tersebut sebagai markas kriminalitas. Hal ini dilarang oleh pemilik rumah dan tertuang dalam kesepakatan di awal.

Menurut Satrio (1999), terdapat tiga bentuk wanprestasi yaitu :

- a) Tidak memenuhi prestasi sama sekali. Sehubungan dengan debitur yang tidak memenuhi prestasinya maka dikatakan debitur tidak memenuhi prestasi sama sekali
- b) Memenuhi prestasi tetapi tidak tepat waktunya. Apabila prestasi debitur masih dapat diharapkan pemenuhannya, maka debitur dianggap memenuhi prestasi tetapi tidak tepat waktunya.
- c) Memenuhi prestasi tetapi tidak sesuai atau keliru. Debitur yang memenuhi prestasi tapi keliru, apabila prestasi yang keliru tersebut tidak dapat diperbaiki lagi maka debitur dikatakan tidak memenuhi prestasi sama sekali.¹⁶

F. Perjanjian Pengangkutan Barang

Pengiriman barang merupakan kegiatan pemindahan barang atau penumpang dari suatu tempat pemuatan ke tempat tujuan

¹⁶ Gramedia, "Pengertian Wanprestasi",
<https://www.gramedia.com/literasi/pengertian-wanprestasi/> diakses 3 Juni 2024

barang.¹⁷ Perjanjian pengangkutan merupakan sebuah perjanjian di mana salah satu pihak sanggup untuk membawa orang atau barang dengan aman dari satu tempat ketempat lain dan pihak lainnya sanggup untuk membayar biaya pengiriman.¹⁸ Pengangkutan barang merupakan kegiatan pengiriman barang dari si pengirim kepada si penerima barang melalui jasa pengiriman.

Syarat sah perjanjian diatur dalam Pasal 90 Kitab Undang-undang Hukum Dagang, yang setidaknya menjelaskan bahwa syarat sah dari perjanjian antara pengirim dengan jasa pengangkutan didasarkan pada surat angkutan yang tertulis. Surat pengangkutan sendiri merupakan bukti persetujuan antara pengirim dengan jasa pengangkutan. Oleh karena itu, dalam surat pengangkutan setidaknya memuat:

1. Nama orang yang menjadi tujuan dari barang yang dikirimkan;
2. Nama dan tempat si pengangkut barang;
3. Jumlah biaya pengiriman barang;
4. Tanggal; dan
5. Tanda tangan si pengirim barang;

Penyelenggaraan perjanjian pengangkutan diperlukan objek pengangkutan antara lain:

- a) Pengangkutan barang, dalam pengangkutan barang yang menjadi objeknya adalah barang itu sendiri. Barang tersebut merupakan barang yang sah dan dilindungi oleh Undang-undang.

¹⁷ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga* (Bandung: PT.Citra AdityaBakti., 2008), hlm.48.

¹⁸ Subekti, *Aneka Perjanjian* (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 1995), hlm. 69.

b) Pengangkutan orang, dalam perjanjian pengangkutan orang yang menjadi objek perjanjian adalah orang itu sendiri. Dalam perjanjian pengangkutan orang penyerahan kepada pengangkut tidak ada. Kewajiban pengangkut hanya mengangkut orang sampai dengantempat tujuan dengan selamat.

Menurut Wiwoho Soedjono di dalam pengangkutan terutama pengangkutan barang terdapat 3 (tiga) unsur yaitu, pihak pengirim, pihak penerima dan barang yang diangkut.¹⁹ Perjanjian pengangkutan barang, pihak yang terkait terdiri dari:

1. Pihak pengangkut atau penyedia jasa pengangkutan, yaitu pihak yang melaksanakan kewajiban melakukan pengangkutan barang dan berhak mendapatkan penerimaan berupa pembayaran biaya pengangkutan sesuai dengan yang telah diperjanjikan.
2. Pihak pengirim barang pihak yang mempunyai kewajiban membayar biaya dari pengangkutan sesuai yang telah disepakati dan berhak mendapatkan jasa pelayanan pengangkutan.
3. Pihak penerima barang merupakan pihak yang menerima barang yang diangkut atau sebagai pihak yang menjadi tujuan pengangkutan.

Pihak pengangkutan memiliki dua istilah, yaitu:

¹⁹ Wiwoho Soejono, "*Hukum Pengangkutan Indonesia*", (Semarang: PT. Citra AdityaBakti, 1999), hlm.28

a. *Carrier* (Ekspeditor)

Carrier merupakan pihak pengangkutan yang melakukan perjanjian dengan pengirim. *Carrier* merupakan pihak yang ada dalam perjanjian, namun tidak harus menjadi pihak yang mengangkut objek perjanjian. Dalam pengiriman barang *Carrier* merupakan perusahaan jasa pengiriman.

b. *Actual Carrier*

Actual Carrier merupakan pihak yang melaksanakan pengangkutan atau merupakan pihak yang dipercaya *Carrier* untuk melaksanakan pengangkutan barang. Pada pengiriman barang, *actual carrier* merupakan seorang kurir pengantar barang yang bekerja dengan ekspeditor atau perusahaan jasa pengiriman.

Adapun pihak pengirim merupakan pihak yang berkewajiban membayar ongkos angkutan kepada pihak pengangkut. Pada pelaksanaan transaksi *e-commerce*, pihak yang membayar ongkos pengangkutan adalah pihak yang menjadi tujuan pengiriman barang atau pihak penerima.²⁰

G. Perlindungan Hukum

1. Pengertian Perlindungan Hukum

Secara terminologi, perlindungan hukum dapat diartikan dari gabungan dua definisi, yakni “perlindungan” dan “hukum”. KBBi mengartikan perlindungan sebagai hal atau perbuatan yang melindungi. Lalu, hukum dapat diartikan sebagai peraturan atau adat yang secara resmi dianggap mengikat, yang dikukuhkan oleh

²⁰ Rahayu Hartini, “*Hukum Pengangkutan*” (Malang:UMM Press, 2007), Hlm.

penguasa atau pemerintah.

Merujuk definisi tersebut, perlindungan hukum dapat diartikan dengan upaya melindungi yang dilakukan pemerintah atau penguasa dengan sejumlah peraturan yang ada. Singkatnya, perlindungan hukum adalah fungsi dari hukum itu sendiri; memberikan perlindungan.

Beranjak dari definisi sederhana tersebut, *Kamus Hukum* mengartikan perlindungan hukum sebagai peraturan-peraturan yang bersifat memaksa yang menentukan tingkah laku manusia dalam lingkungan masyarakat. Peraturan ini dibuat oleh badan-badan resmi yang berwajib dan pelanggaran terhadap peraturan-peraturan tersebut akan menyebabkan pengambilan tindakan.²¹

Satjipto Rahardjo mengemukakan bahwa perlindungan hukum ialah upaya memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia yang dirugikan oleh orang lain, kepentingan tersebut diberikan kepada masyarakat untuk dapat menikmati hak-hak yang diberikan oleh hukum. Perlindungan hukum juga disebutkan dalam Pasal 28D Undang-undang Dasar 1945 yang berbunyi: “*Setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama dihadapan hukum*”.

Terwujudnya tujuan hukum seperti keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum merupakan gambaran atas bekerjanya fungsi hukum sehingga tercipta perlindungan hukum. Setiap warga

²¹ Hukum Online, “Perlindungan Hukum”, <https://www.hukumonline.com/berita/a/perlindungan-hukum-lt61a8a59ce8062/> diakses 3 Juni 2024

negara berhak untuk mendapatkan perlindungan hukum karena itu negara berkewajiban memberikan perlindungan hukum bagi warga negaranya. Tujuan dari hukum adalah untuk memberikan perlindungan masyarakat sehingga perlindungan hukum itu harus diwujudkan dengan adanya kepastian hukum. Perlindungan yang diberikan dapat berupa perlindungan preventif maupun perlindungan repersif baik secara lisan maupun tulisan.²²

Hukum ketenagakerjaan lahir dari pemikiran untuk memberi perlindungan bagi para pihak terutama pekerja/buruh sebagai pihak yang lemah dan keadilan sosial dalam hubungan kerja diantara para pihak yang memiliki persamaan dan perbedaan yang cukup besar. Persamaannya adalah bahwa manusia itu sama-sama ciptaan Tuhan yang memiliki martabat kemanusiaan sedangkan perbedaannya adalah dalam hal kedudukan atau status sosial-ekonomi, dimana pekerja mempunyai penghasilan dengan bekerja pada pengusaha/majikan. Tujuan keadilan sosial dibidang ketenagakerjaan dapat diwujudkan salah satu caranya adalah dengan jalan melindungi pekerja/buruh terhadap kekuasaan yang tidak terbatas dari pihak majikan/ pengusaha, melalui sarana hukum yang ada. Indonesia sebagai salah satu negara yang berdasarkan atas hukum (*rechtstaat*) dan *rule of law*, masyarakat sangat membutuhkan perlindungan hukum untuk mendapatkan kepastian hukum, dan keadilan sehingga rakyat merasakan kesejahteraan serta kemakmuran. Oleh karena itu penegakan hukum yang berkeadilan dan perlindungan hak asasi manusia (HAM), merupakan dua aspek penting didalam mewujudkan the

²² Philipus M Hajon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia* (Surabaya:Bina Ilmu, 1987), hlm. 19.

rule of law dan merupakan ramuan dasar dalam membangun bangsa dan menjadi kebutuhan pokok bangsa-bangsa beradab dimuka bumi. Perlindungan terhadap pekerja dapat dilihat pada alinea ke empat pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 (UUD 45) dan Pasal 27 ayat 2, Pasal 28 D ayat 1 dan ayat 2 yang berbunyi UUD '45 Secara yuridis berdasarkan Pasal 27 UUD 45 kedudukan pekerja sama dengan majikan/pengusaha, namun secara sosial ekonomis kedudukan keduanya tidak sama. Kedudukan secara sosial ekonomi yang tidak sama ini menimbulkan kecenderungan pihak pengusaha bertindak lebih dominan didalam menentukan isi perjanjian dengan mengutamakan kepentingannya dibandingkan dengan kepentingan pekerja Untuk mencegah hal seperti ini maka sangat diperlukan adanya campur tangan pemerintah untuk memberikan perlindungan hukum. Perlindungan terhadap pekerja/buruh dimaksudkan adalah antara lain: Untuk menjamin terpenuhinya hak-hak dasar pekerja, menjamin kesamaan kesempatan serta perlakuan tanpa diskriminasi. Perlindungan terhadap pekerja dapat dilakukan baik dengan jalan memberikan tuntunan, santunan, maupun dengan jalan meningkatkan pengakuan hak-hak asasi manusia, perlindungan fisik dan sosial ekonomi melalui norma yang berlaku.

Secara umum ada beberapa hak pekerja yang dianggap mendasar dan harus dijamin, kendati dalam penerapannya bisa sangat ditentukan oleh perkembangan ekonomi dan sosial-budaya dan masyarakat atau negara di mana suatu perusahaan beroperasi, diantaranya :

- a. Hak atas pekerjaan. Hak atas pekerjaan merupakan suatu hak asasi manusia. Karena demikian pentingnya Indonesia dengan

jelas mencantumkan, dan menjamin sepenuhnya, hak atas pekerjaan ini dapat dilihat pada Pasal 27, ayat 2, UUD 45: “Tiap-tiap warga negara berhak atas pekerjaan dan penghidupan yang layak bagi kemanusiaan.”

- b. Hak atas upah yang adil. Upah sesungguhnya adalah perwujudan atau kompensasi dari hasil kerjanya. Setiap orang berhak untuk memperoleh upah yang adil, yaitu upah yang sebanding dengan tenaga yang telah disumbangkannya.
- c. Hak untuk berserikat dan berkumpul. Untuk bisa memperjuangkan kepentingannya, khususnya hak atas upah yang adil, pekerja harus diakui dan dijamin haknya untuk berserikat dan berkumpul. Mereka harus dijamin haknya untuk membentuk serikat pekerja dengan tujuan bersatu memperjuangkan hak dan kepentingan semua anggota mereka. Dengan berserikat dan berkumpul, posisi mereka menjadi kuat dan karena itu tuntutan wajar mereka dapat lebih diperhatikan, yang pada gilirannya berarti hak mereka akan lebih bisa dijamin.
- d. Hak atas perlindungan keamanan dan kesehatan. Dasar dan hak atas perlindungan keamanan, keselamatan, dan kesehatan kerja adalah hak atas hidup. Jaminan ini mutlak perlu sejak awal sebagai bagian integral dari kebijaksanaan dan operasi suatu perusahaan. Resiko harus sudah diketahui sejak awal, hal ini perlu untuk mencegah perselisihan dikemudian hari bila terjadi sesuatu hal yang tidak diinginkan.
- e. Hak untuk diproses hukum secara sah. Hak ini terutama berlaku ketika seorang pekerja dituduh dan diancam dengan hukuman tertentu karena diduga melakukan pelanggaran atau kesalahan

- tertentu. Ia wajib diberi kesempatan untuk membuktikan apakah ia melakukan kesalahan seperti dituduhkan atau tidak.
- f. Hak untuk diperlakukan secara sama. Artinya, tidak boleh ada diskriminasi dalam perusahaan apakah berdasarkan warna kulit, jenis kelamin, etnis, agama, dan sebagainya, baik dalam sikap dan perlakuan, gaji, maupun peluang untuk jabatan, pelatihan atau pendidikan lebih lanjut.
 - g. Hak atas rahasia pribadi. Kendati perusahaan punya hak tertentu untuk mengetahui riwayat hidup dan data pribadi tertentu dari setiap karyawan, karyawan punya hak untuk dirahasiakan data pribadinya itu. Bahkan perusahaan harus menerima bahwa ada hal-hal tertentu yang tidak boleh diketahui oleh perusahaan dan ingin tetap dirahasiakan oleh karyawan.
 - h. Hak atas kebebasan suara hati. Pekerja tidak boleh dipaksa untuk melakukan tindakan tertentu yang dianggapnya tidak baik: melakukan korupsi, menggelapkan uang perusahaan, menurunkan standar atau ramuan produk tertentu demi memperbesar keuntungan, menutup-nutupi kecurangan yang dilakukan perusahaan atau atasan.
 - i. Dalam KUHPerdara ketentuan mengenai kewajiban buruh/pekerja diatur dalam Pasal 1603 huruf (a), (b), dan huruf (c) KUHPerdara yang pada intinya bahwa; Buruh diwajibkan sendiri melakukan pekerjaannya, tak bolehlah ia, selain dengan izin si majikan dalam melakukan pekerjaannya digantikan oleh orang ketiga, Dalam melakukan pekerjaan buruh wajib menaati aturan dan petunjuk yang diberikan oleh pengusaha. Kewajiban membayar ganti rugi dan denda. Jika pekerja melakukan

perbuatan merugikan perusahaan baik karena kesengajaan atau kelalaian, maka sesuai dengan prinsip hukum pekerja wajib membayar ganti rugi atau denda tersebut. Selain perlindungan hukum terhadap pekerja, perlindungan hukum terhadap pengusaha juga sangat diperlukan mengingat peranannya sebagai penyedia lapangan kerja dan sebagai penggerak roda perekonomian suatu negara. Pekerja dan pengusaha adalah saling membutuhkan sehingga apa yang menjadi hak dan kewajiban masing-masing haruslah sama-sama dilindungi.

