

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Tidak diragukan lagi bahwa kemajuan yang begitu pesat di era globalisasi membawa banyak perubahan di berbagai bidang. Berkembangnya era globalisasi mempengaruhi penggunaan teknologi informasi dan elektronik, yang dapat mengubah pola kehidupan masyarakat dan menciptakan tatanan kehidupan yang baru. Akibatnya terjadi perubahan di bidang sosial, ekonomi, budaya, pengamanan, keamanan, dan penegakan hukum. Penggunaan manfaat teknologi ini sangat penting di bidang ini.

Dengan perkembangan teknologi yang semakin pesat, menjadikan digitalisasi berbagai aspek kehidupan yang menyebabkan perubahan gaya hidup menjadi gaya hidup baru yang menjadikan perangkat elektronik sebagai kebutuhan utama, tidak terkecuali dalam bidang ekonomi sebagai bidang kehidupan yang paling dinamis. Perubahan yang paling terasa saat ini yakni berkembangnya globalisasi perdagangan dan *e-commerce* yang begitu pesat. Saat ini Berbelanja melalui internet (*online*) telah menjadi alternatif tersendiri bagi masyarakat untuk melakukan transaksi jual beli. Perubahan ini memiliki efek yang sangat besar, tidak terkecuali pada sektor jasa ekspedisi.

Pesatnya perkembangan *e-commerce* tidak dapat dilepaskan dari eksistensi perusahaan jasa pengiriman barang yang menjadi pendukung utama karena sebagai penghubung antara penjual dan pembeli, sehingga berkembangnya bisnis online seiring juga dengan berkembangnya jasa

ekspedisi. Hingga saat ini telah banyak yang menawarkan jasa ekspedisi baik jalur laut maupun darat antara lain seperti NCS, NINJA, JNE, JNT, Si-Cepat, Shopee express, dan masih banyak lainnya.

Dalam dunia *e-commerce*, transaksi *e-commerce* tidak hanya melibatkan pelaku perusahaan dan konsumen, tetapi juga pihak ketiga, seperti kurir atau jasa pengiriman barang. Pertumbuhan atau peningkatan transaksi digital melalui *e-commerce* telah mendorong bermunculan banyaknya penyedia jasa kurir.<sup>1</sup>

Dalam industri penyedia jasa pengiriman barang, perusahaan jasa ekspedisi membutuhkan jasa pekerja kurir untuk mengantarkan barang. Tanpa pekerja ini, perusahaan tidak dapat melakukan pengoperasiannya sebab kurir sendiri yang bertugas untuk mengantarkan pesanan ke alamat konsumen yang menggunakan jasa ekspedisi ini.

Berdasarkan perjanjian yang dibuat antara penjual dan perusahaan pengiriman barang, perusahaan tersebut bertanggung jawab untuk membawa barang yang dipesan pembeli. Perusahaan pengiriman barang mempekerjakan kurir, yang berfungsi sebagai perantara untuk membawa, menerima, dan menyampaikan paket dari penjual kepada pembeli sambil menerima pembayaran yang telah disepakati antara penjual dan pembeli.<sup>2</sup>

Hubungan antara kurir dan perusahaan *e-commerce* dibentuk melalui kemitraan. Hubungan kurir dan perusahaan yang bermitra dengannya tercipta melalui perjanjian kemitraan. Permasalahan tentang status kerja mitra kurir cukup kompleks. Di dunia jasa ekspedisi, pola kemitraan sering menjadi masalah. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa kurir masih sering berada dalam hubungan kemitraan daripada hubungan kerja yang dilindungi payung

---

<sup>1</sup> I Wayan Gede Wiryawan, Urgensi Perlindungan Kurir Dalam Transaksi E-Commerce Dengan Sistem COD (Cash On Delivery), *Jurnal Analisis Hukum (JAH) Fakultas Hukum Universitas Mahasaraswati*, Vol. 4 No 2, Denpasar. 2021, hlm 189.

<sup>2</sup> Putri, Riska Natagina, dkk, Perlindungan Hukum Bagi Kurir dalam Sistem Cash on Delivery Belanja Online, *Volksgeist: Jurnal Ilmu Hukum dan Konstitusi*, Vol.4, 2021, hlm 196.

hukum. sehingga pihak perusahaan tidak terikat oleh Undang-Undang no 13 tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan untuk melindungi pekerjaanya.

Dalam model bisnis yang lazim akhir-akhir ini, kurir yang dianggap sebagai mitra perusahaan *e-commerce*. Hal ini menciptakan persepsi bahwa posisi mereka seyogyanya seimbang dan setara, bukan sebagai bawahan, pekerja, atau karyawan dari perusahaan *e-commerce* bersangkutan.<sup>3</sup> Oleh karena itu, jika dibandingkan dengan kerjasama yang umumnya antara perusahaan pemberi kerja dan karyawannya, proses kerjasama di antara kedua belah pihak dalam bentuk kemitraan ini akan berbeda dari segi legalitas dan kontrak yang disepakati, serta bentuk dan teknis kerjasamanya.

