BAB III
GAMBARAN LOKASI PENELITIAN

A. Gambaran Lokasi Penelitian

1. Sejarah berdirinya PT. Tiki Jalur Nugraha EkaKurir (JNE)

Nama resmi PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir adalah (Tiki JNE) tetapi namanya telah terkenal dengan nama JNE, merupakan perusahaan dalam bidang kurir ekspres dan logistik yang bermarkas di jakarta, Indonesia. Nama tersebut diambil dari bahasa sansekerta yang berarti "Jalur Nugraha Ekakurir". Perusahaan ini adalah salah satu perusahaan kurir terbesar di Indonesia.

H. Soeprapto Suparno bersama Johari Zein mendirikan perusahaan PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir atau biasa yang dikenal dengan Tiki JNE pada tanggal 26 November 1990. Perusahaan ini memulai kegiatannya dengan delapan karyawan dan modal 100 miliar rupiah. Pusat kegiatan usahanya yaitu penanganan kegiatan kepabean, impor kiriman barang, dokumen, serta pengantaranya dari luar negeri ke Indonesia. Nilai-nilai dasar yang dianut JNE adalah jujur, adil, disiplin, tanggung jawab, kerjasama, peduli, dan visioner. Sedangkan filosofinya yaitu efektif, efisien, fleksibel, dan seimbang. Tahun 1991, JNE memperluas jaringan internasional dengan bergabung sebagai anggota asosiasi perusahaan-perusahaan kurir beberapa negara Asia (ACCA) yang

bermarkas di Hongkong yang kemudian memberi kesempatan kepada JNE untuk mengembangkan wilayah antaran sampai ke seluruh dunia. Karena persaingannya di pasar domestik, JNE juga memusatkan memperluas jaringan domestik.

Dengan jaringan domestiknya TIKI dan 17 namanya, JNE mendapat keuntungan persaingan dalam pasar domestic. JNE juga memperluas pelayanannya dengan logistik dan distribusi. Selama bertahun-tahun TIKI dan JNE berkembang menjadi dua perusahaan yang punya arah sendiri. Karena itu, keduanya menjadi saingan dan akhirnya JNE menjadi perusahaan sendiri dengan manajemen diri sendiri. JNE meluncurkan logonya sendiri pada tahun 2000 dan berpisah dari TIKI. JNE lalu berusaha melakukan inovasi dengan memberikan layanan yang berbeda dengan TIKI. Kesan awal, masyarakat menganggap layanan JNE lebih mahal dari yang lainnya. Ini karena segmen yang dibidik memang segmen premium. Pengembangan produk dan layanan yang berbeda di JNE antara lain menyediakan jasa kurir, logistic, money remittance hingga jasa kargo. Sebagai sister company dengan TIKI, secara etika bisnis, JNE menghadapi kesulitan tidak boleh beradu harga dan layanan dengan TIKI. Namun, ternyata industri pengiriman berkembang dan pasarnya ikut membesar sehingga JNE tidak perlu berebut pasar.

Perlahan-lahan JNE menemukan banyak layanan baru yang tidak terpikir sebelumnya. JNE lalu membeli gedung

pada tahun 2002 dan mendirikan JNE Operations Sorting Centers. Tahun 2004 JNE membeli gedung baru yang merupakan kantor pusat JNE dan kedua gedung ini berada di Jakarta, saat ini kantor pusat PT Tiki JNE berada di Tomang Raya No. 9 & 11 Jakarta Barat. Dari tahun ke tahun, pertumbuhan bisnis JNE semakin baik, bahkan di atas rata-rata pertumbuhan industri. Industri sendiri bertumbuh hanya sebesar 10% - 15%, namun bisnis JNE tumbuh hingga 20% tiap tahunnya. Resep keberhasilan JNE adalah tidak mau menunggu konsumen. Lebih baik, JNE menjemput bola. Kurir JNE langsung menjemput barang ke rumah konsumen yang ingin mengirimkan barang.