Dalam Undang-undang Nomor 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan, pengusaha mempunyai hak dan kewajiban dalam menjalankan usahanya. Hak pengusaha, antara lain:

- a) Membuat peraturan dan perjanjian kerja. Peraturan perusahaan dibuat secara sepihak oleh pengusaha dan perjanjian kerja dibuat bersama antara serikat pekerja/buruh dengan pengusaha atau persatuan pengusaha. Dalam hal ini karena peraturan dibuat sepihak materinya lebih memaksimalkan kewajiban pekerja dan meminimalkan hak pekerja serta memaksimalkan hak pengusaha/majikan dan meminimalkan kewajiban pengusaha/majikan. Namun peraturan dan perjanjian tersebut tetap mengacu pada ketentuan ketenagakerjaan yang berlaku.
- b) Hak untuk melakukan PHK. Pengusaha dapat memutuskan hubungan kerja terhadap pekerja/buruh sesuai dengan Pasal 158, Pasal 163 sampai dengan Pasal 165.
- c) Penutupan perusahaan. Penutupan perusahaan didasarkan Pasal 146 sampai dengan Pasal 149 Undang-undang Nomor 13

Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan.

- d) Hak untuk membentuk dan menjadi anggota organisasi perusahaan. Ketentuan mengenai organisasi pengusaha diatur sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Pasal 105 Undang-undang Nomor 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan).
- e) Berhak untuk menyerahkan sebagian pekerjaan kepada perusahaan lain. Perusahaan dapat menyerahkan sebagian pelaksanaan pekerjaan kepada perusahaan lainnya melalui perjanjian pemborongan pekerjaan atau penyediaan jasa pekerja/buruh yang dibuat secara tertulis. Kewajiban pengusaha adalah untuk memenuhi hak-hak dari pekerja seperti yang diuraikan diatas, antara lain: Hak atas pekerjaan, hak atas upah yang adil, hak untuk berserikat dan berkumpul, hak atas perlindungan keamanan dan kesehatan, hak untuk diproses hukum secara sah, hak untuk diperlakukan secara sama, hak atas rahasia pribadi, hak atas kebebasan suara hati.

2. Bentuk-bentuk Perlindungan Hukum

Menurut Philipus M Hadjon perlindungan hukum dibedakan menjadi 2 (dua) yakni:

- a) Perlindungan hukum *preventif*, merupakan perlindungan hukum di mana subyek hukum diberi kesempatan untuk mengajukan keberatan sebelum keputusan pemerintah mendapat bentuk yang sudah pasti. Hal tersebut bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa.

- b) Perlindungan hukum represif, merupakan bentuk perlindungan hukum yang ditujukan untuk menyelesaikan sengketa. Perlindungan ini berupa sanksi yang meliputi denda, hukuman penjara, dan hukuman tambahan dimana sanksi tersebut diberikan setelah terjadi sengketa. Penyelesaian sengketa ini dilakukan oleh pengadilan umum dan pengadilan administrasi di Indonesia.

Apabila kurir merasa dirugikan oleh konsumen, maka ketentuan-ketentuan dibawah ini akan membantu kurir dalam menyelesaikan masalahnya.

- a) Ketentuan terkait perbuatan melawan hukum tercantum dalam Pasal 1365 KUH Perdata, yang berbunyi: “Tiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk menggantikan kerugian tersebut.”
- b) Pasal 1371 Buku III KUHPerdata, yang berbunyi: “Menyebabkan luka atau cacat anggota badan seseorang dengan sengaja atau karena kurang hati-hati, memberi hak kepada korban selain untuk menuntut penggantian biaya pengobatan, juga untuk menuntut penggantian kerugian yang disebabkan oleh luka atau cacat badan tersebut. Juga penggantian kerugian ini dinilai menurut kedudukan dan kemampuan kedua belah pihak dan menurut keadaan. Ketentuan terakhir ini pada umumnya berlaku dalam hal menilai kerugian yang ditimbulkan oleh suatu kejahatan

terhadap pribadi seseorang.”

- c) Pasal 1372 Buku III KUHPerdara, yang berbunyi: “Tuntutan perdata tentang hal penghinaan diajukan untuk memperoleh penggantian kerugian serta pemulihan kehormatan dan nama baik.”

Mariam Darus Badruzaman dalam bukunya KUH Perdata Buku III Hukum Perikatan dengan Penjelasan, seperti dikutip Rosa Agustina menyatakan yang dimaksud dengan perbuatan melawan hukum adalah:

- 1) Bertentangan dengan kewajiban hukum si pelaku;
- 2) Bertentangan dengan hak subjektif orang lain;
- 3) Bertentangan dengan kesusilaan;
- 4) Bertentangan dengan kepatutan, ketelitian dan kehati-hatian.

H. Penegakan Hukum

Pengertian Hukum menurut J.C.T Simorangkir sebagaimana yang dikutip C.S.T Kansil, “Hukum adalah peraturan-peraturan yang bersifat memaksa, yang menentukan tingkah laku manusia dalam lingkungan masyarakat yang dibuat oleh badan-badan resmi yang berwajib, pelanggaran mana terhadap peraturan-peraturan tadi berakibat diambilnya tindakan, yaitu dengan hukuman tertentu”.²³ Menurut Kamus Hukum pengertian

²³ C.S.T. Kansil, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 1989), hlm.38.

Hukum adalah “peraturan-peraturan yang bersifat memaksa yang menentukan tingkah laku manusia dalam lingkungan masyarakat, yang dibuat oleh badan-badan resmi yang berwajib, pelanggaran terhadap peraturan-peraturan tadi berakibat diambilnya tindakan”. Pengertian hukum juga dikatakan oleh Sudikno Martokusumo bahwa: “hukum sebagai kumpulan peraturan atau kaidah yang bersifat umum dan normatif, hukum bersifat umum karena berlaku bagi setiap orang, dan bersifat normatif karena menentukan apa yang seyogyanya dilakukan, apa yang tidak boleh dilakukan atau harus dilakukan serta menentukan bagaimana caranya melaksanakan kepatuhan pada kaedah-kaedah”.

Upaya penegakan hukum harus ada tiga unsur yang diperhatikan yaitu kepastian hukum, kemanfaatan, dan keadilan. Pertama, kepastian hukum merupakan perlindungan terhadap tindakan sewenang-wenang, yang berarti bahwa seseorang akan dapat memperoleh sesuatu yang diharapkan dan tidak ada kesewenang-wenangan.

Fungsi Hukum menurut Satjipto Raharjo adalah melindungi kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan suatu kekuasaan kepadanya untuk bertindak dalam rangka kepentingan tersebut. Pengalokasian kekuasaan ini dilakukan secara terukur, dalam arti ditentukan keluasan dan kedalamannya. Perlindungan diartikan sebagai perbuatan memberi jaminan, atau ketentraman, keamanan, kesejahteraan dan kedamaian dari perlindungan kepada yang dilindungi atas segala bahaya atau resiko yang mengancamnya.

Menurut Soedjono Dirdjosisworo bahwa pengertian hukum dapat dilihat dari delapan arti, yaitu hukum dalam arti penguasa, hukum dalam arti para petugas, hukum dalam arti sikap tindakan,

hukum dalam arti sistem kaidah, hukum dalam arti jalinan nilai, hukum dalam arti tata hukum, hukum dalam arti ilmu hukum, hukum dalam arti disiplin hukum. Beberapa arti hukum dari berbagai macam sudut pandang yang dikemukakan oleh Soedjono Dirdjosisworo menggambarkan bahwahukum tidak semata-mata peraturan perundang-undangan tertulis dan aparat penegak hukum seperti yang selama ini dipahami oleh masyarakat umum yang tidak tahu tentang hukum. Tetapi hukum juga meliputi hal-hal yang sebenarnya sudah hidup dalam pergaulan masyarakat.

Konsep konstruksi hukum memiliki tiga jenis konstruksi hukum yaitu, pertama, konstruksi hukum dengan cara perlawanan. Maksudnya adalah menafsirkan hukum antara aturan aturan dalam peraturan perundang-undangan dengan kasus atau masalah yang dihadapi. Kedua, konstruksi hukum yang mempersempit adalah membatasi proses penafsiran hukum yang ada di dalam peraturan perundang-undangan dengan keadaan yang sebenarnya. Ketiga, konstruksi hukum yang memperluas yaitu konstruksi yang menafsirkan hukum dengan cara memperluas makna yang dihadapi sehingga suatu masalah dapat dijerat dalam suatu peraturan perundang-undangan.

Menurut Hans Kelsen, hukum adalah ilmu pengetahuan normatif dan bukan ilmu alam.²⁴ Lebih lanjut Hans Kelsen menjelaskan bahwa hukum merupakan teknik sosial untuk mengatur perilaku masyarakat.

Dalam pengertian sehari-hari pelanggan orang-orang yang kegiatannya membeli dan menggunakan suatu produk, baik barang

²⁴ Jimly Asshiddiqie dan M. Ali Safa'at, *Teori Hans Kelsen Tentang Hukum*, Sekretariat Jenderal dan Kepaniteraan MK RI, Jakarta, 2006, hlm. 12.

maupun jasa, secara terus menerus maka dari itu didalam perusahaan pelanggan sangatlah penting dengan adanya pelanggan perusahaan dapat berjalan dengan baik dan berkembang.

Menurut Nasution dalam mengemukakan bahwa “pelanggan adalah semua orang yang menuntut perusahaan untuk memenuhi suatu standar kualitas tertentu, dan karena itu akan memberikan pengaruh pada performansi perusahaan”.

Menurut Rusydi menyatakan bahwa “pelanggan (*customer*) adalah seseorang yang datang atau memiliki kebiasaan untuk membeli sesuatu dari penjual. Kebiasaan tersebut meliputi aktifitas pembelian dan pembayaran atas sejumlah produk yang dilakukan berulang kali”.

Menurut Rusydi menyatakan bahwa “pelanggan adalah orang paling penting didalam organisasi kita. Orang yang tidak tergantung pada kita, bahkan sebaliknya kita tergantung mereka”. Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pelanggan adalah setiap orang yang membeli produk atau jasa yang dijual secara rutin.²⁵

I. Dasar Perlindungan Hukum Tentang Perlindungan Hukum Tenaga Kerja dan Perlindungan Hukum Didalam Transaksi Online

- a. Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan

²⁵ *Ibid.*,

Transaksi Elektronik.

- b. Transaksi jual beli E-commerce secara umum diatur dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang perubahan atas Undang – Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik atau yang disingkat dengan ITE. Pasal 18 ayat 1 UU ITE menyebutkan bahwa kontrak elektronik harus memiliki kekuatan hukum yang sama dengan kontrak konvensional. Dalam pasal ini definisi transaksi elektronik ialah “Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan Komputer, jaringan Komputer, dan/atau media elektronik lainnya”.
- c. Undang-Undang No. 7 Tahun 2014 Pasal 65 tentang Perdagangan melalui Sistem Elektronik.
- d. Setiap Pelaku Usaha yang memperdagangkan Barang dan/atau Jasa dengan menggunakan sistem elektronik wajib menyediakan data dan/atau informasi secara lengkap dan benar.
- e. Setiap Pelaku Usaha dilarang memperdagangkan Barang dan/atau Jasa dengan menggunakan sistem elektronik yang tidak sesuai dengan data dan/atau informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- f. Penggunaan sistem elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib memenuhi ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- g. Data dan/atau informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat:

- Identitas dan legalitas Pelaku Usaha sebagai produsen atau Pelaku Usaha Distribusi
 - Persyaratan teknis barang yang ditawarkan
 - Persyaratan teknis atau kualifikasi jasa yang ditawarkan
 - Harga dan cara pembayaran barang dan/atau Jasa
 - Cara penyerahan barang
- h. Dalam hal terjadi sengketa terkait dengan transaksi dagang melalui sistem elektronik, orang atau badan usaha yang mengalami sengketa dapat menyelesaikan sengketa tersebut melalui pengadilan atau melalui mekanisme penyelesaian sengketa lainnya.
- i. Setiap Pelaku Usaha yang memperdagangkan Barang dan/atau Jasa dengan menggunakan sistem elektronik yang tidak menyediakan data dan/atau informasi secara lengkap dan benar sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi administratif berupa pencabutan izin.

Pasal 27 ayat 2 tentang hak dan kewajiban : "Tiap-tiap warga negara berhak atas pekerjaan dan penghidupan yang layak bagi kemanusiaan". Hak merupakan sesuatu yang dimiliki oleh setiap individu baik dalam lingkungan pekerjaan, masyarakat bahkan hak sebagai warga negara Republik Indonesia. Sedangkan kewajiban adalah suatu tanggung jawab atau amanah yang didapatkan dan harus dilakukan oleh seseorang. Begitu juga dengan karyawan yang memiliki hak dan juga kewajiban sebagai seorang karyawan di suatu instansi. Dengan terpenuhinya hak dan kewajiban, maka karyawan tersebut akan bekerja dengan maksimal karena adanya balance antara hak dan kewajiban tersebut.

J. COD Dalam Hukum Islam

Dasar Hukum Jual Beli Dalam Al-Qur'an, seperti yang terkandung dalam Q.S Al-Baqarah Ayat 275, Yang artinya "Orang-orang yang memakan (bertransaksi dengan) riba tidak dapat berdiri, kecuali seperti orang yang berdiri sempoyongan karena kesurupan setan. Demikian itu terjadi karena mereka berkata bahwa jual beli itu sama dengan riba. Padahal, Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Siapa pun yang telah sampai kepadanya peringatan dari Tuhannya (menyangkut riba), lalu dia berhenti sehingga apa yang telah diperolehnya dahulu menjadi miliknya dan urusannya (terserah) kepada Allah. Siapa yang mengulangi (transaksi riba), mereka itulah penghuni neraka. Mereka kekal di dalamnya."

Yang ditekankan dalam ayat Al-Qur'an diatas adalah Allah menghalalkan jual beli kecuali riba, jadi hukum COD menurut islam adalah boleh asal tidak mengandung unsur riba di dalamnya.

Dalam praktik jual beli, ada tiga praktik transaksi riba yang terkenal, yaitu riba al-fadl, riba al-yad dan riba al-nasa'.

1) Riba al-fadl

Yaitu transaksi jual beli harta ribawi (emas, perak dan bahan makanan) yang disertai dengan sesama jenisnya, dan disertai adanya kelebihan di salah satu barang yang dipertukarkan. Karena adanya unsur kelebihan (fudlul) ini maka riba ini diberi nama sebagai riba al-fadl (riba kelebihan).