Di sisi lain, kurir juga dapat didefinisikan sebagai pekerja, sebab mereka memenuhi unsur hubungan kerja seperti yang diatur dalam Pasal 1 Angka 15 Undang-Undang Ketenagakerjaan, yaitu ada pekerjaan itu sendiri, upah, dan perintah.

Menurut Poerwadarminta, kurir adalah utusan (yang menyampaikan sesuatu yang penting dengan lekas-lekas), atau dengan kata lain seseorang yang dipekerjakan oleh sebuah perusahaan berupa jasa ekspedisi sebagai pengantar dokumen atau paket. Deskripsi tersebut sebenarnya lebih cocok dengan konsep kurir sebagai pekerja alih-alih sebagai mitra.<sup>4</sup>

Payung hukum perlindungan kurir bisa dikatakan tidak ada. Karena hubungan kemitraan tidak masuk dalam pengaturan Undang-Undang

---

<sup>3</sup> Opa Jermias Matara, Analisis Yuridis Perlindungan Hukum terhadap mitra dalam Perjanjian Kerja Sama Antara Perusahaan Penyedia Aplikasi Marketplace (Shopee) dengan Mitra (Kurir), *Journal Unnes Law Review*, Volume 5, Issue 4, 2023, hlm 3464.

<sup>4</sup> *Ibid*, hlm 3468.

Ketenagakerjaan.<sup>5</sup> Karena si aplikator langsung memberikan perintah, pekerjaan, dan upah, banyak jenis kemitraan kurir saat ini seharusnya disebut sebagai hubungan kerja. Pada dasarnya, tugas kurir adalah mengirimkan barang ke lokasi yang dimaksud, di mana kurir menerima petunjuk dari atasan dan menerima izin berdasarkan standar. Ketidakjelasan dan tajamnya hukum dalam status kerja ini menghambat mitra kurir untuk mendapatkan perlindungan hukum yang seharusnya mereka miliki. Mitra kurir sering mengalami masalah dan ketidakadilan saat bekerja.

Salah satu contoh kasus yang sering terjadi kepada kurir yang membuat penulis tertarik meneliti terkait permasalahan yang diangkat yaitu sistem COD. Sistem pembayaran ini dulunya dilakukan dengan melakukan *deal* antara penjual dan pembeli untuk menukar barang dan uang di suatu tempat sehingga penjual dan pembeli bisa mengetahui satu sama lain. Pembeli juga bisa melihat barangnya terlebih dahulu sebelum membayar. Namun, saat ini sistem COD ini dilakukan dengan melibatkan kurir dari jasa pengiriman.

Di balik banyaknya kelebihan dan keuntungan yang didapatkan dari sistem COD tersebut, tidak sedikit juga permasalahan hukum yang timbul. Akhir-akhir ini banyak terjadi beberapa kasus yang disebabkan oleh pembeli yang menolak untuk membayar barang yang dipesannya dalam sistem COD, sehingga menyulitkan kurir sebagai pihak perantara dalam menjalankan pekerjaannya dan menerima pembayaran. Sistem pembayaran COD sekarang

---

<sup>5</sup> Ageng Nur Muhamad Buana Al Kahfi, Edi Wahjuningati, Perlindungan Hukum Terhadap Mitra Gojek Atau Kurir Pada Pengiriman Paket Secara Cash On Delivery Atau Bayar Ditempat, *Jurnal Magister Ilmu Hukum DEKRIT*, Vol. 12 No. 2, 2022, hlm 2.

ini justru menjadi sarana bagi pembeli untuk melampiaskan protesnya atas barang yang tidak sesuai kepada kurir.

Dalam sistem pembayaran COD, apabila barang yang dipesan pembeli tidak sesuai dengan yang disepakati dengan penjual, kurir tidak bertanggung jawab atas hal tersebut karena kurir hanya menjalankan kewajibannya berdasarkan apa yang diberikan kepadanya. Hal ini sesuai dengan Pasal 1797 KUH Perdata, yang menyatakan “orang yang menjalankan kuasa tidak boleh melakukan apa pun yang melampaui batas kuasanya”, dalam hal ini hal yang melampaui tersebut adalah bertanggung jawab atas ketidaksesuaian atau kerusakan barang yang bukan merupakan kesalahan kurir. Kurir pun bahkan tidak mengetahui mengenai detail transaksi antara penjual dengan pembeli.

Walaupun kurir merupakan pihak yang berhubungan langsung dengan pembeli, namun tidak terdapat hubungan hukum di antara keduanya.<sup>6</sup> Karena pembeli menolak membayar melalui sistem COD, kurir mengalami kerugian materiil dan immateriil. Jika kasus-kasus di atas terjadi, dampak yang ditimbulkan terhadap kurir dapat beragam, mulai dari dampaknya oleh target bulanan yang harus dicapai kurir dalam pengiriman barang untuk tetap bekerja dengan baik, ancaman keselamatan kerja jika terjadi tindakan yang menjamin keselamatan kurir, dan mungkin juga ancaman nyawa.