Hanya dengan menelepon, kurir pasti datang ke rumah. Kalau masih kuatir nilai barang tidak sesuai dengan nilai 10x pengiriman, JNE menganjurkan agar konsumen untuk mengansuransikan barangnya. JNE berkomitmen memberikan layanan yang terbaik. Standar JNE, kalau sampai perusahaan asuransi tidak membayar klaim sesuai hari yang ditentukan, JNE bersedia menggantikan dengan membayar klaim konsumen. Bagi JNE, barang sampai tujuan pelanggan adalah harga mati. Selain itu, sebanyak 170 titik jaringan yang sudah online. Ini memudahkan JNE dan pelanggan untuk mengawasi pengiriman barang.

Satu lagi layanan inovatif dari JNE, Pesona. Pesona adalah pesanan oleh-oleh Nusantara. Setiap orang bisa saling

mengirimkan makanan khas daerah tertentu ke sanak keluarga di daerah lain. Contoh, mau kasih oleh-oleh kerupuk bangka ke keluarga di Jakarta. Anda cukup telepon JNE dan JNE akan carikan toko kerupuk yang terkenal di Bangka dan segera dikirimkan. Bahkan, es krimpun bisa dikirimkan melalui JNE. Tidak sampai di situ, JNE banyak melakukan inovasi-inovasi unggul lainnya. JNE sekarang membuka bisnis baru yakni trucking. Ini adalah layanan pengiriman barang-barang kebutuhan pokok. Layanan trucking ini 19 dilengkapi dengan GPS agar terpantau. JNE juga bekerjasama dengan perusahaan pengiriman barang, UPS. Konsumen bisa mengirimkan barang ke luar negeri lewat UPS ini. Rencana selanjutnya, JNE berencana terjun ke bisnis surat-menyurat di bawah 500 gram. Bisnis yang sebelumnya dimonopoli PT. Pos Indonesia, dengan pencabutan aturan ini maka membuka peluang bagi JNE.

JNE saat ini tinggal menunggu aturan pemerintah yang mengatur soal bisnis ini. Saat ini JNE didukung oleh lebih dari 1000 karyawan dan tidak kurang dari 1.500 gerai yang tersebar luas di Indonesia. Kehandalan JNE juga telah dibuktikan dengan diraihnya berbagai bentuk penghargaan serta sertifikasi ISO 9001:2000 atas jasa layanan yang telah diberikan. Layanan terbaik adalah harga mati bagi JNE. Karena itu, sangat wajar kalau JNE punya SDM yang handal.

Bahkan departemen HRD mempunyai empat divisi yaitu intelektual (berhubungan dengan pekerjaan), training

(bertugas untuk kegiatan outbound dan memberikan training), spiritual (mengatur kegiatan keagamaan), dan fisikal (berhubungan dengan aktivitas kebugaran badan karyawan). Pemimpin perusahaan JNE berkata, "Setiap masa selalu ada tantangannya, tapi kita tetap harus maju menghadapi tantangan itu.

2. Visi dan Misi PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)

   a. Visi PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)

      Visi ialah impian yang ingin diraih oleh masing-masing perusahaan. Visi biasanya terdiri dari satu kalimat yang disusun secara singkat dan jelas agar tujuan perusahaan itu dapat termaknai dengan baik. Berikut merupakan visi dari PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)

      "Menjadi Perusahaan Logistik Terdepan di Negeri Sendiri Yang Berdaya Saing Global".

      Melalui visi tersebut, PT JNE Indonesia memiliki tujuan untuk menjadi perusahaan logistik di negeri asal mereka sendiri yaitu Indonesia, namun dengan daya saing yang dapat berkompetisi dengan perusahaan logistik lain dalam skala global. Visi ini pun bisa diwujudkan apabila disertai dengan sebuah misi.

   b. Misi PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)

      Misi ialah langkah-langkah yang dilakukan dalam rangka meraih visi dari suatu perusahaan. Visi dari PT JNE Indonesia sendiri didukung pula oleh suatu misi, yaitu "

"Memberi Pengalaman Terbaik Kepada Pelanggan Secara Konsisten".

