

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Internet merupakan media yang penting dalam menyediakan banyak informasi bagi masyarakat dan juga memberikan dampak terhadap pola hidup masyarakat Indonesia yang semakin berkembang. Tidak hanya dibidang teknologi dan informasi saja namun juga memberikan perubahan dibidang sosial, ekonomi, budaya, pertahanan, keamanan serta penegak hukum. Kebutuhan akan teknologi, baik itu teknologi informasi maupun komunikasi sangat tinggi¹. Seluruh individu sangat membutuhkan teknologi untuk mempercepat perkembangan baik individu itu sendiri maupun kelompok.

Dalam perkembangan zaman saat ini manusia akan selalu berhubungan dengan teknologi, sehingga penggunaan serta pemanfaatan teknologi informasi dan elektronik memiliki peranan penting terhadap perekonomian serta perdagangan nasional. Dengan semakin berkembangnya teknologi informasi maka lahirlah sistem hukum yang biasa dikenal dengan *cyber law* atau hukum siber, yang mana *Cyber Law* merupakan aspek hukum yang ruang lingkupnya mencakup setiap aspek yang berhubungan dengan orang perorangan atau subjek hukum yang menggunakan dan memanfaatkan teknologi internet/elektronik yang dimulai ketika saat mulai “*online*” dan memasuki dunia *cyber* atau maya.²

Tujuan dari adanya sistem hukum siber ini ialah pencegahan adanya perbuatan menyimpang dan bertentangan dengan norma norma yang ada. Undang-Undang Nomor 11

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

² <https://www.dslalawfirm.com/id/cyber-law/> Diakses pada 05 Oktober 2022 pukul 20.45

tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 (UU ITE) mengatur tentang teknologi informasi dan transaksi elektronik yang disahkan pada tanggal 21 April 2008 menjadi *cyber law* pertama di Indonesia, yang mana untuk menjamin pengakuan serta penghormatan atas hak dan kebebasan orang lain dan untuk memenuhi tuntutan yang adil sesuai dengan pertimbangan keamanan dan ketertiban umum.

Indonesia memiliki wilayah yang sangat luas dan penduduk yang sangat banyak, sehingga berpotensi dalam melakukan kegiatan transaksi elektronik. Transaksi elektronik merupakan salah satu prosedur transaksi yang memakai jaringan komunikasi elektronik. Pada Pasal 1 angka 6 UUIE Penyelenggaraan Sistem Elektronik adalah pemanfaatan Sistem Elektronik oleh penyelenggara negara, Orang, Badan Usaha, dan/ atau masyarakat.

Dengan meningkatnya peranan globalisasi dalam kehidupan tentunya berpengaruh dalam meningkatkan kebutuhan seseorang dalam bertransaksi dengan mudah dan cepat, internet telah menyediakan media informasi yang dapat dimanfaatkan dalam berbagai kegiatan salah satunya sistem perdagangan. Kegiatan yang dikenal dalam perdagangan internet biasanya disebut dengan *Electronic Commerce* atau biasa disingkat dengan *E-Commerce*, yang mana melalui ini pedagang dengan pembeli tidak perlu bertemu untuk melakukan transaksi sehingga sangat menguntungkan dan memudahkan masyarakat Indonesia, namun dalam transaksi ini sangat diperlukan kepercayaan kedua belah pihak dalam proses jual beli.

Internet memberikan manfaat yang besar di bidang perdagangan yang mana para pedagang dapat memasarkan produknya secara cepat dan praktis dan konsumen juga mendapatkan barang yang diinginkan dengan harga yang lebih terjangkau melalui kegiatan

transaksi elektronik jual beli online Belanja online adalah kegiatan jual beli dengan karakteristik prosesnya yang praktis/mudah, dimana tidak bertemunya penjual dan pembeli secara langsung serta dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun.³ Yang dimaksud dengan *Electronic Commerce* itu sendiri artinya segala kegiatan jual beli yang dilakukan melalui media elektronik, meskipun sarannya meliputi televisi dan telepon, kini *E-Commerce* lebih takjarang terjadi melalui internet.⁴

Dalam industri jual beli online ini sangat erat kaitannya dengan jasa kirim barang. Kebutuhan jasa kirim barang ini sangat penting untuk para pihak berbelanja dan menjual produknya secara online agar dapat mengirimkan barang yang mereka jual kepada konsumen. Banyak Perusahaan jasa ekspedisi yang tersedia di Indonesia dan tidak sedikit juga marketplace yang tidak bekerja sama dengan perusahaan jasa kirim barang bahkan dengan menerapkan program gratis ongkos kirim (ongkir) salah satunya ekspedisi J&T Express yang mana merupakan perusahaan yang bermitra dengan perusahaan jual beli online/*e-commerce*.