Terhadap penolakan pembayaran yang dilakukan oleh pembeli dalam sistem COD, maka pembeli tersebut telah sangat merugikan kurir. Pertama, dari segi tenaga, kurir harus mengeluarkan tenaga yang ekstra ketika pembeli

---

<sup>6</sup> Suriyadi, Tanggung gugat penjual dan jasa pengantaran dalam transaksi jual beli online dengan metode Cash On Delivery, *El-Iqtishady Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, Vol 3, no 1, 2021, hlm 35.

menolak membayar terlebih jika pembeli tidak mengerti bahwa ketidaksesuaian atau kerusakan bukan merupakan tanggung jawab kurir, karena kurir harus memberikan penjelasan kepada pembeli yang tidak mengerti atas hal tersebut dan itu sangat membuang tenaga. Kedua, pengantaran barang ke alamat-alamat lainnya menjadi terhambat dan lebih lama dikarenakan kurir harus menghabiskan waktu dalam memberi penjelasan kepada pembeli yang tidak mengerti mengenai mekanisme pembayaran COD. Ketiga, jika pembeli menolak membayar dan kemudian kurir kembali ke gudang dengan keadaan paket telah dibuka bungkusnya, maka terdapat kemungkinan kurir akan terkena teguran atau bahkan sanksi oleh atasan atas hal tersebut. Sebab, kebijakan di beberapa perusahaan pengiriman barang mengharuskan kurir untuk membayar barang COD yang tidak dibayar oleh pembeli. Padahal, pada dasarnya, barang-barang yang dipesan dan dibayar dengan sistem COD, tidak boleh dibuka bungkusnya sebelum dilakukannya pembayaran. Atas dasar hal tersebut, maka kurir dalam sistem pembayaran COD belanja online dirasa sangat perlu untuk mendapatkan perlindungan hukum.

Hal serupa tidak luput dialami oleh para kurir di perusahaan Nusantara Card Semesta Kota Jambi. Nusantara Card Semesta, atau yang lebih singkat disebut NCS merupakan perusahaan swasta yang bergerak dibidang jasa pengiriman domestik dan sudah diperaya bagi online shop di Indonesia seperti lazada maupun online shop kecil lainnya dalam hal pengiriman paket belanjaan kepada konsumen. Berdasarkan hasil riset langsung penulis

terhadap ekspedisi Nusantara Card Semesta (NCS) cabang Kota Jambi, diketahui bahwa terjadi juga beberapa kasus penolakan konsumen terhadap pembayaran transaksi COD yang berujung menimbulkan kerugian dan perlakuan tidak menyenangkan kepada kurir NCS.

**Tabel 1.1**

**Jumlah konsumen yang menolak pembayaran kepada kurir dari bulan Januari-Desember tahun 2022-2023**

Tahun	Konsumen yang menolak pembayaran kepada kurir	Keterangan	
		Menolak karena ketidakcocokan barang	Menolak karena menghindari pembayaran barang
2022	52 orang	34 orang	18 orang
2023	32 orang	15 orang	17 orang
<b>Total</b>	<b>84 orang</b>		

Sumber: Nusantara Card Semesta (NCS) Kota Jambi 2023

Berdasarkan data yang diolah dari NCS Kota Jambi, dapat diketahui setidaknya terdapat 84 kasus penolakan pembayaran pada saat sistem COD dilakukan selama tahun 2022-2023. Dari total tersebut penolakan terjadi dilatarbelakangi 2 kategori penyebab, kebanyakan terjadi karena ketidaksesuaian barang yang diterima dengan sebagaimana mestinya; ada juga konsumen yang menolak sebab tidak ingin membayar dan membatalkan pesanan sepihak;

“Selama setahun terakhir memang kejadian komplain para pembeli pada saat melakukan cod memang cukup banyak. Tidak sedikit yang marah pada kurir kami, bahkan melakukan pembatalan paksa padahal paket sudah mereka terima dan dibuka. Bulan kemarin saja sudah beberapa kasus mereka marah-marah bahkan ada yang bersikeras menolak bayar hingga mengancam kurir.”<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> Wawancara dengan Ibu Ruri, Finance Ekspedisi Nusantara Card Semesta (NCS), 31 Januari 2024.

Pada periode tersebut; 10 kurir yang bekerja pada NCS Kota Jambi mengalami kasus perlakuan kurang baik/tindakan tidak menyenangkan dari konsumen.<sup>8</sup> Kurangnya pemahaman konsumen terhadap sistem COD sehingga mengakibatkan kerugian terhadap kurir yang mengantarkan paket tersebut yang mengalami perlakuan kurang baik dari para konsumen.

Dampak yang ditimbulkan terhadap kurir apabila terjadinya kasus-kasus diatas beraneka ragam, dimulai dari terpengaruhnya target bulanan yang harus dicapai kurir dalam pengiriman barang untuk tetap menjaga performa terbaiknya, ancaman keselamatan dalam bekerja apabila terjadi tindakan yang mengancam keselamatan kurir, dan bisa jadi juga mengancam nyawa si kurir. Undang-Undang No 13 tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan juga belum dapat memberikan bentuk perlindungan kepada kurir. Undang-undang tersebut hanya mengatur tentang Kesehatan dan Keselamatan Kerja yang berfokus pada pihak yang berhubungan langsung dengan pekerjaanya. Sedangkan peraturan yang diperlukan adalah bentuk perlindungan terhadap pekerja pihak ketiga.