Yang berarti yaitu kita semua baik agen maupun manajemen JNE berusaha untuk memberikan pengalaman terbaik kepada pelanggan secara konsisten disetiap tahap, ada 4 tahap pengalaman yang harus dibangun dengan pelanggan yaitu:

1) Tahap ketika pelanggan mulai bertanya melalui telepon, SMS, Email, atau datang langsung ke counter.
2) Tahap ketika pelanggan mulai berinteraksi, mencari counter yang cocok dan melakukan transaksi produk JNE di counter.
3) Tahap ketika proses operasional kiriman dilaksanakan.
4) Tahap ketika pelanggan membutuhkan layanan purna jurnal seperti status kiriman, complain.

Setiap tahap harus dilalui dengan pengalaman yang terbaik kepada pelanggan. Yang menjadi luar biasa bagi counter adalah tahap 1 sampai 3 yang dilakukan secara dominan di counter. Untuk pentingnya kualitas SDM, performa layanan, kenyamanan, wawasan SDM, dan layanan purna jurnal yang terbaik di counter.

Agar terwujudnya visi dan misi tersebut, PT JNE Indonesia memiliki beberapa syarat yang dibutuhkan untuk hal tersebut, antara lain:

a) Melayani segenap lapisan masyarakat Indonesia baik

perumahan maupun perkantoran dan industri melalui jaringan layanan pengiriman ekspres.

b) Memadukan efektivitas, efisiensi dan fleksibilitas jasa yang prima untuk menjadikan JNE pilihan utama dalam pengiriman dokumen, paket dan kargo peka waktu di Indonesia.

c) Menjadi sebuah perusahaan jasa ekspres nasional berstandar layanan internasional.

3. Logo Perusahaan PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)

Logo adalah gambar yang memiliki maksud tertentu. Logo sendiri mewakilkan nilai-nilai dari suatu perusahaan, karena setiap perusahaan harus memiliki logo sebagai identitas dari diri mereka sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang tertentu. Logo juga memudahkan konsumen dalam mencari dan membedakan suatu perusahaan dari perusahaan lainnya. Maka dari itu PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir memiliki logonya sendiri agar dapat dibedakan dari perusahaan lain yang bergerak dalam bidang ekspedisi. Berikut merupakan logo dari PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE):

Gambar 1: Logo Perusahaan JNE
Sumber: www.jne.co.id

Arti dan makna dari logo PT JNE Indonesia yaitu terdapat garis di mulai dari datar dan kecil (awal) dan besar meruncing (akhir) diartikan sebagai usaha yang dimulai dari awal (starting point) yang datar dan kecil berkembang menjadi besar dengan selalu memperhatikan ketajaman dan keakuratan (gambar garis meruncing) atau dengan kata lainpeningkatan kualitas dan kuantitas yangbaik. Warna merah mencerminkan semangat, kekuatan, dinamis, dan ambisi yang terus meningkat. Garis yang melengkung mengartikan fleksibilitas, dan juga mencerminkan jalur dan jaringan yang luas dan sesuai dengan visi yang dijunjung oleh perusahaan.

Garis melengkung yang menembus huruf "E" yang mencerminkan suatu perjalanan waktu yang mendapat anugerah dari Allah SWT. Yang sampai saat ini masih bertahan dan berkembang untuk terus memperkuat posisi perusahaan. Dan jika logo itu diputar 45 keatas maka garis melengkung pada pada warna merah akan berubah bentuk menjadi angka satu atau bisa disebut dengan eka dengan harapan dapat sesuai dengan ide dasar untuk menjadi tuan rumah di negeri sendiri dan juga dalam dunia internasional.

Dengan satu garis melengkung yang mempunyai banyak arti serta dari nama perusahaan tersebut mencerminkan suatu efektifitas, efesiensi, dan fleksibilitas serta dapat sejalan dengan misi perusahaan. Dengan berbekal motto perusahaan *"EXPRESS ACROSS NATION"* dapat lebih memperkuat

tampilan logo sebagai suatu perusahaan jasa kurir. Keseimbangan dan kejujuran merupakan unsur terpenting dalam menjalankan sebuah usaha dengan tujuan dapat menata dengan baik menghasilkan output yang maksimal untuk menumbuhkan kepercayaan masyarakat yang merupakan unsur terpenting dalam sebuah perusahaan jasa kurir.