J&T Express merupakan perusahaan layanan pengiriman barang berupa dokumen maupun paket. J&T Express ini merupakan layanan baru, namun menjangkau pengiriman seluruh wilayah Indonesia, seperti halnya perusahaan pengirim barang terdahulu, pada ekspedisi ini mengirim barang sama seperti umumnya yaitu menggunakan pengangkutan darat, laut, maupun udara.⁵

³ Ainul Yaqin, 2019, *Akibat Hukum Wansprestasi dalam Jual Beli Online menurut Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik*, Jurnal Dinamika 25, no.6, hlm. 10.

⁴ <https://www.niagahoster.co.id/blog/apa-itu-ecommerce/> Diakses Pada 07 Oktober 2022 pukul 09.34

⁵ <https://sajadahbusa.com/jnt-express/> Diakses pada 12 November 2022 pukul 08.00

Selain proses bertransaksi melalui online ini mudah dan praktis, sistem pembayaran yang digunakan juga mudah, terdapat beberapa sistem pembayaran yang disediakan oleh penjual yang bertujuan mempermudah konsumen dalam melakukan pembayaran. Salah satu pembayaran yang dikenalkan ialah *cash on delivery* yang mana biasa disingkat menjadi COD. *cash on delivery* (COD) diartikan sebagai layanan yang akan diperoleh konsumen dari penjual. Layanan *cash on delivery* (COD) merupakan akses pembayaran untuk melakukan pengiriman barang, saat barang tiba di alamat tujuan. Artinya *cash on delivery* (COD) adalah bayar di tempat saat bertemu langsung atau pengiriman barang sudah selesai.

Cara kerja *cash on delivery* (COD) secara umum pembayaran jatuh tempo secara tunai. *Cash on delivery* (COD) dapat dilakukan setelah pembeli menerima pesanan dari kurir. *Cash on delivery* (COD) juga merupakan suatu transaksi paling aman untuk menghilangkan rasa kekhawatiran dan terbebas dari keraguan konsumen dalam melakukan proses jual beli online. Akan tetapi tidak semua marketplace dan jasa kirim barang menyediakan layanan *cash on delivery* (COD).

Barang yang diperoleh saat melakukan transaksi online oleh pembeli merupakan barang yang diminta oleh pembeli atau barang yang dipesan secara *online* pada marketplace yang mana barang yang dipesan oleh pembeli dipacking secara aman dan kemudian dikirimkan oleh penjual sesuai dengan ketentuan yang berlaku melalui layanan Jasa Kirim Barang dan kurir yang akan mengantarkan langsung kepada pembeli sehingga disana terjadi transaksi jual beli yang mana si pembeli menyerahkan sejumlah uang tunai ke pada kurir jasa ekspedisi, dan kurir menyerahkan barang pesanan pembeli.

Kurir merupakan bagian dari jasa layanan pengirim barang, hubungan yang terjadi antara perusahaan *e-commerce* dengan kurir adalah hubungan kemitraan.⁶ Hubungan kurir dengan perusahaan yang bermitra terjadi melalui perjanjian kemitraan. Berdasarkan Pasal 1 Ayat 13 Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro Kecil dan Menengah, maksud dari kemitraan ialah kerjasama dalam keterkaitan usaha, baik langsung maupun tidak langsung, atas dasar prinsip saling memerlukan, mepercayai, memperkuat dan menguntungkan yang melibatkan pelaku usaha mikro kecil dan menengah dengan usaha besar.