Sasaran dari perlindungan ketenagakerjaan ialah untuk memberikan kepastian bahwa seluruh pekerja memiliki hak yang sama dan diperlakukan secara adil, tanpa adanya perbedaaan antar pekerja dalam rangka peningkatan kesejahteraan pekerja. Pasal 27 Ayat (2) UUD 1945 yang berbunyi “setiap warga negara berhak atas pekerjaan dan kehidupan yang layak bagi

---

<sup>8</sup> Nusantara Card Semesta (NCS) Kota Jambi, 2024.

kemanusiaan” merupakan bentuk perwujudan untuk berbuat sesuatu yang dimiliki tiap pekerja untuk menerapkan perlindungan hukum kepada buruh

Perusahaan jasa ekspedisi wajib melindungi hak kurir. Upah, jam kerja, beban kerja, dan jaminan kesehatan semuanya harus layak. Meskipun demikian, sampai saat ini belum ada perlindungan hukum yang dapat memberikan perlindungan kepada para kurir. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tidak membahas situasi pidana yang melindungi kurir, hanya melindungi dalam konteks norma kesehatan dan keselamatan kerja. Perusahaan penyedia jasa dan kurir kebanyakan hanya memiliki hubungan mitra. Ini pasti membuat kurir semakin tidak aman. Karena mereka tidak memiliki payung hukum sebagai karyawan perusahaan tempat mereka bekerja.<sup>9</sup>

Sebelumnya, kebanyakan penelitian hanya fokus pada pentingnya perlindungan hukum bagi pelaku usaha, perlindungan hukum bagi konsumen dalam kegiatan jual beli online, dan perlindungan hukum bagi semua pihak yang terlibat dalam sistem COD pada *e-commerce*, masih sedikit Penulis menemukan adanya penelitian yang secara eksplisit berfokus kepada pembahasan mengenai kedudukan kurir dan pertanggungjawaban terhadap kurir pengantar barang yang dirugikan dan peran negara dalam menjamin perlindungan hukum bagi kurir, terutama dalam sistem COD.

Oleh karena itu Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang secara jelas dan berfokus kepada pembahasan mengenai bagaimana perlindungan hukum terhadap kurir Nusantara Card Semesta (NCS) di kota Jambi. Yang selanjutnya hasil penelitian ini dituangkan dalam sebuah karya ilmiah berbentuk skripsi dengan judul yaitu:

**“Perlindungan Hukum Bagi Pekerja Kurir Nusantara Card Semesta (NCS) di Kota Jambi”**

---

<sup>9</sup> Dea Agustina Rahayu,. “Perlindungan Hukum Terhadap Kurir Mitra dalam Layanan COD (Cash On Delivery).” Diss. Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, 2022, hlm 54.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan apa yang telah diuraikan dalam latar belakang masalah, dapat dirumuskan beberapa rumusan masalah yang akan dibahas didalam penelitian skripsi ini yaitu:

1. Bagaimana perlindungan hukum bagi pekerja kurir Nusantara Card Semesta (NCS) di Kota Jambi?
2. Bagaimana upaya penyelesaian sengketa antara kurir ekspedisi NCS dan Pembeli jika pembeli menolak pembayaran?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan Perumusan masalah yang diuraikan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana upaya perlindungan hukum bagi pekerja kurir NCS di Kota Jambi.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis kasus sengketa yang terjadi antara kurir ekspedisi NCS Kota Jambi dengan pembeli yang melakukan penolakan pembayaran; terkait upaya dan mekanisme dalam penyelesaiannya.

## **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian akan menjadi penting dan signifikan jika peneliti tersebut dapat memberikan manfaat tidak sekedar untuk keperluan mereka sendiri melainkan memberikan manfaat buat orang lain. Adapun beberapa manfaat yang dapat dijelaskan:

### 1. Manfaat Teoritis

Secara Teori, kaitannya dengan implementasi perlindungan hukum terhadap kurir berpotensi memberikan wawasan dan perspektif baru bagi masyarakat dibidang hukum secara umum dan secara khusus dibidang hukum perdata bisnis.

### 2. Manfaat Praktis

Secara praktis, Penelitian ini memiliki nilai guna dalam praktiknya buat para peneliti dan masyarakat umum, dan dapat digunakan untuk menegakan perlindungan hukum terhadap kurir nusantara card semesta (NCS) di Kota Jambi dan Upaya penyelesaian sengketa antara kurir ekspedisi NCS dan pembeli jika terjadi penolakan pembayaran.

## **E. Kerangka Konseptual**

Sebagai upaya mengantisipasi kesalahan pengertian, perlu dipahami terlebih dahulu maksud dari judul tersebut, merujuk tiap kata yang masih multitafsir. Pentingnya memahami dahulu tiap kata dalam judul, penulis akan memaparkan sejumlah asal-usul yang memiliki keterkaitan pada judul, antara lain seperti berikut:

### 1. Perlindungan Hukum

Menurut Satjipto Rahardjo, perlindungan hukum adalah “memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.”<sup>10</sup>

---

<sup>10</sup> Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000, hlm 54.