4. Aspek Kegiatan Usaha PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)

   Berikut adalah kegiatan usaha dari PT. Tiki JNE yang berkomitmen memadukan kebutuhan masyarakat akan komunikasi yang peka waktu,akurat dan aman dalam suatu sistem layanan yang terintegritas secara efektif, efisien dan fleksibel dalam kegiatan usahanya;

   a. Pengiriman (Courier)
   b. Penyimpanan & pendistribusian (Logostic & Distribution)
   c. Transportasi (Moving, Trucking, Air & Sea Cargo)
   d. Kepabeanan (Customs Clearance)
   e. Penjemputan Bandara (Escort Service)
   f. Pengiriman Uang (Money Transfer)
   g. Pesona (Pesanan Oleh-oleh Nusantara)

5. Produk dan Layanan PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)

   PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) menyediakan Produk dan Layanan dengan tujuan untuk membantu dalam pengiriman paket, yang mudah, praktis, dan ekonomis, yaitu:

   a. Produk JNE (Jenus Pengiriman)

JNE Express menyediakan layanan pengiriman paket dan dokumen dalam negeri melalui lebih dari 8.000 titik layanan eksklusif di seluruh Indonesia, dari penjemputan hingga pengantaran tujuan.

1) JNE REG (Regular)

   Layanan pengiriman ke seluruh wilayah Indonesia, dengan waktu penyampaian sesuai estimasi waktu pengantaran yang telah diberikan, dan tidak melayani pengiriman waktu libur.

2) JNE YES (Yakin Esok Sampai)

   Pengiriman dengan waktu penyampaian di tujuan esok hari, berlaku untuk kota tertentu, tergantung waktu pengiriman.

3) JNE OKE (Ongkos Kirim Ekonomis)

   Layanan pengiriman dengan tarif ekonomis, estimasi waktu lebih lama dari REG, dan tidak tersedia untuk wilayah terpencil atau luar jangkauan

4) JNE *Super Speed*

   Layanan pengiriman dengan mengutamakan kecepatan dan penyampaian sesua dengan waktu yang telah disepakati

5) Diplomat

   Layanan pengiriman yang dibawa langsung oleh petugas JNE (hand carry) dengan mengutamakan kepastian, keamanan dan kecepatan kiriman, dan

menggunakan jalur darat atau laut.

6) International Express

Layanan pengiriman dengan tujuan ke luar negeri.

7) JNE JTR (Trucking)

JTR adalah solusi pengiriman andalan jumlah besar dengan menggunakan moda transportasi darat (truk) dan laut antar kota/wilayah dengan tarif yang lebih ekonomis.

8) JNE JESIKA (Jemput Asi Seketika)

Memberikan layanan penjemputan ASI dari tempat aktivitas hingga pengantaran ke tempat tujuan. Jesika akan memberikan ketenangan dan kenyamanan bagi ibu-ibu menyusui karena menggunakan moda pengantaran sepeda motor yang dilengkapi tas berpendingin khusus (cooler bag), ice pack, plastik klip bersegel, dan barcode untuk menjaga kualitas ASI dan mencegah tertukar dengan ASI lain selama pengiriman.

b. Layanan JNE (Fasilitas Pendukung)

1) My JNE

Gambar 2: Layanan Aplikasi Perusahaan JNE
Sumber: https://www.jne.co.id/layanan

My JNE adalah aplikasi berbasis android dan iOS yang terhubung dengan nomor telepon pelanggan JNE

Express, baik sebagai pengirim maupun sebagai penerima.

2) JNE Pesona (Pesanan Oleh-Oleh Nusantara)

Gambar 3: layanan Pesona JNE
Sumber: https://www.jne.co.id/layanan

Pesona adalah toko online makanan khas dan oleh-oleh dari UKM seluruh Indonesia.