Suatu misal Bu Eko memiliki beras bagus seberat 1 kilogram. Bu Hasan memiliki beras jelek seberat 2 kilogram. Bu Eko bermaksud memiliki beras kualitas jelek milik Bu Hasan

tersebut untuk campuran pakan ternaknya. Sementara itu Bu Hasan membutuhkan beras bagus untuk konsumsi keluarganya. Akhirnya, terjadilah transaksi keduanya untuk saling menukarkan beras tersebut. Bu Eko membawa beras bagus seberat 1 kilogram dan Bu Hasan membawa beras kualitas buruk seberat 2 kilogram. Transaksi terjadi dengan penukaran beras 1 kg ditukar dengan beras 2 kg. Transaksi sebagaimana dimaksud dalam contoh ini adalah termasuk transaksi riba, disebabkan ada kelebihan timbangan dari beras miliknya Bu Hasan, dengan selisih 1 kilogram.

Pasal yang dilanggar dalam hal ini adalah karena ketiadaan sama timbangannya, sebagaimana syarat sah transaksi barang ribawi, yaitu harus kontan, saling menyerahkan, dan sama timbangannya.

Sebagai solusinya, agar terhindar dari transaksi riba, yaitu seharusnya Bu Eko membeli beras yang dimiliki Bu Hasan dengan tunai. Demikian pula, Bu Hasan membeli berasnya Bu Eko dengan tunai. Selanjutnya, dari uang yang diterima, dibelikan beras yang dikehendaki oleh masing-masing. Uang Bu Eko dibelikan beras milik Bu Hasan. Demikian pula, uang yang didapat Bu Hasan dibelikan beras milik Bu Eko.

2) Riba al-yad

Yaitu riba yang terjadi akibat jual beli barang ribawi (emas, perak dan bahan makanan) yang disertai penundaan serah terima kedua barang yang ditukarkan, atau penundaan terhadap penerimaan salah satunya. Karena ada unsur penundaan inilah, maka riba ini disebut sebagai riba al-yad (riba kontan).

Ambil contoh, misalnya transaksi jual beli barang ribawi antara Pak Ahmad (pedagang jagung) dengan Pak Hasan (pedagang beras). Pak Ahmad hendak membeli beras milik Pak Hasan dengan standart 1 kg beras untuk 4 kg jagung. Standart ini dibangun, karena kebetulan harga beras saat itu adalah 10 ribu rupiah per kilogram. Sementara jagung memiliki harga 2.500 rupiah per kilogram. Keduanya sudah sama-sama sepakat. Setelah Pak Ahmad menerima beras milik Pak Hasan, ternyata Pak Ahmad tidak segera menyerahkan jagung yang dimilikinya kepada Pak Hasan di majelis akad dan saat itu juga. Transaksi inilah yang disebut sebagai riba al-yad disebabkan ada kemungkinan harga 1 kg beras di kemudian hari berbeda dengan harga 4 kg jagung. Bahkan adakalanya harga 1 kg beras sama dengan harga 5 kg jagung.

3) Riba al-nasa'

Riba al-nasa' adalah riba akibat jual beli barang ribawi karena adanya tempo yang dimaksud tempi yaitu tempo pembayaran barang yang sudah dibeli. Contoh riba jenis ini yaitu pak Budi memiliki emas 1 kg dan hendak dijual kepada pak Bani dengan harga Rp25 juta. Pak Budi tidak segera menyerahkan emas yang dimilikinya, dan baru diserahkan 1 bulan berikutnya. Setelah jatuh tempo, ternyata pak Bani belum mempunyai uang Rp25 juta. Sementara, harga jual sudah naik menjadi Rp35 juta per kilogramnya. Lalu, pak Budi berkata pak Bani akankah transaksi dihentikan dengan risiko pak Bani harus membayar Rp25 juta kepada pak Budi atau transaksi dilanjutkan dengan menambah tempo 1 bulan lagi, dengan risiko pak Bani harus membayar emas

dengan harga Rp35 juta. Kenaikan harga emas dari Rp25 juta ke Rp35 juta ketika jatuh tempo yang membuat harga belinya berubah inilah yang dikenal dengan *riba al-nasa'*. Perubahan harga ini berwujud sebagai tambahan harga akibat perubahan tempo.

Sistem pembayaran terdiri dari dua kata yakni “sistem” dan “pembayaran”. Kata “sistem” menurut kamus umum bahasa Indonesia adalah sekelompok bagian-bagian yang bekerja bersama-sama untuk melakukan sesuatu maksud. Atau bisa juga diartikan sebagai cara atau metode yang teratur untuk melakukan sesuatu.

Sedangkan kata “pembayaran” lazim diartikan sebagai perpindahan nilai antara dua belah pihak. Secara sederhana, kedua belah pihak dimaksud adalah pihak pembeli dan pihak penjual. Jadi pada saat yang bersamaan terjadi perpindahan barang dan jasa. Dalam setiap kegiatan ekonomi, dimana terjadi perpindahan barang atau jasa, pasti melibatkan apa yang disebut dengan proses pembayaran.

Menurut Bruce, mendefinisikan bahwa, *“the payment system, which consists of the set of rules, institutions, and the technical mechanisms for the transfer of money, is an integral part of any monetary system and is especially important in a market economy”* – “sistem pembayaran adalah yang terdiri dari seperangkat aturan, institusi, dan mekanisme teknis untuk transfer uang, merupakan bagian integral dari sistem moneter apa pun dan sangat penting dalam ekonomi pasar ”.

Menurut UU No. 23/1999 tentang Bank Indonesia Pasal 1 (71:1999) Mendefinisikan bahwa “Sistem Pembayaran secara tegas sebagai satu kesatuan yang utuh dari seperangkat aturan, lembaga, mekanisme untuk melaksanakan pemindahan dana guna memenuhi kewajiban yang timbul dari kegiatan ekonomi”.

Dari semua definisi diatas dapat disimpulkan bahwa sitem pembayaran memiliki cakupan begitu luas. Sistem pembayaran terbagi menjadi 2 bagian,yaitu:

a. Sistem Pembayaran Tunai

Secara garis besar sistem pembayaran dibagi menjadi dua yaitu sistem pembayaran tunai dan sistem pembayaran non-tunai. Perbedaan mendasar terletak pada instrumen yang digunakan. Sistem pembayaran tunai menggunakan uang kertas dan logam sebagai alat pembayaran.

b. Sistem Pembayaran Non Tunai

Sedangkan pada sistem pembayaran non-tunai, instrumen yang digunakan berupa Alat Pembayaran Menggunakan Kartu (APMK), cek, bilyet giro, nota debit, maupun uang elektronik (*card based* dan *server based*). Cakupan sistem pembayaran non tunai dikelompokkan menjadi 2 jenis transaksi yaitu transaksi nilai besar (*wholesale*) dan transaksi kecil(*retail*).²⁶

²⁶ Bank Indonesia, “Sistem Pembayaran”, <https://www.bi.go.id/id/fungsi-utama/sistem-pembayaran> diakses 4 Juni 2024

K. Landasan Konseptual

1. *E-commerce*

Kata *e-commerce* berasal dari bahasa Inggris, yang merupakan gabungan dari dua kata yakni elektronik yang disingkat E dan kata *Commerce*. Menurut *etimologi* E atau elektronik adalah suatu ilmu elektronik, alat-alat elektronik, dan hal-hal yang berhubungan dengan elektronik. Adapun *commerce* merupakan suatu perdagangan.²⁷ Untuk itu dapat disimpulkan bahwa *e-commerce* merupakan suatu kegiatan perdagangan secara elektronik.

Pengertian *e-commerce* juga dikemukakan oleh Onno. W Purbodan Aang Arif, yang mengutip pendapat dari Dabid Baum, bahwa *e-commerce* merupakan seperangkat teknologi, aplikasi, dan proses bisnis yang menghubungkan perusahaan, konsumen, dan komunitas yang menggunakan transaksi elektronik dan pertukaran barang, jasa dan informasi secara elektronik.

Definisi *e-commerce* juga dikemukakan oleh Munir Fuady, bahwa *e-commerce* merupakan suatu proses kegiatan bisnis yang memakai teknologi elektronik yang menghubungkan suatu perusahaan, konsumen dan masyarakat dalam bentuk transaksi elektronik dan penjualan barang secara elektronik.²⁸ Sederhananya *e-commerce* merupakan kegiatan bisnis jual beli yang memanfaatkan teknologi yaitu internet sebagai perantara dalam

²⁷ John M. Echols dan Hassan Shadily, "Kamus Inggris Indonesia" (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2003), hlm. 209 - 129.

²⁸ Munir Fuady, "Pengantar Hukum Bisnis: Menata Bisnis Modern Di Era Global" (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2005), hlm. 407.

menjalankan kegiatan tersebut.

E-commerce digunakan sebagai transaksi bisnis antara perusahaan maupun penjual dengan pelanggan. *E-commerce* juga digunakan sebagai sarana komunikasi dalam melakukan penawaran sehingga akan terjadi kesepakatan jual beli secara elektronik. Berdasarkan Pasal 3 Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik yang menyatakan

Dalam melakukan *kegiatan e-commerce* harus memperhatikan beberapa prinsip, yang meliputi:

- a. Itikad Baik;
- b. Kehati-hatian;
- c. Transparansi;
- d. Keterpercayaan;
- e. Akuntabilitas;

Prinsip itikad baik yaitu para pihak yang terlibat dalam perdagangan melalui sistem elektronik wajib memiliki itikad baik. Apabila terjadi pelanggaran atas prinsip ini akan berakibat terhadap batalnya kesepakatan para pihak dengan tidak mengurangi maupun mengabaikan hak-hak dari pihak yang beritikad baik dalam melakukan kegiatan *e-commerce*.

Prinsip kehati-hatian adalah para pihak yang terlibat harus hati-hati dalam melakukan kegiatan *e-commerce*. maksud dari hati-hati ini ialah agar para pihak memahami dengan baik mengenai segala informasi elektronik yang berhubungan dengan

kegiatan *e-commerce* tersebut.

Prinsip transparansi maksudnya adalah para pihak yang terlibat wajib transparan atau terbuka dalam menyampaikan segala informasi elektronik seta persyaratan dan ketentuan dari kegiatan *e-commerce*.

Para pihak wajib membangun sistem elektronik yang layak dipercaya demi menjaga kepercayaan bagi setiap orang yang terlibat dalam perdagangan elektronik yang diselenggarakannya.

Pelaksanaan perdagangan secara elektronik wajib menerapkan prinsip akuntabilitas, yang mana maksud dari prinsip ialah agar kegiatan perdagangan tersebut dapat dipertanggungjawabkan dengan memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan dan etika yang berlaku umum.

2. Transaksi *E-commerce*

Transaksi *e-commerce* merupakan suatu kegiatan perdagangan yang melibatkan dua pihak atau lebih yang menggunakan serangkaian perangkat elektronik. Berdasarkan pasal 1 angka (24) Undang-undang Nomor 7 tahun 2014 tentang Perdagangan, menjelaskan bahwa “*Perdagangan melalui sistem elektronik adalah perdagangan yang transaksinya dilakukan melalui serangkaian perangkat dan prosedur elektronik*”. Selain itu transaksi *e-commerce* juga dijelaskan dalam Pasal 1 angka 2 Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik yang berbunyi: “*Perdagangan Melalui Sistem Elektronik yang selanjutnya disingkat PMSE adalah*

*Perdagangan yang transaksinya dilakukan melalui serangkaian perangkat dan prosedur elektronik”.*²⁹

Pelaksanaan transaksi *e-commerce*, pembeli dapat menggunakan *browser web* maupun aplikasi dalam melakukan pemesanan barang dan pembeli menyediakan bentuk pembayaran seperti kartu kredit, maupun *digital cash*.³⁰ Transaksi *e-commerce* difasilitasi oleh *marketplace*. *Marketplace* merupakan suatu sistem informasi antar organisasi di mana penjual dan pembeli mengkomunikasikan tentang harga, produk, dan menyelesaikan transaksi melalui saluran elektronik. Oleh sebab itu dapat dikatakan bahwa *marketplace* merupakan sebuah wadah untuk memasarkan produk secara elektronik yang mempertemukan penjual dan pembeli untuk bertransaksi. *Marketplace* digunakan sebagai sarana komunikasi penjual dan pembeli untuk mencapai kesepakatan dalam bertransaksi.

Marketplace sudah di atur di dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem Transaksi Elektronik Pasal 2 angka 5 huruf b. *Marketplace* memberikan peluang bisnis dalam melaksanakan transaksi elektronik yang berbasis internet. Dari sini dapat disimpulkan bahwa *marketplace* adalah sebuah wadah yang digunakan para pelaku usaha untuk memasarkan produknya kepada calon pembeli melalui perdagangan elektronik.

3. Para pihak dalam transaksi *e-commerce*

²⁹ Pasal 1 Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik

³⁰ Endang Purwaningsih, “*Hukum Bisnis*” (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), hlm. 57

Transaksi *e-commerce* tidak hanya melibatkan penjual dan pembeli saja, namun melibatkan pihak lain yang terdiri dari beberapa pihak seperti, penjual, penyedia jasa pengiriman/kurir serta pembeli. Adapun penjelasan dari para pihak yang terlibat dalam transaksi *e-commerce* tersebut akan dibahas dibawah ini, yakni:

a. Penjual

Berdasarkan Pasal 1 angka (10) Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, penjual atau pedagang merupakan pelaku usaha yang melakukan perdagangan secara elektronik yang dikelola sendiri secara langsung melalui sarana milik pihak penyelenggara perdagangan elektronik atau *marketplace*.

Penjual memiliki hak yang diatur dalam Pasal 6 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Hak Pelaku Usaha adalah:

- 1) Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- 2) Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- 3) Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- 4) Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang atau jasa yang diperdagangkan;

5) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya;”

Pelaku usaha atau penjual juga memiliki kewajiban dalam menyelenggarakan perdagangan. Kewajiban penjual di atur dalam Pasal 1473 KUHPerdara yang menjelaskan bahwa, penjual diwajibkan menyatakan dengan tegas untuk apa dia mengikatkan dirinya. Janji yang diberikan haruslah jelas dan dapat ditafsirkan untuk kerugiannya. Selanjutnya dalam Pasal 1474 KUHPerdara juga menjelaskan bahwa penjual memiliki dua kewajiban yang utama, yakni penjual harus menyerahkan barangnya dan menanggungnya.

b. Perusahaan Jasa Pengiriman Barang

Jasa pengiriman barang saat ini sudah menjadi layanan yang sangat dibutuhkan. Maraknya kegiatan jual beli melalui internet yang merupakan aspek pendukung ekonomi menimbulkan berdirinya perusahaan-perusahaan baru yang bergerak di bidang jasa pengiriman dalam menjalankan kegiatan jual beli tersebut. Perkembangan *e-commerce* yang cukup pesat tidak dilepaskan dari keberadaan perusahaan jasa pengiriman barang. Adanya perusahaan jasa pengiriman barang menjadi pendukung utama karena berperan sebagai penghubung antara penjual dan pembeli.