Dengan demikian, dua konsep utama dari perlindungan hukum adalah perlindungan dan hukum. Oleh karena itu, perlindungan hukum dapat didefinisikan sebagai segala upaya pemerintah untuk memastikan bahwa hak-hak warga negaranya dilindungi secara hukum dan bahwa mereka yang melanggarnya akan dikenakan sanksi sesuai dengan hukum.

## 2. Kurir

Menurut Somasundaram, kurir adalah “kegiatan pengantaran barang atau dokumen yang dilakukan oleh perorangan maupun perusahaan.” Penekanan dalam pengertian ini didasarkan pada jenis layanan yang diberikan yaitu layanan penghantaran dari satu tempat (pengirim) ke tempat yang lain (penerima).<sup>11</sup>

Berdasarkan pengertian diatas, dapat dikatakan Kurir adalah sebuah profesi, di mana kurir ini adalah pelaku utama dalam sebuah jasa ekspedisi atau-pun juga pengiriman yang tugasnya mewakili perusahaan jasa ekspedisi melakukan pengiriman barang secara langsung ke konsumen.

## 3. Penyelesaian Sengketa

Penyelesaian sengketa merupakan upaya yang dilakukan oleh para pihak guna memperkecil sengketa atau menyelesaikan sengketa secara baik untuk menuju perdamaian. Penyelesaian sengketa tersebut memiliki dua cara yakni melalui proses litigasi dan non litigasi.<sup>12</sup>

---

<sup>11</sup> I Wayan Gede Wiryawan, Op. Cit, hlm, 187.

<sup>12</sup> Meita Djohan Oe, Penyelesaian Sengketa Dalam Perjanjian Pembiayaan Konsumen Sebagai Akibat Wanprestasi. *Jurnal Fakultas Hukum Universitas Bandar Lampung Pranata Hukum*, Vol.7 No.1, 2012, hlm 45.

Penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui pengadilan atau di luar pengadilan. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan dilakukan pada lembaga yang berwenang untuk penyelesaian sengketa.<sup>13</sup> Jalur non litigasi berarti menyelesaikan masalah hukum di luar pengadilan, yaitu dengan Negosiasi, Konsultasi, Mediasi dan arbitrase.<sup>14</sup>

## **F. Landasan Teoritis**

Landasan teori adalah abstraksi dari buah pikiran maupun kerangka acuan yang pada intinya memiliki tujuan untuk mengadakan identifikasi dimensi-dimensi sosial yang dianggap relevansi oleh peneliti. Di dalam penelitian ini ada dua teori yang digunakan yaitu:

### **1. Teori Perlindungan Hukum**

Terkait dengan teori perlindungan hukum, Teori perlindungan hukum oleh Satjipto Rahardjo yang mana terinspirasi dari tujuan hukum yang dikemukakan Fitzgerald; Di dalam bukunya, ia mengemukakan:

“Bahwasanya tujuan hukum menurut Fitzgerald adalah untuk mengintegrasikan dan mengkoordinasikan berbagai kepentingan dalam masyarakat dengan cara mengatur perlindungan dan pembatasan terhadap berbagai kepentingan tersebut.”<sup>15</sup>

---

<sup>13</sup> Suhermi, Sasmiar, dan M. Hosen. Implikasi Hukum Pasca Pencabutan Izin Perusahaan Pinjaman Berbasis Teknologi (*Peer To Peer Lending*) Oleh Otoritas Jasa Keuangan, *Prosiding Seminar Hukum dan Publikasi Nasional (Serumpun)*. Jil. 1. Nomor 1. 2019. Hlm 62.

<sup>14</sup> Jimmy Joses Sembiring, *Cara Menyelesaikan Sengketa di Luar Pengadilan (Negosiasi, Mediasi, Konsultasi & Arbitrase)*. Visimedia, Jakarta, 2011. hlm 7.

<sup>15</sup> Satjipto Rahardjo, *Op.Cit.*, hlm 61.

Dari konsep tersebut, Rahardjo mengartikan perlindungan hukum sebagai upaya untuk melindungi kepentingan seseorang dengan memberikan kekuasaan untuk bertindak dalam rangka kepentingan tersebut melalui hak asasi manusia. Berdasarkan pendapat tersebut, teori ini memberikan pemahaman bahwa perlindungan hukum adalah gambaran dari bekerjanya fungsi hukum untuk mewujudkan tujuan-tujuan hukum, yakni keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum. Perlindungan hukum adalah perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum melalui penegakan hukum, baik dalam bentuk preventif maupun represif, baik secara tertulis maupun tidak tertulis.