Berdasarkan Pasal 15 ayat 1 Undang-Undang ITE masih ada kemungkinan terjadinya pelanggaran atau masalah ketika melakukan transaksi online. Pada metode *cash on delivery* (COD) ini digunakan dalam transaksi online dengan tujuan agar terhindarnya dari penipuan yang sering terjadi dalam bertransaksi online, sehingga masyarakat merasa aman dengan barang yang mereka pesan. Dalam hal ini kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai sistem pembayaran *cash on delivery* (COD) menimbulkan masalah baru, yang mana terjadinya penolakan oleh pembeli ketika pesanan tidak sesuai dengan barang yang dipesan, sehingga tidak sedikit kurir yang dimaki bahkan diancam oleh pembeli karena merasa marah dan kesal.

Dalam hal ini *cash on delivery* (COD) dapat menimbulkan masalah yang apabila pembeli merasa barang yang dipesannya tidak sesuai yang kemudian pembeli menolak melakukan pembayaran kepada kurir, bahkan meminta pengembalian dana secara langsung kepada kurir yang apabila pembeli terlebih dahulu sudah membayarnya. Padahal kurir

⁶ <http://www.parselday.com/blog/hubungan-antara-bisnis-e-commerce-dan-jasa-kurir> Diakses pada 7 November 2022 pukul 08.45.

hanyalah seorang perantara antar penjual dan pembeli dalam pengantaran barang tersebut serta kurir tidak bertanggungjawab atas kerugian dan tidak kesesuaian barang tersebut.

Hal itu tentunya bertentangan dengan 1313 Kitab Undang Undang Hukum Perdata (selanjutnya disebut dengan KUH Perdata), dimana pembeli dan penjual telah mengikat dirinya dalam suatu perjanjian jual beli.⁷ Dalam hal tersebut maka kedua belah pihak harus memenuhi prestasi yang telah diperjanjikan, yang mana pembeli harus membayar sejumlah uang kepada kurir dan apabila terjadi ketidaksesuaian maka itu bukan tanggungjawab kurir, dan perbuatan tersebut merupakan konsekuensi bagi pembeli dalam bertransaksi *online*.

Tindakan *wansprestasi* (ingkar janji) dalam transaksi elektronik ini bukanlah lah hal yang baru terjadi, dalam beberapa tahun belakang sering terjadi tindakan *wansprestasi* tersebut yang mana pengembalian barang secara paksa, dalam waktu dekat ini di kota padang dan viral di akun media facebook Halopadang.id yang mana didalam video tersebut ibuk ibuk berdaster warna hijau nampak sedang memaki kurir yang mengantarkan pesanan COD lantaran ibuk tersebut merasa tidak memesan barang tersebut. Dalam hal ini peraturan yang berlaku pada perusahaan layanan pengiriman barang memberlakukan bahwa apabila barang telah sampai ke pembeli dan pembeli telah membukakan barang tersebut, maka sudah dianggap pembeli sudah menerima barang tersebut dan tidak dapat dikembalikan.

Dampak yang ditimbulkan terhadap kurir atas kejadian kasus kasus diatas beraneka ragam, sepeerti kurir tentunya merasakan hal yang tidak enak karena mendapatkan

⁷ Riska Natagina Putri, Siti Nurul Intan Sari Dalimunthe, 2021, *Perlindungan Hukum Bagi Kurir dalam Sistem Cash On Delivery Belanja Online*, Vol. 4 No 2, hlm. 195.

perlakuan yang tidak baik dari pembeli, kurir juga merasa waktunya sia” karna kejadian tersebut, sedangkan kurir sendiri ada target harian yang harus di capai dan berpacu dengan waktu, dan tentunya berpengaruh juga dengan penghasilan kurir karena dalam sistem ini ia mendapatkan *fee*/penghasilan dari pesanan yang dia antar, dan tentunya berpengaruh dalam target bulanan yang harus dicapai kurir dalam pengiriman barang untuk tetap menjaga performa terbaiknya.

Berdasarkan artikel yang dibaca bahwa penelitian penelitian yang telah ada hanya berfokus kepada urgensi perlindungan hukum bagi pihak pelaku usaha, perlindungan hukum bagi konsumen, dan perlindungan hukum bagi semua pihak yang terlibat dalam system *Cash On Delivery* (COD) pada marketplace.⁸ Secara khusus belum ada peraturan dalam perlindungan terhadap kurir namun nantinya dapat dilihat dalam perlindungan terhadap kurir oleh perusahaan layanan jasa kirim barang.