Kegiatan transaksi *e-commerce* menimbulkan hak dan kewajiban dari adanya hubungan hukum antara penyedia jasa pengiriman dengan pengirim yang tertuang dalam Kitab Undang-undang Hukum Dagang.

c. Kurir

Pelaksanaan pengiriman barang, perusahaan jasa pengiriman membutuhkan seorang kurir untuk mengantarkan barang kepada penerima. Hubungan kurir dengan perusahaan jasa pengiriman adalah sebagai pekerja. Selain sebagai pekerja tetap adapun hubungan kurir dengan penyedia jasa pengiriman adalah sebagai mitra atau hanya sebagai pekerja lepas (*freelance*). Dalam pelaksanaan transaksi elektronik melalui *marketplace*, kurir merupakan ujung interaksi dalam transaksi *e-commerce* dengan metode pembayaran *Cash on delivery*.

Kurir sebagai pekerja dari perusahaan jasa pengiriman memiliki hak untuk memperoleh perlindungan yang diatur dalam Pasal 86 Undang-undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan yang berbunyi:

“Setiap pekerja/buruh mempunyai hak untuk memperoleh perlindungan atas:

- 1) Keselamatan dan Kesehatan kerja;
- 2) Moral dan kesusilaan;
- 3) Perlakuan yang sesuai dengan harkat dan martabat manusia serta nilai-nilai agama;”

Kewajiban kurir dalam sistem *Cash on delivery* adalah menjalankan kewajiban sebagai pekerja dari perusahaan jasa pengiriman yang memiliki perjanjian kerjasama dengan *marketplace* yaitu mengirimkan barang agar sampai ke tangan pembeli dan menerima pembayaran atas barang tersebut. Masing-

masing *marketplace* memiliki ketentuan tersendiri yang secara eksplisit mengatur mengenai belanja *online* di *platform* tersebut.

d. Pembeli

Pembeli merupakan setiap orang yang memakai jasa dan atau barang yang ada dalam masyarakat, baik untuk kepentingan diri sendirimaupun orang lain serta makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Definisi tersebut dijelaskan dalam Pasal 1 angka (2) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Selain itu definisi pembeli juga dijelaskan juga dalam Pasal 1 angka (17) Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

Pembeli dalam melakukan kegiatan jual beli juga memiliki hak dan kewajiban yang harus dijalankan. Hak-hak tersebut diatur dalam Pasal 4 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang meliputi:

Hak konsumen:

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- 2) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- 3) Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;

- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- 6) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- 7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- 8) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/ataupenggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- 9) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan perundang-undangan;”

Kewajiban dari pembeli diatur dalam Pasal 5 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang meliputi:

Kewajiban konsumen adalah:

- 1) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- 2) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- 3) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- 4) Mengikuti upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;”

Kewajiban utama dari pembeli juga diatur dalam Pasal 1513 KUHPerdara, yang menjelaskan bahwa kewajiban utama pembeli

adalah membayar harga pembelian, pada waktu dan tempat yang telah disepakati dalam perjanjian.

L. Metode Pembayaran E-commerce

Pelaksanaan transaksi *e-commerce* saat ini tidak hanya difasilitasi dengan metode pembayaran menggunakan uang tunai saja, saat ini sudah banyak digunakan uang non-tunai yang lebih efisien dan ekonomis. Pelaksanaan transaksi jual beli secara konvensional hanya dikenal dengan dua metode pembayaran yaitu secara *cash* dan menggunakan kartu debit maupun kartu kredit.³¹

Berbeda dengan transaksi jual beli secara *online* atau yang biasadikenal dengan transaksi *e-commerce*, metode pembayaran yang digunakan dalam transaksi *e-commerce* memiliki beberapa cara, yakni berbasis kertas, berbasis kartu serta berbasis elektronik.³² Pembayaran dengan berbasis kertas termasuk *gyro*, nota debit, cek dan *billet*. Berbasis kartu menggunakan kartu ATM (Anjungan Tunai Mandiri), kartu debit serta kartu kredit. Pembayaran yang berbasis elektronik meliputi *mobile Banking*, *SMS Banking*, *Internet Banking*, *e-money*.

a. Pembayaran Kartu Kredit/Visa

Ini adalah jenis yang paling umum dilakukan pada transaksi *online*. Penggunaan kartu kredit untuk

³¹ Pradika Muthiya Shafa, Jusuf Hariyanto, “Pengaruh Harga, Ulasan Produk, Dan Metode Pembayaran Terhadap Keputusan Pembelian Dalam Berbelanja Online Melalui Aplikasi Marketplace”, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (Jakarta, 2020), hlm. 5.

³² Maria Louis Cahya Lumaris, Darminto Hartono Paulus, *Loc.Cit.*

pembayaran merupakan salah satu yang paling populer dilakukan, karena kemudahan yang ditawarkan. Pemegang kartu hanya diminta untuk memasukkan data kartu kredit, maka proses pembayaran secara otomatis dilakukan.

b. Transfer Bank

Selain pembayaran menggunakan kartu kredit, ini adalah salah satu cara pembayaran yang paling sering digunakan. Transfer dapat dilakukan melalui mesin ATM, internet banking maupun mobile banking.

Walau mungkin metode pembayaran ini memerlukan proses yang lebih panjang, karena harus dilakukan secara manual, namun masih populer digunakan karena terhitung lebih aman. Apalagi tidak semua orang punya kartu kredit atau debit visa.

c. Debit Visa

Hampir serupa dengan cara pembayaran menggunakan kartu kredit, pada beberapa jenis kartu debit dari bank tertentu juga bisa digunakan untuk transaksi *online*. Yang membedakan debit *online* dengan kartu debit biasa adalah dengan tercantumnya logo visa di kartu debit *online*. Fungsinya bisa menjadi kartu debit biasa dan bisa juga berubah menjadi alat pembayaran pada transaksi *online*.

Cara penggunaannya sama seperti penggunaan kartu kredit, dengan memasukkan data yang tertera pada

kartu lalu pembayaran akan diproses secara otomatis. Bedanya, pemotongan biaya pada debit visa dilakukan pada rekening tabungan langsung sedangkan pada kartu kredit, tagihan dibebankan sebagai hutang.

d. Rekening Bersama

Jenis pembayaran yang kian berkembang ini punya tujuan untuk sama-sama melindungi penjual dan pembeli. Metode ini berkembang, seiring dengan munculnya transaksi jual beli di marketplace *online*.

Rekening bersama ini melibatkan pihak ketiga yang bertujuan untuk menahan dana sampai transaksi selesai dilakukan dan barang sampai dari tangan penjual ke pembeli secara utuh. Saat barang sudah sampai, pembeli wajib melakukan konfirmasi agar dana segera dilepaskan kepada penjual.

e. E-Wallet

Satu yang cukup berkembang dewasa ini adalah penggunaan dompet elektronik atau yang kita kenal dengan e-wallet. Walaupun masih ada keterbatasan layanan pembayaran hanya di merchant tertentu yang bekerjasama, namun ke depannya prospek e-wallet dapat berkembang lebih jauh sebagai alat pembayaran *online*.

Beberapa e-wallet yang dikenal seperti Go-pay dari Gojek, T-Cash dari Telkomsel, dan Ovo, bisa digunakan untuk menyimpan uang didalam bentuk digital, siap untuk digunakan bertransaksi secara

online. Beberapa marketplace bahkan sudah bekerjasama dengan layanan pembayaran lewat e-wallet ini.

f. Tunai di Gerai Retail

Bagi mereka yang tidak memiliki kartu kredit, atau sulit mengakses mesin ATM dan tidak memiliki layanan internet banking, memilih pembayaran lewat gerai retail seperti Indomaret, Alfamart, Kantor Pos Indonesia hingga JNE juga bisa dilakukan. Hal tersebut dilakukan karena tidak semua daerah dapat dengan mudah mengakses mesin ATM atau bank, tapi dapat dengan mudah menemukan gerai-gerai retail dengan jarak yang cukup terjangkau dari tempat tinggalnya.

g. *Cash on delivery (COD)*

Alat pembayaran dalam bertransaksi *e-commerce* saat ini sudah tersedia pembayaran dengan sistem *Cash on delivery (COD)*, COD merupakan metode pembayaran yang menggabungkan pembayaran dengan teknologi dan pembayaran secara konvensional. *Cash on delivery* merupakan metode pembayaran secara *cash* yang pembayarannya melalui kurir pengantar barang saat barang sampai kepada penerima. Hal ini sesuai dengan Pasal 1458 KUHPerdara. Oleh sebab itu, pembayaran COD secara sah dapat dilakukan.

Cash on delivery atau yang biasa dikenal dengan COD merupakan sebuah inovasi metode pembayaran yang tersedia di dalam *marketplace*. Mekanisme pembayaran COD dilakukan ketika penjual dan pembeli yang melakukan transaksi pada *marketplace* sepakat melakukan pembayaran di muka secara tunai ketika barang sudah sampai di tempat pembeli.

Berdasarkan mekanisme pelaksanaan COD ini terdapat beberapa pihak yang terlibat dalam pembayaran COD dalam bertransaksi *e-commerce*, pihak-pihak tersebut antara lain ada penjual, pembeli, penyedia jasa pengiriman, serta kurir pengantar barang. Para pihak tersebut merupakan satu kesatuan dalam berjalannya kegiatan transaksi *e-commerce* yang menggunakan metode pembayaran COD.

Mekanisme COD sendiri dilakukan dengan beberapa tahapan yaitu, penjual mengirimkan barang yang sudah dipesan pembeli kepada penyedia jasa pengiriman, dari penyedia jasa pengiriman barang tersebut akan diantarkan oleh kurir kepada pembeli, dan konsumen membayar harga atas barang pesanan tersebut.³³ Jika terdapat ketidaksesuaian dengan barang, pembeli mempunyai kesempatan untuk *return* barang yang didasarkan pada ketentuan di setiap *marketplace*.

Transaksi perdagangan secara elektronik (*e-commerce*) merupakan sebuah inovasi di bidang teknologi. Untuk itu dalam transaksi *e-commerce* melibatkan beberapa pihak, tidak hanya penjual dengan pembeli. namun melibatkan pihak-pihak lain yaitu penyedia jasa pengiriman dan kurir. Keterlibatan beberapa pihak

³³ Grace evelyn Pardede, Ferdinand Sujanto, *Op.Cit*, hlm. 16.

dalam transaksi *e-commerce* ini menimbulkan hubungan hukum yang sangat kompleks daripada transaksi jual beli secara konvensional. Hubungan hukum antara pembeli sebagai konsumen dan penjual selaku pelaku usaha serta hubungan hukum yang melibatkan perusahaan jasa pengiriman dalam melakukan pengiriman barang. Pengiriman ini melibatkan pihak kurir yang merupakan ujung interaksi jual beli antara penjual dan pembeli, dimana kurir menjalankan profesinya sebagai pekerja perusahaan jasa pengiriman yang bekerja sama dengan *marketplace*. Pelaksanaan transaksi *e-commerce* seringkali terjadi permasalahan dimana konsumen merasa tidak puas terhadap barang yang dibeli serta tidak mau membayar biaya barang yang dikirim dan melakukan komplain kepada kurir. Hal tersebut menyebabkan kerugian pada kurir. Untuk itu diperlukan perlindungan terhadap kurir dalam sistem transaksi *e-commerce* dengan pembayaran sistem COD. Adapun perlindungan tersebut menggunakan beberapa peraturan perundang-undangan yang berkaitan.

Ada beberapa keuntungan dan kekurangan menggunakan sistem COD, disini peneliti akan menjelaskan kedua hal tersebut dibawah ini:

a. Keuntungan Menggunakan *Cash on delivery* (COD)

Cash on delivery (COD) atau bayar di tempat adalah metode pembayaran yang memungkinkan konsumen untuk membayar barang yang dipesan setelah menerimanya. Dalam beberapa tahun terakhir, metode pembayaran ini semakin populer, terutama di negara-negara berkembang. Kita akan membahas tentang keuntungan menggunakan metode pembayaran COD.

1) Meminimalisir Risiko Penipuan.

Metode pembayaran COD dapat meminimalisir risiko penipuan. Sebagai penjual, Anda tidak perlu khawatir tentang keabsahan pembayaran, karena Anda akan menerima pembayaran setelah barang Anda diantar dan diterima oleh konsumen. Konsumen juga merasa lebih aman karena mereka dapat memeriksa barang yang dipesan sebelum membayar.

2) Menjangkau Pelanggan yang Tidak Memiliki Kartu Kredit.

Banyak konsumen yang tidak memiliki kartu kredit atau tidak ingin menggunakan kartu kredit mereka untuk berbelanja *online*. Dalam hal ini, metode pembayaran COD menjadi pilihan yang tepat. Konsumen dapat memesan barang secara *online* dan membayar ketika barang tersebut diantar ke rumah mereka.

3) Memudahkan Konsumen

Metode pembayaran COD juga memudahkan konsumen. Mereka tidak perlu repot-repot untuk melakukan transfer atau membayar dengan kartu kredit. Konsumen hanya perlu menunggu barang diterima dan melakukan pembayaran di tempat. Hal ini akan memberikan pengalaman belanja yang lebih nyaman dan mudah bagi konsumen.

4) Mempercepat Proses Pengiriman

Metode pembayaran COD dapat mempercepat proses pengiriman barang. Dalam metode pembayaran lain seperti transfer bank atau kartu kredit, penjual harus menunggu pembayaran sebelum barang dikirim. Namun, dengan metode pembayaran COD, penjual dapat mengirim barang segera setelah pesanan diterima, karena pembayaran akan dilakukan di tempat.

5) Menjalinkan Kepercayaan Pelanggan

Metode pembayaran COD juga dapat membantu menjalin kepercayaan pelanggan. Dalam bisnis *online*, kepercayaan pelanggan adalah hal yang sangat penting. Dengan memberikan opsi pembayaran COD, konsumen merasa lebih nyaman dan percaya bahwa penjual memiliki integritas dan kualitas yang baik.

Bagi seorang penjual *online*, metode pembayaran ini dapat membantu meningkatkan kepercayaan pelanggan dan mempercepat proses pengiriman barang.

Bagi seorang konsumen, metode pembayaran COD dapat memberikan pengalaman belanja yang lebih mudah dan nyaman. Namun, konsumen juga harus memastikan bahwa memilih penjual yang terpercaya dan memiliki reputasi yang baik dalam pengiriman dan kualitas produk yang dijual.

b. Kekurangan Menggunakan *Cash on delivery* (COD)

Cash on delivery (COD) merupakan salah satu metode pembayaran yang banyak digunakan dalam bisnis *online*. Metode ini memungkinkan konsumen untuk membayar pesanan mereka pada saat barang diterima. Meskipun COD menawarkan kemudahan dan kenyamanan bagi konsumen, metode ini juga memiliki kekurangan yang perlu diperhatikan. Berikut ini adalah beberapa kekurangan menggunakan *Cash on delivery*:

1) Risiko Kehilangan Uang

Salah satu risiko yang paling sering terjadi dalam penggunaan metode COD adalah kehilangan uang. Saat pengiriman barang COD, penjual harus memberikan barang terlebih dahulu sebelum pembayaran diterima. Jika pembeli tidak menerima barang tersebut atau mengaku barang tersebut tidak

diterima meskipun sudah diterima, maka penjual akan kehilangan uang yang seharusnya mereka dapatkan.