3) *Pick-up Service*

Gambar 4: Layanan Pick-Up Service JNE
Sumber: Https://Www.Jne.Co.Id/Layanan

Adalah layanan penjemputan paket dari lokasi pelanggan oleh kurir JNE, dan dapat dijadwalkan melalui aplikasi MyJNE atau menghubungi *costumer service.*

4) JNE *Loyalty Card (JLC)*

Gambar 5: layanan JLC Perusahaan JNE
Sumber: https://www.jne.co.id/layanan

JNE *Loyalty Card* adalah program keanggotaan yang ditujukan kepada pelanggan setia JNE dengan memberikan berbagai keuntungan seperti kecepatan layanan, potongan harga pada saat periode promo, dan hadiah undian yang sangat menarik.

5) JNE COD *(Cash on Delivery)*

Gambar 6: Layanan COD Perusahaan JNE
Sumber: https://www.jne.co.id/layanan

COD JNE bekerja sama dengan beberapa *platfrom marketplace* atau mitra logistik yang sudah terintegritas. Layanan ini memungkinkan pembeli membayar barang saat diterima, memberikan kenyamanan bagi pelanggang yang ingin memastikan barang diterima sebelum melakukan pembayaran. Penjual yang ingin menggunakan layanan ini harus memenuhi beberapa persyaratan, seperti mendaftar melalui form cod resmi di situs web JNE, memiliki *Loyalty Card* (JLC), dan lainnya.

6) JNE Logistic

Gambar 7: Layanan Logistic Perusahaan JNE
Sumber: https://www.jne.co.id/layanan

Adalah solusi logistic terintegrasi untuk kebutuhan bisnis, meliputi layanan gudang, distribusi, dan manajemen stok dengan sistem *Warehouse Managemant System* (WMS).

3. Lokasi dan Struktur Managerial Organisasi Perusahaan PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Utama Kecamatan Ratu Agung Kota Bengkulu

4.

Gambar 8: Foto Perusahaan JNE Cabang Utama Kota Bengkulu

JNE Cabang Utama Kota Bengkulu merupakan kantor pusat pelayanan jasa ekspedisi yang berada di Kota Bengkulu, yang beralamat di Jl. Flamboyan Raya No.19, Kebun Kenanga, Ratu Agung, Kota Bengkulu, Provinsi Bengkulu, Indonesia. Adapun Struktur Managerial Organisasi JNE Cabang Utama Kecamatan Ratu Agung Kota Bengkulu.

Gambar 9: Foto *Managerial* Organisasi JNE Cabang Utama Kota Bengkulu

Adapun struktur Managerial Organisasi Perusahaan yaitu:

a. Direktur Utama

Bertanggung jawab atas arah kebijakan umum dan pengambilan keputusan strategis perusahaan.

b. *Branch Manager*

Mengelola seluruh oprasional cabang dan memastikan target tercapai dan kegiatan operasional berjalan lancar

c. *Head of Oprational*

Mengelola proses operasionalpengiriman barang termasuk pengaturan armada, rute, dan jadwal kurir.

d. *Head of human capital*

Mengelola sumber daya manusia: rekrutmen, pelatihan, pengembangan, serta kesejahteraan karyawan.

e. *Delivery Section Head*Mengatur pengiriman barang kepada pelanggan, termasuk kurir yang melakukan tugas pengantaran COD.

f. *Head of Costumer Care*

Menangani pengaduan pelanggan, peningkatan pelayanan. dan menjaga hubungan baik dengan pelanggan.

g. *CCC (Costumer Care Center)*

Menangani keluhan, pertanyaan, dan kendala dari pelanggan secara langsung.

B. Gambaran Umum Kurir Sistem *Cash on Delivery* (COD)

1. Pengertian Cash on Delivery (COD)

Sistem Cash On Delivery (COD) merupakan salah satu metode pembayaran dalam jual beli online yang memungkinkan pembeli membayar barang secara tunai langsung kepada kurir pada saat barang diterima di alamat pembeli. Dengan metode ini, pembeli tidak perlu melakukan pembayaran terlebih dahulu melalui transfer atau kartu kredit, melainkan membayar setelah barang sampai dan diterima secara fisik. [81] Metode COD sangat membantu konsumen yang tidak memiliki akses ke layanan perbankan digital seperti kartu ATM, kartu kredit, atau dompet elektronik. Selain itu, COD memberikan rasa aman bagi pembeli karena mereka hanya membayar setelah memastikan barang yang diterima sesuai dengan pesanan. Jika barang tidak sampai atau tidak sesuai,