## 2. Teori Penyelesaian Sengketa

Teori penyelesaian sengketa merupakan suatu teori yang mengkaji dan mempelajari terkait bagaimana perselisihan atau konflik muncul dalam masyarakat, apa yang menyebabkannya, dan bagaimana upaya ataupun strategi didalam penyelesaiannya. Setiap Penyelesaian sengketa merupakan suatu penyelesaian perkara yang dilakukan antara salah satu pihak dengan pihak yang lainnya. Terkait penyelesaian sengketa,

Marwan Mas menyebutkan hal itu terdiri atas dua jenis, yaitu litigasi dan nonlitigasi:

“ Penyelesaian secara litigasi dapat dilakukan melalui pengadilan. Sedangkan untuk penyelesaian secara nonlitigasi, dapat dilakukan diluar pengadilan yang terbagi atas empat jenis, yaitu Perdamaian, Mediasi, Konsiliasi dan Arbitrase.”<sup>16</sup>

---

<sup>16</sup> Miftahul Jannah, Raffles, Evalina Alisa, "Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Penyimpan Pada lembaga Keuangan Mikro Syariah. *Journal of Bussines Law zaaken*, Vol 2 No. 2, hlm 261-280.

Dean G Pruitt dan Jeffrey Z. Rubin mengemukakan sebuah teori tentang penyelesaian sengketa ada 5 (lima), yaitu:

Pertama, *contending* (bertanding), yaitu mencoba menerapkan suatu solusi yang lebih disukai oleh salah satu pihak atas pihak yang lainnya. Kedua, *yielding* (mengalah), yaitu menurunkan aspirasi sendiri dan bersedia menerima kekurangan dari yang sebetulnya diinginkan. Ketiga, *problem solving* (pemecahan masalah), yaitu mencari alternatif yang memuaskan dari kedua belah pihak. Keempat, *with drawing* (menarik diri), yaitu memilih meninggalkan situasi sengketa, baik secara fisik maupun psikologis. Kelima *in action* (diam), yaitu tidak melakukan apa-apa.<sup>17</sup>

Bahwasanya dari pendapat para ahli tersebut penyelesaian sengketa terbagi menjadi dua yaitu litigasi dan non litigasi. Litigasi merupakan penyelesaian melalui pengadilan yang mana apabila salah satu pihak tidak terpenuhi prestasinya dapat mengajukan gugatan keperdataan pada pengadilan. Sedangkan non litigasi melalui diluar pengadilan dengan menggunakan metode konsultasi, mediasi, negosiasi atau penilaian ahli dan arbitrase.

## **G. Orisinalitas Penelitian**

Penelitian ini diberikan judul Perlindungan Hukum Bagi Pekerja Kurir Nusantara Card Semesta (NCS) di kota Jambi. Penelitian ini bukan merupakan salinan dari karya lain, melainkan hasil karya asli penulis. Terdapat sejumlah skripsi yang membicarakan tema yang serupa dengan penelitian ini, namun dengan isu yang berbeda. Sebagai perbandingan, ada tiga skripsi, yaitu:

---

<sup>17</sup> Dean G Pruitt & Z. Rubin, *Konflik Sosial*, PustakaPelajar, Yogyakarta, 2004. hlm.4-6.

1. Skripsi yang ditulis oleh Ari Junaidi D1A117042, Fakultas Hukum Universitas Mataram, tahun 2021, judul skripsi Pelaksanaan Perlindungan Hukum bagi Pekerja Kurir atau Pengantar barang (Studi Gista Cargo Logistik. Dalam skripsi ini memaparkan mengenai Bagaimana pelaksanaan perlindungan hukum bagi pekerja kurir atau pengantar barang di Ginta Cargo Logistik dan Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan perlindungan hukum bagi pekerja kurir atau pengantar barang di Ginta Cargo Logistik. Sedangkan skripsi penulis memaparkan mengenai Bagaimana bentuk perlindungan hukum bagi pekerja kurir Nusantara Card Semesta (NCS) di Kota Jambi dan Upaya Penyelesaian Sengketa antara Kurir NCS dan Pembeli jika pembeli menolak pembayaran.
2. Skripsi yang ditulis oleh Dea Agustina Rahayu 1311800082, Fakultas Hukum, Universitas 17 Agustus 1945, Surabaya tahun 2022, Judul skripsi Perlindungan Hukum terhadap Kurir Mitra dalam Layanan COD (Cash On Delivery). Dalam skripsi ini memaparkan mengenai perlindungan hukum terhadap kurir mitra dalam layanan cod dan apa akibat hukum dari tidak diaturnya hubungan kemitraan dalam undang undang ketenagakerjaan. Sedangkan, skripsi penulis memaparkan mengenai Bagaimana bentuk perlindungan hukum bagi pekerja kurir Nusantara Card Semesta (NCS) di Kota Jambi dan Upaya Penyelesaian Sengketa antara Kurir NCS dan Pembeli jika pembeli menolak pembayaran.
3. Skripsi yang ditulis oleh Dania Soza 1810010100, Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah, Purwokerto tahun 2022, Judul skripsi