2) Biaya Pengiriman yang Tinggi

Pengiriman barang COD biasanya lebih mahal dibandingkan dengan metode pembayaran lainnya. Hal ini disebabkan karena penjual harus membayar biaya pengiriman terlebih dahulu sebelum pembayaran diterima. Selain itu, kurir juga akan menambah biaya pengiriman karena mereka harus mengambil uang pembayaran di tempat yang berbeda.

3) Tidak Efisien

Penggunaan metode COD juga tidak efisien karena proses transaksi membutuhkan waktu yang lebih lama. Penjual harus menunggu hingga barang yang dikirim sudah diterima oleh pembeli, baru kemudian mereka akan menerima pembayaran. Hal ini dapat menyebabkan penundaan dalam pengiriman barang dan menyulitkan penjual untuk mengatur jadwal pengiriman barang yang lebih efisien.

4) Risiko Kecurangan dan Penipuan

Metode pembayaran COD juga berisiko terhadap kecurangan dan penipuan. Pembeli dapat dengan mudah memalsukan alamat pengiriman, membuat alasan palsu untuk menolak menerima barang atau mengganti uang yang dibayarkan dengan uang palsu. Hal ini dapat menyebabkan kerugian bagi penjual dan mengurangi kepercayaan pada metode pembayaran ini.

5) Memerlukan Stok yang Cukup

Untuk menggunakan metode COD, penjual harus memiliki stok yang cukup. Hal ini dapat menyulitkan penjual yang baru

memulai bisnis *online* atau yang memiliki modal yang terbatas. Penjual harus mempertimbangkan untuk memilih metode pembayaran yang lain jika mereka tidak memiliki stok yang cukup untuk digunakan dalam metode COD.

Beberapa kekurangan yang perlu diperhatikan dalam penggunaan metode pembayaran *Cash on delivery*. Meskipun metode ini menawarkan kemudahan dan kenyamanan bagi konsumen, penjual juga harus mempertimbangkan risiko dan biaya yang terkait dengan penggunaan metode ini. Oleh karena itu, penjual harus memilih metode pembayaran yang paling cocok untuk bisnis mereka dan mengurangi risiko kerugian dan penipuan.

BAB III

PENELITIAN TERHADAP J&T CARGO

KALINYAMATAN JEPARA

A. DESKRIPSI J&T CARGO

1. Pengertian J&T

J&T *Cargo* adalah salah satu divisi dari J&T yang telah menjadi pilihan terbaik bagi masyarakat yang ingin melakukan pengiriman barang besar atau dalam jumlah banyak. Dalam rangka memberikan pengalaman terbaik bagi konsumen, J&T memutuskan untuk melakukan ekspansi bisnis dengan membentuk divisi J&T *Cargo*.

Didirikan pada Agustus 2015, pemilik sekaligus pendiri dari layanan jasa antar J&T ternyata merupakan mantan CEO Oppo Indonesia. Dia adalah Jet Lee. Bersama rekannya Tony Chen, Jet Lee memutuskan keluar dari Oppo Indonesia, dan memilih membangun perusahaan jasa ekspedisi yaitu J&T Group.

J&T *Cargo* adalah perusahaan ekspedisi yang berada di bawah naungan J&T Group. Fokus utama J&T *Cargo* adalah untuk membantu masyarakat dan perusahaan dalam mengirim barang dalam jumlah besar antar kota, provinsi, maupun pulau.

J&T *Cargo* hadir untuk memenuhi kebutuhan pengiriman barang dalam jumlah besar yang semakin meningkat di Indonesia, terutama di tengah perkembangan e-commerce yang pesat. Dengan adanya J&T *Cargo*, pengiriman barang dalam jumlah

banyak tidak lagi menjadi masalah dan dapat dilakukan dengan cepat, aman, dan terpercaya. Minimal berat paket agar bisa menggunakan ekspedisi J&T *Cargo* yaitu minimal 10 kg dan maksimal 500 kg

Selain bisa dimanfaatkan dalam kehidupan sehari-hari, ternyata J&T *Cargo* juga sudah menjadi mitra dari beberapa marketplace terkenal di Indonesia seperti Tokopedia, Bukalapak, Marketplace, dan lain sebagainya. Hal ini sangat membantu dan memudahkan masyarakat terutama ketika mereka melakukan pembelian barang dalam jumlah besar seperti kulkas, televisi, kasur, dan barang-barang lain secara *online* di marketplace-marketplace tersebut.

Dalam hal ini, penggunaan layanan J&T *Cargo* tentu saja akan sangat menguntungkan karena selain cepat dan handal, tarif yang ditawarkan juga terjangkau dan kompetitif dibandingkan dengan jasa ekspedisi lainnya. Tak heran jika banyak konsumen yang memilih J&T *Cargo* sebagai solusi pengiriman barang dalam jumlah banyak dan besar.

Melihat dari beberapa review J&T *Cargo* yang tersedia, dapat disimpulkan bahwa pengiriman J&T *Cargo* memang cukup cepat, aman, dan terpercaya. Bahkan, banyak konsumen yang mengakui bahwa pengiriman J&T *Cargo* lebih cepat dibandingkan dengan jasa pengiriman lainnya dengan harga yang sepadan atau bahkan lebih murah. Oleh karena itu, tidak heran jika J&T *Cargo* menjadi pilihan yang tepat untuk kebutuhan pengiriman barang dalam jumlah besar.

2. Keunggulan Pengiriman J&T *Cargo*

Sebelum membahas tentang lama pengiriman J&T *Cargo*, ada beberapa keunggulan yang ingin kami sampaikan. J&T *Cargo* adalah salah satu perusahaan logistik terbaik di Indonesia yang memiliki beberapa keunggulan dibandingkan dengan perusahaan pengiriman lainnya.

Pertama, J&T *Cargo* memiliki Full Tracking System yang memudahkan pelanggan dalam memeriksa status pengiriman J&T *Cargo*, baik secara *online* maupun *offline*.

Kedua, layanan J&T *Cargo* memiliki kemudahan dalam pemesanan atau Easy Ordering. Pelanggan dapat memesan melalui aplikasi, website, hotline, atau mengunjungi kantor untuk melakukan pemesanan.

Ketiga, jika terjadi masalah pada pengiriman seperti paket hilang, rusak atau terlambat, pelanggan dapat dengan mudah melakukan klaim asuransi J&T *Cargo* dengan adanya Claim Guarantee.

Keempat, J&T *Cargo* menyediakan layanan Warehouse Service. Pelanggan VIP dapat menitipkan barang mereka sebelum dikirim melalui J&T *Cargo*.

Kelima, J&T *Cargo* mencakup hampir seluruh wilayah Indonesia, sehingga dapat memudahkan pengiriman ke berbagai daerah.

Hal-hal tersebut menjadi kelebihan dan keunggulan J&T *Cargo* dibandingkan dengan perusahaan pengiriman lainnya. Dari beberapa ulasan dan review yang ada, pengiriman J&T *Cargo* juga dikatakan cukup cepat dengan harga yang terjangkau. Oleh karena itu, tidak heran jika J&T *Cargo* menjadi pilihan utama untuk pengiriman barang dalam jumlah besar dan berat.

3. Berapa Lama Pengiriman J&T *Cargo*

Estimasi waktu pengiriman J&T *Cargo* yang diberikan oleh marketplace masih dapat berbeda-beda tergantung dari jarak dan lokasi pengiriman. Namun, secara umum J&T *Cargo* menjamin pengiriman paket dengan waktu yang relatif cepat dan akurat.

Selain itu, J&T *Cargo* juga menyediakan berbagai pilihan layanan pengiriman yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan pengguna, seperti pengiriman reguler, kilat, dan cek ongkir yang terjangkau. Namun, untuk memastikan estimasi waktu pengiriman yang lebih akurat, pengguna dapat menggunakan fitur tracking dan cek resi *online* yang disediakan oleh J&T *Cargo*.

Selain itu, perlu diketahui bahwa waktu pengiriman juga dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti cuaca, kondisi lalu lintas, serta kebijakan dan aturan pemerintah terkait pengiriman barang. Oleh karena itu, J&T *Cargo* juga memberikan jaminan kepuasan pelanggan dengan memberikan layanan klaim jika terjadi masalah pada pengiriman.

Secara keseluruhan, meskipun estimasi waktu pengiriman dapat berbeda-beda tergantung dari lokasi dan kondisi tertentu, namun dengan keunggulan layanan dan pilihan layanan pengiriman yang disediakan, J&T *Cargo* tetap menjadi salah satu pilihan terbaik untuk pengiriman barang dalam jumlah banyak dan besar baik antar kota, provinsi maupun pulau di seluruh Indonesia.

4. Layanan Tambahan dari J&T *Cargo*

J&T *Cargo* memang menjadi pilihan tepat bagi yang ingin mengirimkan barang dengan aman dan nyaman. Selain layanan

pengiriman barang yang dapat diandalkan, *J&T Cargo* juga menyediakan berbagai layanan tambahan yang dapat memenuhi kebutuhan.

Salah satu layanan tambahan yang bisa didapatkan adalah asuransi barang. Layanan ini memberikan perlindungan atas kerusakan atau kehilangan barang selama proses pengiriman. Selain itu, *J&T Cargo* juga menyediakan layanan warehouse untuk menyimpan barang sebelum dikirim.

Untuk memastikan keamanan barang selama proses pengiriman, *J&T Cargo* juga menawarkan layanan keamanan barang. Selain itu, perwakilan penerimaan paket juga tersedia untuk memudahkan dalam menerima barang yang dikirimkan.

J&T Cargo juga memberikan layanan pengembalian tanda terima untuk memastikan bahwa barang yang dikirimkan telah diterima oleh pihak yang dituju. Terakhir, *J&T Cargo* juga menyediakan layanan gabungan warehouse dan distribusi untuk memudahkan proses pengiriman barang.

Dengan berbagai layanan tambahan yang disediakan *J&T Cargo*, *Customer* dapat memilih layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan memastikan pengiriman barang berjalan lancar.

5. Jaminan Pelayanan *J&T Cargo*

J&T Cargo adalah pilihan tepat jika ingin mengirimkan barang dengan aman dan mudah. Selain menyediakan berbagai layanan tambahan seperti asuransi barang, layanan warehouse, keamanan barang, perwakilan penerimaan paket, pengembalian tanda terima, dan layanan gabungan warehouse dan distribusi, *J&T Cargo* juga menawarkan jaminan pelayanan yang terbaik bagi

pelanggan.

Customer dapat dengan mudah memesan layanan pengiriman melalui website J&T *Cargo* atau aplikasi, atau mengunjungi kantor cabang J&T *Cargo* yang terdekat dari tempat tinggal. Barang yang akan dikirim dapat dibawa langsung ke kantor cabang atau dijemput oleh pihak J&T *Cargo*.

J&T *Cargo* juga menjamin full tracking system, sehingga *Customer* dapat selalu memantau posisi barang melalui tracking visual yang tersedia di website dan aplikasi. Selain itu, tenaga yang bekerja di J&T *Cargo* merupakan tenaga profesional yang siap memberikan solusi layanan VIP dan eksklusif, serta selalu menjalankan pelayanan sesuai dengan standar operasional dan manajemen yang berlaku.

Jika terjadi masalah pada pengiriman, J&T *Cargo* juga menjamin klaim yang terbaik untuk pelanggan tanpa ragu. Tidak hanya itu, J&T *Cargo* juga memiliki layanan *customer service* yang tersedia 24 jam sehari, 7 hari seminggu, sehingga *Customer* dapat dengan mudah menghubungi mereka jika membutuhkan bantuan.

B. Penelitian

a. Rincian Kasus Yang Terjadi Dalam Sistem COD

Bertransaksi COD sangatlah mudah maka menimbulkan kekurangan pada sistem pembayaran tersebut. Banyak kasus yang muncul dari masyarakat yang merasa dirugian karena pesanan mereka tidak sesuai. Pesanan yang tidak sesuai dapat dikarenakan ketidaksesuaian antara deskripsi, bahan, dan juga warna yang

dipesan. Maka pembeli tidak mau membayar barang tersebut dan langsung mengembalikan barang kepada kurir, sehingga disini kurir yang merasa dirugikan. Kurir merupakan pihak ketiga dalam proses pengantaran paket kepada pembeli.

Kurir adalah jasa untuk mengantarkan suatu barang dari pihak penjual ke pihak pembeli. Melalui sistem COD ini kurir juga terlibat karena kurir adalah pihak yang mengantarkan pesanan yang kita beli secara *online*. Marketplace sebagai pihak penyedia tempat belanja *online* untuk tempat wadah mengiklankan barang yang diperdagangkan oleh penjual dan tempat untuk pembeli melihat berbagai produk yang diinginkan melahirkan tanggung jawab secara kontraktual. Sebagai konsumen di Marketplace maka pembeli harus menyetujui syarat dan ketentuan yang berlaku. Dalam hal transaksi melalui proses COD, Marketplace tidak bertanggung jawab atas ketidaksesuaian isi paket, namun memiliki wadah untuk pengajuan pengembalian barang ataupun media pengaduan.

Marketplace hanya sebagai wadah belanja *online* yang aman dan memastikan Marketplace berjalan dengan baik untuk kenyamanan penjual dan pembeli. Sedangkan Marketplace dengan penjual juga melahirkan tanggungjawab secara kontraktual. Penjual juga harus mematuhi seluruh kebijakan yang ada di Marketplace yang diperuntukkan bagi penjual. Marketplace berkewajiban memastikan kelancaran aplikasinya sebagai sarana penjual memasarkan produknya kepada konsumen. Maka diwajibkan bagi penjual untuk beritikad baik selama menjalin kerjasama dengan Marketplace. Penjual harus memberikan informasi yang jelas dan jujur pada kolom deskripsi yang

disediakan oleh pihak Marketplace.

Beberapa kasus yang terjadi pada sistem COD adalah konsumen tidak mau membayar sejumlah uang untuk pesanan yang mereka pesan, akan tetapi paket tersebut telah mereka buka dari segelnya, dan ini merugikan pihak kurir karena barang tersebut tidak dapat dikembalikan kepada penjual. Kecuali barang tersebut masih terbungkus dan tersegel dengan rapi dan konsumen menolak untuk membayar, maka kurir akan langsung memproses pengembalian barang tersebut. Hal ini seringkali dijumpai dalam beberapa marketplace di Indonesia, contohnya shopee.

Shopee sebagai pihak marketplace yang menggunakan sistem COD dalam pembayaran, mereka mencantumkan ketentuan yang harus dipatuhi oleh penjual maupun pembeli, dimana pembeli harus membayarkan uang tunai sejumlah total yang sesuai dengan pesanan kepada pihak kurir sebelum menerima atau membuka paket. Yang berarti pembeli harus menandatangani bukti terima dan melakukan pembayaran paket dan paket dapat dibuka. Namun terdapat beberapa konsumen yang mengingkari perjanjian tersebut. Konsumen membuka paket terlebih dahulu dengan dalih bahwa akan melakukan pengecekan paket apakah sesuai dengan yang dipesan tanpa membayar pesanan terlebih dahulu. Apabila barang tersebut tidak sesuai konsumen tidak mau membayarnya. Hal ini sangat merugikan kurir, karena apabila paket dari barang tersebut telah dirobek tanpa adanya pembayaran maka kurir mau tidak mau harus membayar harga barangnya.