Melalui latar belakang yang telah di jabarkan di atas sebelumnya, maka penulis tertarik untuk mengangkat dan membahas penelitian mengenai “**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KURIR DALAM JUAL BELI *ONLINE* MENGGUNAKAN SISTEM PEMBAYARAN *CASH ON DELIVERY* (COD) DI J&T EXPRESS KOTA PADANG**”

B. Rumusan Masalah

⁸ *ibid.*

Berdasarkan latar belakang di atas yang telah dijelaskan sebelumnya, maka permasalahan selanjutnya yang akan dibahas adalah sebagai berikut :

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

C. Tujuan Penelitian

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

D. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dipakai pada penelitian ini adalah penelitian hukum yuridis sosiologis, atau (*socio legal research*), yang mana penelitian ini akan berdasarkan pada data primer yang diperoleh dari observasi (pengamatan) dan wawancara. Penelitian ini mengkaji atau menganalisis tentang perilaku individu maupun kelompok dalam kaitannya dengan hukum dan sumber data yang digunakan dengan cara meneliti data primer.

2. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

a. Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari sumber hukum pertama yang terkait dengan permasalahan yang akan dibahas dan diteliti.⁹ Yang mana data ini diperoleh dan dikumpulkan langsung dari kantor pusat J&T Express dan dari hasil wawancara dengan HRD J&T Express yaitu Bapak Gerry Kurnia Dichi, S.H., Bapak MI, dan Bapak AA sebagai kurir di J&T Express.

b. Data Sekunder

Data yang bersumber dari buku buku, sebagai pelengkap untuk data primer. Sumber data sekunder berbentuk sumber hukum tertulis yang mendapatkan landasan teori dan kajian pustaka melalui buku buku ilmiah, peraturan perundang-undangan hasil penelitian, literatur, dokumen dan situs internet yang berhubungan dengan penelitian.

Data sekunder ini diperoleh atau dikumpulkan oleh orang orang yang telah melakukan penelitian dari sumber sumber yang ada, hasil penelitian ini berbentuk berbentuk laporan.

3. Teknik Pengumpulan Data

a. Studi Dokumen

Studi dokumen merupakan teknik pengumpulan data secara kualitatif¹⁰. Pada studi ini peneliti mencari landasan teoritis dalam permasalahan ini, dengan mempelajari bahan kepustakaan yang mengumpulkan data melalui literature atau dari sumber

⁹ Amirudin, 2008, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, hlm.30.

¹⁰ Sukmadinata, 2012, *Metode Penelitian Pendidikan*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung, hlm. 109.

buku. Studi dokumen juga memberikan informasi yang konteks, dan dapat di analisis sebagaimana observasi serta wawancara yang diperoleh relative mudah.

b. Wawancara

Wawancara adalah informasi yang di dapatkan dalam kegiatan Tanya jawab yang dilakukan secara lisan. Proses dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan sesi tanya jawab terkait permasalahan yang dilakukan secara langsung dengan responden untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Wawancara ini menggunakan sebuah kumpulan pertanyaan yaitu penulis akan mengajukan pertanyaan yang telah disusun terlebih dahulu yang kemudian akan dikembangkan sesuai dengan permasalahan yang diteliti. Yang menjadi responden pada wawancara ini yaitu Bapak Gerry Kurnia Dichi, S.H. selaku HRD J&T Express Kota Padang, Bapak MI dan Bapak AA sebagai kurir di J&T Express.

4. Analisis Data

Data yang diperoleh dari penelitian ini bersifat kualitatif, prosesnya berulang dan induktif, penelitian ini dimulai dengan pertanyaan atau persoalan, mengumpulkan data, menganalisis data yang sudah dikumpulkan, dan mulai merumuskan teori. Penggunaan analisis data yang bersifat kualitatif karena teknik pengumpulan datanya bersumber dari wawancara dan pengamatan yang kemudian dikaitkan dengan sumber data sekunder berupa buku-buku, literatur, dan teori-teori yang berhubungan dengan penelitian ini, yang selanjutnya mengkaji permasalahannya dengan menganalisis permasalahan dan menarik sebuah kesimpulan untuk memperoleh hasilnya.