Perlindungan Hukum terhadap Kurir dalam perjanjian antara Kurir dengan Perusahaan Ekspidisi PT. Mitra Ekspedisi Sejahtera cabang Bobotsari Kabupaten Purbalingga. Dalam Skripsi ini memaparkan tentang Bagaimana Pelaksanaan perjanjian kerja terkait jam kerja antara kurir dengan perusahaan ekspedisi PT. Mitra ekspedisi sejahtera cabang bobotsari kabupaten purbalingga dan Perlindungan hukum terhadap kurir dalam perjanjian kerja antara kurir dengan perusahaan ekspedisi PT. Mitra ekspedisi sejahtera cabang bobotsari kabupaten purbalingga. Sedangkan, skripsi penulis memaparkan mengenai Bagaimana bentuk perlindungan hukum bagi pekerja kurir Nusantara Card Semesta (NCS) di Kota Jambi dan Upaya Penyelesaian Sengketa antara Kurir NCS dan Pembeli jika pembeli menolak pembayaran

Berdasarkan ketiga penelitian terdahulu tersebut di atas, maka dapat ditentukan bahwa penelitian penulis akan berbeda dari segi objek atau subjek penelitiannya, serta mempunyai ciri-ciri keunikan dan orisinalitas yang tidak terdapat pada penelitian-penelitian terdahulu. Sehingga hasil penelitian yang akan penulis lakukan ini dapat digunakan untuk memperluas pemahaman ilmiah bagi kita semua.

## **H. Metode Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, untuk mengetahui secara detail penelitian ini maka penulis akan menguraikan metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

## 1. Tipe Penelitian

Tipe penelitian ini merupakan penelitian yuridis empiris. Penelitian yuridis empiris merupakan suatu penelitian melalui pendekatan fakta-fakta yang ada dilapangan dan kemudian dianalisis melalui pendekatan konsep, teori, dan aturan hukum.<sup>18</sup>

Yuridis Empiris yang dengan kata lain adalah jenis penelitian hukum sosiologis dan dapat disebut pula dengan penelitian lapangan, yaitu mengkaji ketentuan hukum yang berlaku serta apa yang terjadi dalam kenyataannya di masyarakat.<sup>19</sup>

...atau dengan kata lain yaitu suatu penelitian yang dilakukan terhadap keadaan sebenarnya atau keadaan nyata yang terjadi dimasyarakat dengan maksud untuk mengetahui dan menemukan fakta-fakta dan data yang dibutuhkan, setelah data yang dibutuhkan terkumpul kemudian menuju kepada identifikasi masalah yang pada akhirnya menuju kepada penyelesaian masalah.<sup>20</sup>

Secara yuridis melihat bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap kurir Nusantara Card Semesta (NCS) di Kota Jambi. Secara empiris penelitian ini mengkaji dan menganalisis bagaimana upaya penyelesaian sengketa antara kurir NCS dan pembeli jika terjadi penolakan pembayaran oleh pembeli.

---

<sup>18</sup> Bahder Johan Nasution, *Metode Penelitian Ilmu Hukum*, Mandar Maju, Bandung, 2008. hlm 123.

<sup>19</sup> Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum dalam Praktek*, Sinar Grafika, Jakarta, 2002, hlm.15,

<sup>20</sup> *Ibid*, hlm 16.

## 2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di ekspedisi Nusantara Card Semesta (NCS) Jl. Adityawarman, The Hok, Kec. Jambi Selatan, Kota Jambi.

## 3. Jenis dan Sumber Data Hukum

### a. Jenis Penelitian

Merupakan penelitian deskriptif dan analitis. Dengan menggunakan jenis penelitian ini, penulis berharap dapat memberikan gambaran yang lengkap dan sistematis terkait Perlindungan Hukum Bagi Pekerja Kurir Nusantara Card Semesta (NCS) Di Kota Jambi dengan sebaik-baiknya.

### b. Sumber Data

#### 1) Data Primer

Data primer yaitu diperoleh dari lapangan melalui wawancara langsung oleh subjek yang mengetahui segala hal terkait perlindungan hukum terhadap kurir Nusantara Card Semesta (NCS) kota Jambi.

#### 2) Data Sekunder

Bahan-bahan penelitian yang berupa peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan perjanjian khususnya perlindungan hukum dan sumber pustaka lainnya. Data sekunder pada penelitian ini adalah:

#### a) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata)

- b) Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan
- c) Buku-buku yang terkait
- d) Jurnal-Jurnal

#### 4. Populasi dan Sampel

Terkait populasi yakni keseluruhan objek, seluruh individu, seluruh gejala atau seluruh kejadian termasuk waktu, tempat, gejala-gejala, pola sikap, tingkah laku, dan sebagainya yang mempunyai ciri atau karakter yang sama dan merupakan unit satuan yang diteliti. Berdasarkan penelitian yang dilakukan penulis dari total 15 kurir yang dimiliki perusahaan NCS, dari tahun 2022-2023 sebanyak 10 kurir pernah mengalami kasus perlakuan kurang baik dari konsumen. Pada penelitian ini yang menjadi populasi penelitian adalah para kurir NCS yang mengalami kerugian akibat dari perlakuan konsumen yang menolak melakukan pembayaran pada transaksi COD dan Konsumen yang menolak pembayaran pada saat pengantaran barang, total sebanyak 84 orang.