Pada sistem COD pihak kurir yang dirugikan dengan adanya ketidaksesuaian barang yang diterima pembeli maka kurir tidak wajib bertanggung jawab lebih karena bukan merupakan

kewajiban kurir. Kurir menjalankan kewajibannya berdasarkan apa yang telah dikuasakan padanya. Sesuai Pasal 1797 KUHPer seseorang yang diberi kuasa tidak boleh melakukan hal diluar apa yang dikuasakan kepadanya. Kurir tidak mengetahui isi paket, yang mengetahui isi dari paket tersebut adalah penjual dan pembeli. Kurir hanya sebatas pihak yang mengantarkan barang saja tidak ada hubungan hukum yang mengikatnya dengan pembeli dan penjual. Peran kurir sebagai pengantar paket yang bekerja pada perusahaan penyedia jasa pengantaran barang, yang menggantikan kuasa perusahaan pengiriman untuk mengantarkan barang pesanan konsumen.

Posisi kurir sebagai pihak ketiga dalam hal ini harus mendapatkan perlindungan, karena ini sudah menimbulkan kerugian yang cukup besar jika terjadi terus menerus. Walaupun ada peraturan harus membayar dahulu sebelum menerima dan membuka paket kepada kurir dalam syarat dan ketentuan sistem COD, tetapi belum ada undang-undang yang benar-benar memberikan perlindungan hukum terhadap kurir COD hak dan kewajiban kurir harus dipenuhi tanpa adanya perbedaan hanya karena kurir sebagai pihak ketiga dalam pengiriman barang sistem COD tentunya hal ini menyimpangi UUD 1945 Pasal 27 (2) yang berbunyi "Tiap-tiap warga negara berhak atas pekerjaan dan penghidupan yang layak bagi kemanusiaan."

Pembeli menolak membayar sejumlah uang saat melakukan sistem COD sangat merugikan dari segi apapun. Kurir mengeluarkan tenaga untuk mengantarkan paket dan melayani penolakan pembayaran pembeli pembeli tidak mengerti bahwa itu diluar tanggung jawab kurir dan kurir harus menjelaskan hal

tersebut.

b. Contoh Kasus

Pada Februari 2021 lalu, seorang warga Desa Ampelu Tuo, Kabupaten Batanghari, Provinsi Jambi, menolak membayar paket *Cash on delivery* (COD) yang ia pesan lantaran dianggap tidak sesuai dengan permintaannya. Video saat konsumen tersebut memarahi sang kurir pun viral di media sosial. Dalam video tersebut, konsumen terlihat sedang berdebat dengan kurir bernama Noppal. Alasan konsumen memarahi sang kurir pun bukanlah tanpa alasan. Konsumen mengatakan bahwa dirinya tidak mendapat penjelasan dari sang kurir mengenai proses retur atau pengembalian barang. Akibatnya, konsumen pun tidak mau menerima barang tersebut dan membayarnya. Konsumen menuturkan bahwa dari awal ia telah curiga dengan paket yang diantar oleh kurir itu. Menurut konsumen, kotak paket yang dikirim tertera ukuran sepatu 40. Namun, setelah dibuka, ternyata ukurannya adalah 41. Sedangkan, nomor sepatu yang dipesan adalah ukuran 39. Singkat cerita, akhirnya paket tersebut dibawa kembali oleh Noppal ke kantornya. Noppal sempat mengatakan kepada konsumen bahwa tugas kurir COD hanya menerima uang dari konsumen. Apabila ingin komplain, Noppal menyarankan konsumen untuk menghubungi toko yang bersangkutan jika ia berniat untuk menukar barang tersebut.

Pertengahan Mei 2021 lalu, media sosial diramaikan oleh sebuah video yang memperlihatkan seorang ibu-ibu sedang melontarkan makian kepada kurir ekspedisi yang mengantarkan barang ke rumahnya. Dalam video itu, terlihat bahwa sang kurir yang merekam kejadian tersebut berusaha menjelaskan prosedur

belanja *online* dengan sistem COD. Namun, sang ibu nampaknya tidak mempedulikan omongan kurir tersebut dan terus meluapkan kekesalannya dengan kata-kata kasar. Sang ibu mengaku bahwa dirinya merasa ditipu dengan paket yang isinya tidak sesuai dengan apa yang ia harapkan. Video saat sang ibu memarahi kurir itupun kemudian viral.¹

Selain beberapa kasus diatas sebenarnya masih sangat banyak sekali kasus yang merugikan kurir ekspedisi,peneliti hanya memberikan contoh 2 kasus tersebut karena inti permasalahan yang sama dengan kasus penelitian yang ditulis oleh peneliti,bahkan rata-rata permasalahan yang dialami kurir COD adalah bersitegang dengan *customer* yang wanprestasi.

c. Hasil Penelitian

1) Narasumber Pertama

Pada tanggal 4 Juni 2024,peneliti berangkat ke Jepara bersama dengan teman peneliti yang kebetulan sudah kenal dengan narasumber sehingga proses wawancara dapat berjalan dengan baik.Sebelum wawancara dilakukan, Peneliti sudah meminta izin dari narasumber beserta waktu yang tepat agar tidak mengganggu hari kerja dari narasumber,pada tanggal 5 Juni 2024 peneliti dan narasumber akhirnya sepakat untuk bertemu di rumah narasumber,karena hari itu narasumber sedang libur dari pekerjaan sebagai admin dari J&T *Cargo* Kalinyamatan.

Dan dalam wawancara tersebut peneliti mempunyai 6 pertanyaan kepada narasumber, perlu diketahui bahwa sebelum

¹ Kompas, “Kurir Dirugikan”, <https://tekno.kompas.com/> diakses 5 Juni 2024

narasumber menjadi admin dari J&T *Cargo*, beliau dulu juga pernah menjadi seorang kurir J&T *Cargo*, jadi Mas Udin sangat paham dengan kondisi kurir yang mengalami kerugian dari sikap wanprestasi *customer*.²

Berikut adalah kronologi kasus dari narasumber pertama :

Tahun 2021, Mas Udin yang merupakan kurir dari J&T *Cargo* cabang Kaliyamatan, Jepara mendapatkan tugas mengantar paket *cargo* dengan berat 15 kilogram. Setelah menunggu mobil box dari J&T, setelah melakukan pemeriksaan terhadap paket agar aman saat di perjalanan, Mas Udin beserta 1 temannya berinisial IP mulai mengantarkan paket ke tempat konsumen yang beralamat di salah satu desa di kecamatan Kalinyamatan.

Waktu sudah menunjukkan pukul 15.30, Mas Udin dan temannya yang berinisial IP akhirnya sampai di tempat pelanggan, setelah mengucapkan salam dan memanggil *customer*, dibukalah pintu rumah tersebut dan keluar seorang laki-laki paruh baya, diketahui bahwa *customer* tersebut adalah seorang lelaki paruh baya berusia sekitar 50 tahun yang berinisial DP dan bekerja sebagai penjahit konveksi. Mas Udin kemudian menyerahkan paket yang beratnya 15 kilogram tersebut kepada Pak DP, dan meminta uang dari transaksi pengantaran barang karena Pak DP memilih untuk menggunakan sistem pembayaran *cash on delivery* (cod).

Namun, Pak DP tidak mau memberikan uang sebelum barangnya dibuka, Mas Udin dan temannya sudah memberi arahan bahwa paket yang menggunakan sistem *cash on delivery* (cod)

² Hasil Wawancara Dengan Mas Udin

harus dibayar terlebih dahulu, dengan marah Pak DP membentak Mas Udin. Saat itu juga istri dari Pak DP juga ikut keluar karena mendengar keributan dari luar rumah, Pak DP kemudian mengambil pisau yang ada di sebelah kolam ikannya untuk membuka paket yang ada di depannya. Mas Udin dan temannya hanya bisa berharap tidak terjadi apapun di dalam paket tersebut. Setelah membuka paketnya, Pak DP langsung marah ketika melihat barang yang dikirimkan tidak sesuai dengan apa yang ia pesan, begitupula istri Pak DP yang ikut emosi karena mengira bahwa mereka telah ditipu. Barang yang dikirim ke Pak DP adalah bahan kain yang berbeda dari apa yang Pak DP pesan sehingga hal tersebut membuat Pak DP marah.

Meskipun begitu Mas Udin dan temannya tetap menagih biaya pengiriman karena sesuai kesepakatan bahwa *customer* akan membayar secara tunai saat bertemu secara langsung karena *customer* itu sendiri yang memilih untuk membayar dengan sistem *cash on delivery* (cod). Pak DP yang sudah terlanjur marah kemudian memaki Mas Udin dan temannya bahkan menyebut Mas Udin sebagai penipu. Kata-kata kotor yang disertai beberapa pukulan ringan diarahkan kepada Mas Udin dan temannya yang berinisial IP, dengan tenang Mas Udin menjelaskan kepada Pak DP bahwa apabila barang yang sampai tidak sesuai dengan yang dipesan itu bukan salah kurir, melainkan kesalahan dari pihak *took* yang dibeli Pak DP tersebut, kurir hanya sebagai pihak ketiga yang tugasnya mengantarkan barang ke tempat pembeli/*customer*.

Pak DP yang sudah tersulut emosi tidak percaya dengan apa yang dikatakan oleh Mas Udin karena Pak DP mengira kurir juga berada di pihak yang sama dengan penjual, karena menurut Pak

DP, yang namanya cod diamanapun tetap sama yaitu penjual sendiri yang langsung mengantarkan barang sama halnya saat membeli *handphone* dengan cara *cash on delivery* (cod). Mas Udin dengan sabar menjelaskan bahwa perusahaan pengiriman barang seperti J&T *cargo* hanyalah pihak ketiga yang tidak berhubungan dengan sang penjual.

Walaupun sudah dijelaskan berkali-kali, Pak DP tetap pada pendiriannya bahwa dia tidak akan membayar barang yang sudah diantar tersebut serta meminta ganti rugi kepada Mas Udin karena masih mengira bahwa Mas Udin adalah bagian dari penjual, Pak DP yang merasa kecewa karena sudah menunggu beberapa hari dan sudah ada pesanan yang masuk, tapi bahan untuk membuat pesanan malah tidak sesuai. Setelah beberapa saat kemudian, Mas Udin menelepon *supervisornya* yang berinisial MH, sesaat setelah dijelaskan oleh *supervisornya*, emosi Pak DP mulai mereda tetapi tetap tidak mau membayar kepada pihak J&T, Mas Udin beserta *supervisor* dan temannya kemudian kembali ke perusahaan untuk mengembalikan barang kepada penjual, rasa sakit hati yang dialami Mas Udin membuat atasannya merasa kasihan dan setelah sampai di J&T, atasan Mas Udin membelikan makan untuk Mas Udin dan temannya sebagai obat hati atas perlakuan *customer* tadi, sebenarnya Mas Udin masih kecewa dan sakit hati karena sempat dihina bahkan *customer* menggunakan fisik untuk beberapa kali memukul lengan Mas Udin.

Demikianlah alasan saya membuat skripsi ini untuk menginformasikan bahwa ada peraturan yang terdapat di dalam pasal 1371 dan 1372 buku III KUHPerdara tentang perikatan bahwa sebenarnya Mas Udin dapat menuntut ganti rugi atas

tindakan yang diterimanya, akan tetapi perusahaan hanya membelikan uang makan untuk mengobati hati Mas Udin. Hal ini seharusnya dapat lebih diperhatikan lagi.

2) Narasumber Kedua

Untuk mendapatkan informasi permasalahan lebih mendalam di kota Jepara, peneliti melakukan wawancara dengan kurir J&T *Cargo* lainnya yang saat ini baru bekerja menjadi kurir selama 4 bulan. Dalam wawancara yang kedua ini, peneliti mewawancarai seorang narasumber yang bernama Adib Prasetyo lewat sosial media *whatsapp*, berikut adalah hasil wawancara peneliti dengan Mas Adib selaku narasumber kedua.

Hari Senin tanggal 10 Juni 2024, Peneliti menghubungi narasumber kedua lewat *whatsapp* untuk mewawancarai Mas Adib selaku narasumber kedua, setelah cukup lama bertelepon, Akhirnya peneliti mendapatkan hasil sebagai berikut,

22 April 2024 adalah hari sial bagi Mas Adib yang sedang mengantarkan paket yang beratnya 20 kilogram, Paket tersebut diantarkan Mas Adib ke rumah *customer* saat siang hari sekitar pukul 13.00 WIB.

Diketahui bahwa *customer* tidak ingin disebutkan alamat dan namanya, Jadi peneliti hanya menggunakan inisial untuk menjaga privasi dari pelanggan tersebut. *Customer* berinisial PL adalah seorang ibu dari 4 orang anak yang sudah berusia lebih dari 50 tahun dan juga bekerja sebagai pemilik sebuah konveksi rumahan di desa Kalinyamatan.

Setelah melakukan beberapa kali salam, Mas Adib kemudian bertemu dengan Ibu PL, Awalnya Bu PL menyambut dengan baik, Setelah menyerahkan barang, Mas Adib kemudian meminta biaya dari pengiriman tersebut, Akan tetapi Ibu PL tidak mau membayar sebelum memeriksa barang tersebut. Kemarahan Bu PL meledak setelah mengetahui bahwa barang yang dipesan tidak sesuai dengan apa yang dikirimkan oleh penjual, Bu PL memaki Mas Adib karena mengira Mas Adib adalah bagian dari penjual dan menuduhnya sebagai penipu bahkan mengatakannya dengan berteriak sehingga terdengar oleh tetangganya. Mas Adib yang menahan rasa malu pun bingung harus bagaimana karena ini adalah pengalaman pertamanya dan dia baru bekerja satu bulan.

Akhirnya Mas Adib menjelaskan kepada Bu PL tentang J&T bahwa perusahaan J&T tidak ada hubungannya dengan penjual,hal itu memakan waktu yang lama karena Mas Adib juga harus menenangkan emosi dari Bu PL,baru lah sekitar 30 menit, Akhirnya masalah selesai walaupun barang harus dikembalikan dalam kondisi segel rusak dan Bu PL tidak mau membayar, Setelah sampai di J&T, Mas Adib kemudian menceritakan kejadiannya kepada atasannya dan sama halnya dengan Mas Udin selaku narasumber pertama, Mas Adib hanya dibelikan makan sebagai obat hati.³

3) Narasumber Ketiga

Dalam wawancara yang ketiga ini,peneliti sudah mencoba banyak hal untuk menghubungi pihak *customer* yang pernah

³ Hasil wawancara dengan mas Adib

melakukan tindakan kurang menyenangkan terhadap kurir, tetapi semuanya menolak permintaan saya karena takut *viral*, akhirnya saya menemukan salah satu anak *customer* di Kecamatan Kalinyamatan, Jepara yang berinisial MH, Mas MH merupakan putra tertua dari bapak SH, *Customer* yang melakukan tindakan merugikan kurir J&T *cargo*, Karena sang ayah masih sibuk bekerja, Jadi peneliti meminta izin kepada putra SH dan kemudian Mas MH selaku anak dari SH menyetujui wawancara dengan peneliti tetapi dengan syarat identitasnya tidak disebarluaskan, Jadi disini peneliti menggunakan inisial agar tetap menjaga identitas dari informan.

Tanggal 7 Juni 2024 peneliti masih berada di Kota Jepara untuk melakukan penelitian terhadap kurir J&T *cargo* yang dirugikan oleh *customer*, Hari itu juga peneliti sudah berhasil mendapatkan janji temu dengan narasumber ketiga untuk bertemu di rumah narasumber di daerah Kalinyamatan, Jepara.

Berikut hasil wawancara peneliti dengan narasumber ketiga, Mas MH.

Hari Jumat pada tanggal 13 Januari 2023, Rumah dari Mas MH kedatangan seorang kurir dari J&T *cargo*, Perlu diketahui bahwa keluarga Mas MH menjalankan toko sembako di rumahnya. Ayah Mas MH yang berinisial SH kemudian membuka pintu untuk menerima paket dari kurir, Sama seperti kejadian narasumber 1 dan 2, Pak SH tidak mau membayar barang jika barang yang sampai tidak sesuai dengan apa yang dipesan, Benar saja terjadi keributan di luar rumah karena barang yang sampai tidak sesuai dengan apa yang dipesan, Bapak SH memesan gula kristal 15

kilogram tetapi yang sampai adalah gula halus, karena itu bapak SH memarahi kurir bahkan mengacak-acak gula halus tersebut dan tidak mau membayar biayanya, Mas MH yang berada di rumah juga ikut keluar, Mas MH yang paham dengan posisi kurir ikut membela kurir J&T tersebut dan menasehati ayahnya karena kurir hanya sebagai perantara dan tidak berada dalam pihak penjual.

Setelah beberapa waktu dinasehati akhirnya Pak SH mulai tenang dan membiarkan kurir tersebut membawa kembali gula halus yang diantarkan ke rumah narasumber tadi meskipun sudah dalam kondisi terbuka dan banyak gula berserakan di lantai, tetapi Pak SH tidak mau mengganti rugi gula yang sudah ditumpahakan tadi. Mas MH hanya bisa meminta maaf kepada kurir dan memberinya uang Rp 20.000 sebagai ganti rugi atas segel yang sudah dirusak ayahnya tadi, Mas MH menjelaskan bahwa ayahnya mengira kurir tersebut bagian dari penjual dan masih awam dengan jual beli *online*.

Dari hasil wawancara tersebut peneliti berhasil mengetahui bahwa dari sekian banyak kasus yang merugikan kurir, di J&T *Cargo* Kalinyamatan masih sedikit lebih baik karena mempertimbangkan perasaan dari kurir yang mengalami kerugian dari *customer*.

Dari penelitian tersebut ternyata banyak sekali orang yang masih awam dan tidak mengerti dengan sistem *cash on delivery*(cod), sehingga dapat merugikan banyak orang, pemberian edukasi wajib dilakukan agar tidak terjadi hal hal seperti yang dialami oleh kurir-kurir ekspedisi yang dirugikan konsumen mengingat kurir hanyalah pihak ketiga dalam proses transaksi.

Penelitian tersebut juga menjelaskan bahwa rata-rata *customer* yang wanprestasi adalah orang yang sudah tua dan kurang memahami teknologi.

BAB IV

**ANALISIS PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KURIR J&T
DALAM SISTEM COD DI J&T CARGO
KALINYAMATAN, JEPARA**

**A. Hak, Kewajiban dan Mekanisme Kurir J&T
Cargo di J&T Kalinyamatan**

1. Hak Kurir

Dalam UU No. 38 Tahun 2009 pasal 27 berbunyi; Hak milik atas kiriman tetap merupakan hak milik pengguna layanan pos selama belum diserahkan kepada penerima. Pengguna layanan pos berhak atas jaminan kerahasiaan, keamanan, dan keselamatan kiriman.

Apabila hak tersebut tidak terpenuhi, maka sebagai pengguna layanan pos dapat mengajukan ganti rugi seperti yang telah diatur dalam pasal 28 yaitu; Pengguna layanan pos berhak mendapatkan ganti rugi apabila terjadi; kehilangan kiriman, kerusakan isi paket; keterlambatan kiriman; atau ketidaksesuaian antara barang yang dikirim dan diterima.

Namun tetap diingat kembali bahwa penyelenggara pos dan kurir juga mempunyai hak yang harus kita penuhi sesuai Pasal 29 yaitu;

- a) Penyelenggara Pos berhak mendapatkan informasi yang benar dari pengguna layanan pos tentang kiriman yang dinyatakan pada dokumen pengiriman;

- b) Penyelenggara Pos berhak membuka dan/atau memeriksa kiriman di hadapan pengguna layanan pos untuk mencocokkan kebenaran informasi kiriman sebagaimana dimaksud pada ayat (1);
- c) Penyelenggara Pos tidak dapat dituntut apabila terbukti isi kiriman tidak sesuai dengan yang dinyatakan secara tertulis oleh pengguna layanan pos pada dokumen pengiriman dan tidak dibuka oleh Penyelenggara Pos;
- d) Penyelenggara Pos sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat dituntut apabila terbukti mengetahui isi kiriman dan tetap mengirim barang yang dilarang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Penyelenggara pos juga memiliki kewajiban yang diatur dalam pasal (30) yaitu kewajiban dalam menjaga kerahasiaan, keamanan, dan keselamatan kiriman. Pasal 31 ayat (1) Penyelenggara Pos wajib memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami oleh pengguna layanan pos akibat kelalaian dan/atau kesalahan Penyelenggara Pos, Tuntutan ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak berlaku jika kehilangan atau kerusakan terjadi karena bencana alam, keadaan darurat, atau hal lain di luar kemampuan manusia.¹

Hak kurir sebagai pekerja juga diatur undang-undang No 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan. Ada 2 jenis status

¹ Undang-Undang Republik Indonesia No 38 tahun 2009 Tentang Pos

karyawan pada perusahaan, yaitu karyawan tetap dan karyawan kontrak yang berpengaruh terhadap beberapa aspek. Seperti peraturan, persyaratan, dan juga kompensasi yang akan diberikan kepada pekerja.

Berikut hak pekerja yang tercantum dalam UU no 13 tahun 2003:

- 1) Hak dasar untuk memperoleh upah yang layak.
- 2) Hak untuk mendapatkan kesempatan dan perlakuan yang sama dari perusahaan tanpa diskriminasi.
- 3) Hak untuk mendapatkan pelatihan kerja untuk meningkatkan dan mengembangkan kompetensi kerja.
- 4) Hak untuk melaksanakan kerja sesuai waktu yang ditentukan: Tujuh jam dalam satu hari untuk enam hari kerja dalam satu minggu atau delapan jam dalam satu hari untuk lima hari kerja dalam satu minggu.
- 5) Hak atas penempatan tenaga kerja. Hak mendapatkan perlindungan atas kesehatan dan keselamatan kerja.
- 6) Hak mendapatkan kesejahteraan melalui jaminan sosial tenaga kerja. Hak ikut serta dalam serikat pekerja atau buruh.
- 7) Hak mendapatkan cuti sekurang-kurangnya 12 hari kerja setelah karyawan bekerja selama satu tahun secara terus menerus.
- 8) Hak istirahat
- 9) Hak melaksanakan ibadah.
- 10) Hak melakukan mogok kerja.
- 11) Hak mendapatkan pesangon apabila terjadi pemutusan hubungan kerja atau PHK.

Pasal 88 ayat (1) UU No 13 Tahun 2003 menyatakan, “Setiap pekerja/buruh mempunyai hak untuk memperoleh perlindungan atas keselamatan dan kesehatan kerja, moral dan kesusilaan dan perlakuan yang sesuai dengan harkat dan martabat manusia serta nilai-nilai agama”.

Menurut peraturan diatas kurir juga seorang pekerja yang dilindungi oleh undang undang, dan apabila terjadi pelanggaran hak terhadap kurir, maka perusahaan wajib bertanggung jawab berdasarkan peraturan yang diatur dalam UU No 13 tahun 2003.

Dalam pandangan saya berdasarkan wawancara dengan admin J&T *Cargo* Kalinyamatan, perusahaan sudah memenuhi haknya sebagai perusahaan yang bertanggung jawab, sudah memberikan apresiasi dan juga perlindungan bagi karyawannya bahkan terkadang memberikan sedikit uang bonus untuk makan, akan tetapi hal tersebut masih belum menyelesaikan masalah yang terjadi antara *customer*.

2. Kewajiban Kurir

Selain mengantarkan paket, berikut adalah kewajiban kurir :

a) Mengirim paket ke alamat tujuan

Tugas serta tanggung jawab utama kurir ialah mengirimkan paket ke alamat tujuan. Pengiriman paket oleh seorang kurir bisa beragam, sesuai ukuran, jumlah, berat, dan lain-lain. Contohnya, untuk pengiriman paket yang jumlahnya banyak atau berat, kurir tentu akan menggunakan kendaraan roda empat atau truk agar lebih ideal untuk memastikan barang sampai ke alamat tujuan

dengan aman. Biasanya, sepeda motor digunakan untuk mengirim paket yang ukurannya lebih kecil atau dalam jumlah satuan. Tapi, tidak hanya untuk mengirim paket ke satu alamat tujuan, bawaan kurir biasanya banyak, bahkan sampai bisa memenuhi sepeda motornya.

b) Memastikan paket sampai dalam kondisi yang baik

Tugas dan tanggung jawab kurir tidak terbatas hanya pada pengantaran paket, tapi juga memastikan paket sampai dalam kondisi aman. Sebab, pelanggan pasti ingin paketnya sampai tanpa kendala. Nah, seorang kurir bisa menjaga dan memastikan paket sampai di tangan pelanggan dengan aman. Seperti, barang yang ada label *fragile* atau ‘mudah pecah’ tidak boleh dibanting selama proses pengiriman.

c) Melakukan pendataan selama proses pengiriman

Kurir paket juga perlu melakukan pendataan selama proses pengiriman. Dari pendataan inilah pihak ekspedisi pengiriman barang dapat mengetahui proses pengiriman dengan mudah. Dari pendataan ini juga, baik pihak pengirim maupun penerima barang dapat mengecek status paket di situs layanan jasa pengiriman, sehingga memberikan rasa aman hingga paket sampai.

d) Menjaga data pengirim dan penerima

Pengirim dan penerima paket tentu mencantumkan berbagai data, seperti nama, alamat, nomor telepon dan lainnya. Tugas dan tanggung jawab kurir termasuk untuk menjaga data-data ini. Kurir

biasanya hanya akan menghubungi nomor telepon yang tercantum pada paket jika keadaan mendesak, seperti memastikan alamat pengiriman atau menanyakan kelanjutan kiriman saat penerima tidak ditempat untuk menerima paket.

3. Mekanisme Kurir COD

Mekanisme pembayaran COD dilakukan ketika penjual dan pembeli yang melakukan transaksi pada *marketplace* sepakat melakukan pembayaran di muka secara tunai ketika barang sudah sampai di tempat pembeli.

Berdasarkan mekanisme pelaksanaan COD ini terdapat beberapa pihak yang terlibat dalam pembayaran COD dalam bertransaksi *e-commerce*, pihak-pihak tersebut antara lain ada penjual, pembeli, penyedia jasa pengiriman, serta kurir pengantar barang. Para pihak tersebut merupakan satu kesatuan dalam berjalannya kegiatan transaksi *e-commerce* yang menggunakan metode pembayaran COD.

Mekanisme COD sendiri dilakukan dengan beberapa tahapan yaitu, penjual mengirimkan barang yang sudah dipesan pembeli kepada penyedia jasa pengiriman, dari penyedia jasa pengiriman barang tersebut akan diantarkan oleh kurir kepada pembeli, dan konsumen membayar harga atas barang pesanan tersebut. Jika terdapat ketidaksesuaian dengan barang, pembeli mempunyai kesempatan untuk *return* barang yang didasarkan pada ketentuan di setiap *marketplace*.

Berikut adalah alur dari metode pembayaran *Cash on*

delivery(COD)



B. Perlindungan hukum oleh perusahaan jasa pengiriman barang terhadap kurir dalam sistem pembayaran *cash on delivery* (COD) di J&T Cargo Kota Jepara

Satjipto Rahardjo mengemukakan bahwa perlindungan hukum ialah upaya memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia yang dirugikan oleh orang lain, kepentingan tersebut diberikan kepada masyarakat untuk dapat menikmati hak-hak yang diberikan oleh hukum. Perlindungan hukum juga disebutkan dalam Pasal 28D Undang-undang Dasar 1945 yang berbunyi: “Setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama dihadapan hukum”.

Terwujudnya tujuan hukum seperti keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum merupakan gambaran atas bekerjanya fungsi hukum sehingga tercipta perlindungan hukum. Setiap warga negara berhak untuk mendapatkan perlindungan hukum karena itu negara berkewajiban memberikan perlindungan hukum bagi warga negaranya. Tujuan dari hukum adalah untuk memberikan perlindungan masyarakat sehingga perlindungan hukum itu harus

diwujudkan dengan adanya kepastian hukum. Perlindungan yang diberikan dapat berupa perlindungan preventif maupun perlindungan repersif baik secara lisan maupun tulisan.²

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Udin sebagai admin di J&T *Cargo*, beliau mengatakan bahwasanya sebelum bekerja para kurir diberi arahan ataupun peringatan yang kemungkinan akan terjadi saat kurir mengantarkan barang, 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 Udin juga mengatakan bahwa apabila terjadi permasalahan permasalahan dilapangan yang kurir sendiri masi bisa mengatasi maka kurir akan mengatasinya sendiri. Apabila terjadi permasalahan dalam penolakan barang yang baik sesuai dengan prosedur pengembalian maupun dengan yang tidak sesuai, J&T *Cargo* Kalinyamatan 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.

Kurir selalu mempunyai target dalam mengantarkan paket, apabila 1 paket saja tidak berhasil diselesaikan, secara tidak langsung hal tersebut memberikan dampak pada kurir. Namun, apabila konsumen *complain* karena ketidaksesuaian dan memaksa

² Philipus M Hajon, “*Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*” (Surabaya: Bina Ilmu, 1987), hlm. 19

untuk pengembalian uang ataupun menimbulkan kerusuhan seperti kasus 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 untuk melakukan mediasi, apabila mediasi tidak tercapai barulah nantinya perusahaan jasa ekspedisi akan menempuh jalur hukum dan mendampingi kurir tersebut. maupun immateriil kepada kurir. Dengan adanya kejadian kejadian yang dijelaskan diatas maka munculah suatu sangketa/konflik yang harus diselesaikan oleh kedua belah pihak.