Penulis menetapkan sampel penelitian melalui teknik *Purposive Sampling*. *Purposive sampling* merupakan pemilihan sampel berdasarkan penilaian tertentu karena unsur-unsur atau unit-unit yang dipilih dianggap mewakili populasi.<sup>21</sup> Dari populasi, diambil sampel sebanyak 4 orang. Hal ini didasari kriteria bahwa dari keempat kurir tersebut sudah cukup mewakili populasi, sebab masing-masing sampel mengalami kasus

---

<sup>21</sup> Bahder Johan Nasution, *Op.Cit*, hlm 127.

sengketa perselisihan antara kurir dengan konsumen yang tidak mau membayar pada saat transaksi COD terjadi dan mengalami perlakuan tidak baik berupa kekerasan baik itu secara verbal maupun *non-verbal* dan telah dilakukan penyelesaian. Sebab pada penelitian ini penulis juga meneliti terkait bagaimana dan cara apa penyelesaian sengketa yang dilakukan terhadap kasus-kasus tersebut.

Berdasarkan hal tersebutlah penulis mengambil sampel dari populasi yang ada sebanyak 4 orang kurir yang mengalami 4 kasus penolakan dan perlakuan kurang baik yang dilakukan konsumen terhadap kurir NCS; yakni 2 sampel dari tahun 2022 dan 2 lagi pada tahun 2023, yang dapat dijabarkan sebagai berikut:

**Tabel 1.2**

**Sampel Kurir NCS yang mengalami kasus penolakan dan perlakuan kurang baik oleh konsumen dari bulan Januari-Desember tahun 2022-2023**

No	Nama Kurir	Kejadian yang dialami	Waktu
1.	Sunyonto (32 tahun)	Mendapat perlakuan kurang baik (Penolakan pembayaran, umpatan dan makian) dari konsumen N.A	19 Agustus 2022
2.	Heri (25 Tahun)	Mendapat perlakuan kurang baik (Penolakan pembayaran) dari konsumen W.N	1 Oktober 2022
3.	Nurmansyah (27 tahun)	Mendapat perlakuan kurang baik (Penolakan pembayaran, umpatan & makian serta perlakuan kasar) dari konsumen M.U	8 Desember 2023
4.	Panji (22 tahun)	Mendapat perlakuan kurang baik (Menuntut pengembalian uang pembayaran, umpatan & makian, serta perlakuan kasar) dari konsumen M.H	17 desember 2023
<b>Jumlah Sampel</b>		<b>4</b>	

Sumber: Nusantara Card Semesta (NCS) Kota Jambi 2023

Selain itu ditetapkan juga narasumber guna memperoleh informasi akurat terkait permasalahan yang diteliti, yang dalam hal ini merupakan informan dari perusahaan ekspedisi Nusantara Card Semesta jambi yakni Pihak Finance NCS Kota Jambi selaku narasumber.

## 5. Metode Pengumpulan Data

### a. Wawancara

Pelaksanaan wawancara ini untuk mengetahui informasi secara jelas langsung dari para responden yaitu pihak Nusantara Card Semesta (NCS) kota jambi.

### b. Studi Kepustakaan

Studi ini bertujuan untuk menghimpun data sekunder diatas dengan pokok permasalahan tentang perlindungan hukum terhadap pekerja kurir di Nusantara Card Semesta (NCS) di kota jambi.

## 6. Pengelolaan Analisis Data

Analisis data yang digunakan pada skripsi ini adalah kualitatif, berarti Data yang diperoleh baik itu data primer, sekunder dan tersier dikumpulkan terlebih dahulu kemudian diklasifikasikan serta dianalisis secara kualitatif dan kemudian ditarik kesimpulan. Metode analisis kualitatif ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman, pengembangan teori, dan menggambarkan realita dalam kompleks.

## I. Sistematika Penulisan

Dalam Hasil penelitian ini akan penulis susun dalam sebuah skripsi dengan menggunakan sistematika sebagai berikut:

**Bab I:** Bab ini adalah bab pertama yang berisikan latar belakang permasalahan, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kerangka konseptual, orisinalitas penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan. Pada bab ini merupakan bab permasalahan dan landasan untuk bab berikutnya.

**Bab II:** Bab ini menjelaskan tinjauan pustaka yang berisi tinjauan umum yang terdiri dari, tinjauan tentang perlindungan hukum, tinjauan tentang Hubungan Hukum dan tinjauan tentang Sistem COD.

**Bab III:** Bab ini berisi pembahasan yang menguraikan penulis sebagai jawaban dari rumusan masalah, yaitu: Bagaimana upaya penyelesaian sengketa antara kurir NCS dan Pembeli jika terjadi penolakan pembayaran. Dan Bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap kurir Nusantara Card Semesta (NCS) di Kota Jambi.

**Bab IV:** Bab ini menguraikan tentang kesimpulan dan saran, kesimpulan menguraikan pokok-pokok pembahasan dari skripsi yang ditulis dan sekaligus jawaban tentang permasalahan yang diajukan dalam skripsi serta kritik dan saran yang diperlukan berkaitan dengan skripsi ini.