Saran saya agar setiap perusahaan ekspedisi di Indonesia WAJIB memberikan arahan, panduan, serta pembelajaran bagi *customer* yang ingin melakukan transaksi menggunakan sistem COD. Alangkah lebih bagus jika perusahaan juga mengganti rugi berupa materi terhadap kerugian yang dialami kurir selama melakukan tugasnya karena pekerja pasti mengutamakan uang atau pendapatan saat dia bekerja. begitupula dengan calon konsumen yang akan membeli barang secara *online*, wajib mengetahui syarat dan ketentuan dari sistem pembayaran tersebut agar tidak merugikan orang lain.

Dari hasil wawancara bisa kita lihat bahwa kebanyakan pelaku wanprestasi dari kasus diatas adalah orang yang sudah tua dan gagap teknologi. Karena itu, lebih baik para pemuda juga menjelaskan apa itu transaksi *online*, resiko, keuntungan serta kekurangannya.

Walau kurir berhak mendapatkan haknya dalam bekerja, kurir sebagai pekerja juga harus memperhatikan kewajibannya sebagai kurir dari sebuah perusahaan. Bagi pekerja/karyawan yang mengabaikan tugas & kewajibannya sudah pasti wajib mengganti rugi kepada perusahaan karena adanya peraturan yang harus ditaati dalam UU No 13 Tahun 2003.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Walau banyak sekali kasus wanprestasi yang dilakukan oleh konsumen yang menggunakan sistem COD, menurut saya penanganan yang dilakukan oleh J&T *Cargo* Kalinyamatan, Jepara sudah terbilang cukup baik yang mengarahkan para kurir untuk bermediasi dan akan menemani kurir menempuh jalur hukum apabila kesepakatan mediasi tidak tercapai. Menurut Pasal 88 ayat (1) UU No 13 Tahun 2003, perusahaan sudah berusaha untuk menjaga hak dari karyawannya tersebut, dan perlu diketahui menurut wawancara dengan Mas Udin selaku narasumber, J&T *Cargo* Kalinyamatan menerima setidaknya 50-70 paket perhari dengan menggunakan sistem COD bahkan apabila ada event biasanya meningkat hingga 70%. Dari data tersebut terhitung banyaknya pengguna yang melakukan transaksi menggunakan sistem COD.
2. Perbuatan pembeli yang menolak membayar barang yang telah ia terima dalam transaksi COD dapat dikategorikan sebagai wanprestasi. Atas perbuatannya, penjual dapat menuntut ganti rugi atau pembatalan pembelian, sebagaimana diatur dalam Pasal 1266, dan 1267, KUH Perdata. Dalam Pasal 1266, dalam perserujuan timbal balik, syarat batal dianggap selalu dicantumkan, jika dikhawatirkan salah satu pihak tidak memenuhi

kewajibannya. Serta dalam pasal 1371 KUHPer tentang perikatan yang menyatakan bahwa “Menyebabkan luka atau cacat anggota badan seseorang dengan sengaja atau karena kurang hati-hati, memberi hak kepada korban selain untuk menuntut penggantian biaya pengobatan, juga untuk menuntut penggantian kerugian yang disebabkan oleh luka atau cacat badan tersebut”. Kurir yang mengalami kerugian yang disebutkan di pasal tersebut dapat meminta ganti rugi dan perusahaan wajib membantu kurir mengingat hak pegawai yang tercantum dalam UU No 13 Tahun 2003. Selain pasal diatas kurir yang mengalami kerugian juga dapat menuntut dengan pasal 1372 KUHPer yang berisi Tuntutan perdata tentang hal penghinaan diajukan untuk memperoleh penggantian kerugian serta pemulihan kehormatan dan nama baik.

B. Saran

1. Saran saya agar setiap perusahaan ekspedisi di Indonesia WAJIB memberikan arahan, panduan, serta pembelajaran bagi *customer* yang ingin melakukan transaksi menggunakan sistem COD. Alangkah lebih bagus jika perusahaan juga mengganti rugi berupa materi terhadap kerugian yang dialami kurir selama melakukan tugasnya karena pekerja pasti mengutamakan uang atau pendapatan saat dia bekerja. Begitupula dengan calon konsumen yang akan membeli barang secara *online*, wajib mengetahui syarat dan ketentuan dari sistem pembayaran tersebut agar tidak merugikan orang lain.

2. Walau kurir berhak mendapatkan haknya dalam bekerja, kurir sebagai pekerja juga harus memperhatikan kewajibannya sebagai kurir dari sebuah perusahaan. Bagi pekerja/karyawan yang mengabaikan tugas & kewajibannya sudah pasti wajib mengganti rugi kepada perusahaan karena adanya peraturan yang harus ditaati dalam UU No 13 Tahun 2003. Dan apabila kasus diatas terjadi lagi dimana konsumen memaki atau menghina bahkan melakukan sesuatu yang menyebabkan luka maka kurir harus mengajukan ganti rugi atau memberitahu perusahaan agar mau menemani mediasi agar mendapatkan ganti rugi dari konsumen menurut KUHPerdara No 1371.

DAFTAR PUSTAKA

Peraturan Perundang-undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan
Melalui Sistem elektronik

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 Tentang Bank Indonesia

Undang-Undang Nomor 38 tahun 2009 Tentang Pos

Buku dan Jurnal

Abdulkadir Muhammad, *“Hukum dan Penelitian Hukum”*, Bandung:
Citra AdityaBakti, 2004, hlm. 82.

Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga*, Bandung:
PT.Citra AdityaBakti., 2008, hlm.48.

Abdullah Barkatullah. (2017). *Hukum Transaksi Elektronik Sebagai
Pedoman dalam Menghadapi Era Digital Bisnis e-Commerce di
Indonesia*. Bandung: Nusa Media, hlm.86.

Amiruddin. (2008). *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: PT.
Raja Grafindo Persada, hlm.30.

Badan Pusat Pengembangan dan Pembinaan Bahasa. *“Kurir.” Kamus
Besar Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka

C.S.T. Kansil, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, Cet
Ke-8, Balai Pustaka, Jakarta, 1989, hlm.38.

- Edmon makarim, *Kompilasi Hukum Telematika*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada,2004, hlm.235.
- Endang Purwaningsih, *Hukum Bisni* , Bogor: Ghalia Indonesia, 2010, hlm. 57
- Grace evelyn Pardede, Ferdinand Sujanto, *Op.Cit*, hlm. 16.
- H.M.N Purwosutjipto.(2015). *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia 3 Hukum Pengangkutan*. Jakarta:Djambatan, hlm.2.
- Jimly Asshiddiqie dan M. Ali Safa'at, *Teori Hans Kelsen Tentang Hukum*, Sekretariat Jenderal dan Kepaniteraan MK RI, Jakarta, 2006, hlm. 12.
- John M.Echols dan Hassan Shadily,"*Kamus Inggris Indonesia*", Jakarta: PT. GramediaPustaka Utama, 2003, hlm. 209 dan 129.
- Johnny Ibrahim. (2005). *Teori dan Metode Penelitian Hukum Normatif*. Malang: Bayumedia Publishing, hlm. 302.
- M. Syamsudin, "*Operasionalisasi Penelitian Hukum*", Jakarta: RajaGrafindo Persada,2007, hlm. 101
- Mabarroh Azizah. (2020). Penerapan Etika Bisnis Islam Dalam Transaksi Jual Beli Daring Di Toko *Online Marketplace*, *Jurnal Humani (Hukum Dan Masyarakat Madani)*, Volume 10 Nomor 1, hlm. 83–96.
- Marzuki. (1983). *Metodelogi Riset*. Jakarta: PT.Haindita, hlm. 56.
- Milles dan Huberman, *Analisis Data Kualitatif*, Jakarta: Universitas Indonesia Press,1992, hlm. 16

- Munir Fuady, “Pengantar Hukum Bisnis: Menata Bisnis Modern Di Era Global”, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2005, hlm. 407.
- Niniek Suparni. (2009). *Cyberspace: Problematika dan Antisipasi Pengaturannya*, Jakarta:Sinar Grafika, hlm.1.
- Niru Anita Sinaga, Peranan Asas-asas Hukum Perjanjian Dalam Mewujudkan Tujuan Perjanjian, *Binamulia Hukum:Fakultas Hukum Universitas Dirgantara Marsekal Suryadarma Jakarta*, 7 (1), 2018, hlm. 11.
- Novera, Arfianna, dan Sri Turatmiyah (2020). Analisis Hukum Kekuatan Mengikat Jual Beli *Online (E-Commerce)* dalam Perspektif Perlindungan Hukum Bagi Para Pihak. *Sriwijaya Law Conference* .Volume 1 Nomor 1, hlm.5.
- Peter Mahmud Marzuki *Op.Cit*, hlm. 35.
- Peter Mahmud Marzuki. (2014). *Penelitian Hukum*. Jakarta: Penerbit Prenadamedia Group, hlm.133.
- Philipus M Hajon, 1987, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Surabaya:Bina Ilmu,hlm. 19
- Pradika Muthiya Shafa, Jusuf Hariyanto, “Pengaruh Harga, Ulasan Produk, Dan Metode Pembayaran Terhadap Keputusan Pembelian Dalam Berbelanja *Online* Melalui Aplikasi *Marketplace*”, *Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia:Jakarta*, 2020, hlm. 5
- Rahayu Hartini, “*Hukum Pengangkutan*”, Malang:UMM Press, 2007, Hlm. 17

- Salim H.S, *Hukum Kontrak: Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*, Jakarta: SinarGrafika, 2010, hlm. 9
- Salim HS dan Erlies Septiana Nurbani, “*Penerapan Teori Hukum pada Penelitian Tesis dan Disertasi*”, Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2013, hlm. 17.
- Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji. (2015). *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta: Rajawali Pers, hlm.15.
- Subekti, *Aneka Perjanjian*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 1995. hlm. 69.
- Subekti, *Hukum Perjanjian*, Jakarta, Intermasa, 1984
- Subekti, R Tjitrosudibio, *Kitab Undang-undang Hukum Perdata: Buergelijk Wetbook*, Jakarta: Pradnya Paramita, 2006, Pasal 1320
- Suharsimi Arikunto. (2012). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, hlm.126.
- Wayan Gde Wiryawan. (2021). *Urgensi Perlindungan Kurir Dalam Transaksi E- Commerce Dengan Sistem COD (Cash on delivery)*, *Jurnal Analisis Hukum Universitas Pendidikan Nasional*, Volume 4 Nomor 2, hlm.190.
- Widodo.(2019). *Hukum Pidana di Bidang Teknologi Informasi Cybercrime Law Telaah Teoritik dan Bedah Kasus*, Yogyakarta: Aswaja Pressindo, hlm.9.
- Wirjono Prodjodikoro, “*Azas-Azas Hukum Perdata*”, Bandung: Sumur Bandung, 1979,hlm. 56

Wiwoho Soejono, *“Hukum Pengangkutan Indonesia”*, Semarang: PT. Citra AdityaBakti, 1999, hlm.28

Yahya Harahap, *Segi-Segi Hukum Perjanjian*, Cet. II, Bandung: Alumni, 1986, hal. 60.

Zainuddin Ali, *“Metode Penelitian Hukum”*, Jakarta: Sinar Grafika, 2017, hlm. 105.

Website

<https://tekno.kompas.com>

<https://pasarind.id>

<https://www.bi.go.id/id/fungsi-utama/sistem-pembayaran>

<https://www.hukumonline.com/berita/a/perlindungan-hukum-1t61a8a59ce8062>

<https://www.gramedia.com/literasi/pengertian-wanprestasi>

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

Bukalapak. *Jasa pengiriman J&T Cargo*

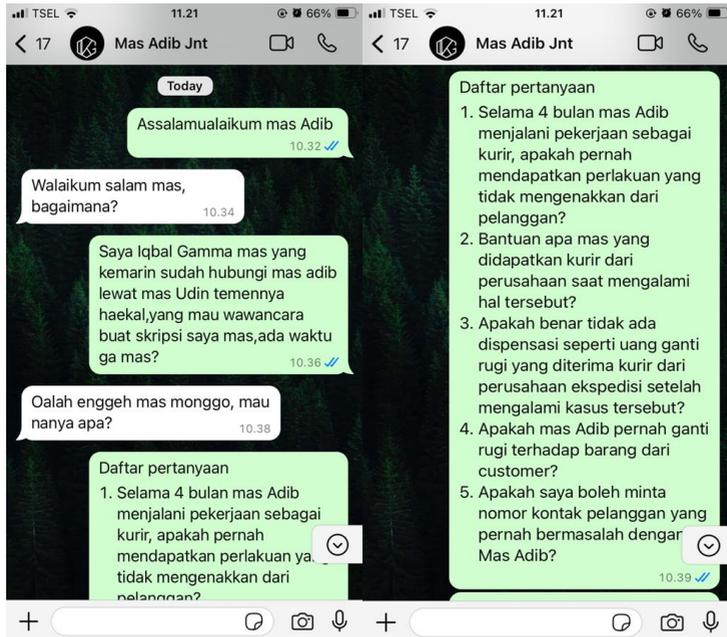
<https://www.bukalapak.com/bantuan/sebagai-pelapak/kirim-pesanan/jasa-pengiriman-jnt-cargo>.

LAMPIRAN

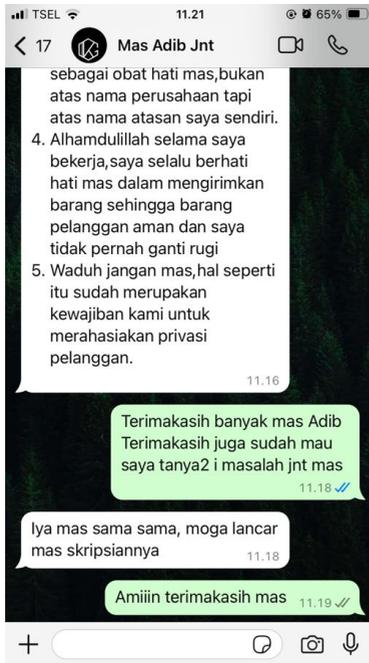
Narasumber 1



Narasumber 2







Narasumber 3



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Data Pribadi

Nama : Iqbal Gamma Prayudha
Tempat, tanggal lahir : Musi Rawas, 16 Februari 1999
Jenis Kelamin : Laki-laki
Agama : Islam
Status : Lajang
Alamat : Cetokan 026/011, Juwiring, Klaten
No. Telepon : 085293600140
Email : gammaiqbal@gmail.com
Motto : Hanya Ingin Menjadi Orang Baik

B. Data Pendidikan

Pendidikan Formal
Tahun 2005-2011 : SDN III Karang Wungu
Tahun 2011-2014 : SMP Al-Islam 1 Surakarta
Tahun 2014-2017 : SMA Batik 1 Surakarta
Tahun 2017-sekarang : UIN Walisongo Semarang

C. Pengalaman

Internship/Magang di Kantor Legal Resource Center untuk
Keadilan Jender dan Hak Asasi Manusia 2020.

Demikian daftar riwayat hidup saya buat dengan sebenarbenarnya
dan dapat dipertanggungjawabkan sebagaimana mestinya.