[81] Romadhoni, Serli., Arimustofa, Daniel Nurfatra., & Dkk. *Analisis Sistem Pembayaran Cash On Delivery (COD) Dalam Berbelanja Online Di Shopee Menurut Perspektif Fiqh Muamalah. Jurnal Of International Sharia Economis And Financial,* Vol. 2, No. 2, (2024). h. 142.

pembeli tidak dirugikan karena belum melakukan pembayaran.[82]

Dalam praktiknya, COD melibatkan pertemuan antara pembeli dan kurir yang mengantarkan barang. Kurir bertindak sebagai perwakilan penjual untuk menerima pembayaran tunai dari pembeli. Namun, biasanya pembeli tidak diperbolehkan membuka atau menggunakan barang sebelum pembayaran dilakukan demi menjaga kepercayaan dan menghindari penyalah gunaan. Sistem COD telah banyak diterapkan oleh berbagai marketplace di Indonesia, seperti Shopee, Tokopedia, dan Lazada, serta didukung oleh jasa pengiriman seperti JNE dan J&T Express. Sistem ini menjadi pilihan populer karena kemudahan dan fleksibilitasnya, terutama di kalangan masyarakat yang masih awam dengan pembayaran digital.[83]

Namun, sistem COD juga memiliki tantangan, misalnya risiko penolakan pembayaran oleh pembeli setelah barang diterima, potensi kerugian bagi kurir yang harus menanggung barang kembali, serta masalah keamanan dan perlindungan hukum bagi kurir. Oleh karena itu, perlindungan hukum dan mekanisme pengelolaan risiko dalam sistem COD menjadi hal

---

[82] Akyuwen, Rory Jeff. *Tanggung Jawab Penjual Yang Beritikad Tidak Baik Dalam Transaksi Online Dengan Sistem Pembayaran Cod. Jurnal: Kanjoli Business Law Review*, Vol. 1, No. 1, (2023). h. 16.

[83] Nisa, Saroh Patun. Skripsi: *Jual Beli Dengan Sistem Cash On Delivery Melalui Jasa Ekspedisi Pos Indonesia Ditinjau Dari Hukum Ekonomi Syariah.* (Pekalongan: IAIN, 2021). h. 46.

yang sangat penting untuk diperhatika.[84] Secara hukum, jual beli dengan sistem COD dianggap sah berdasarkan Pasal 1458 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) yang menyatakan bahwa jual beli terjadi saat kedua pihak sepakat mengenai barang dan harga, walaupun barang belum diserahkan dan pembayaran belum dilakukan. Dengan demikian, kewajiban penjual menyerahkan barang dan pembeli membayar harga barang timbul sejak adanya kesepakatan tersebut.[85]

2. Peran dan Status Hukum Pihak-Pihak Dalam Sistem COD

Dalam sistem *Cash On Delivery* (COD) yang digunakan dalam transaksi jual beli online, terdapat beberapa pihak yang memiliki kedudukan dan peran hukum yang berbeda namun saling terkait. Pihak-pihak yang terlibat utama dalam sistem COD adalah:

a. Kurir

Kurir berperan sebagai penerima titipan barang dari penjual dan pelaksana pengiriman barang kepada pembeli. Kurir juga bertindak sebagai penerima pembayaran dari pembeli yang kemudian disetorkan ke perusahaan jasa pengiriman dan penjual. Secara hukum, kurir menjalankan

---

[84] Anugrah, Dika. *Strategi Pembaharuan Hukum Transaksi Jual Beli Online Dengan Metode Pembayaran Cash On Delivery. Jurnal Penelitian Universitas Kuningan*, Vol. 13, No. 1, (2022). h. 23.

[85] *Ibid,* h. 25.

kuasa yang diberikan oleh penjual untuk menyerahkan barang kepada pembeli. [86]

Kurir tidak bertanggung jawab atas kerusakan atau ketidaksesuaian barang kecuali jika kerusakan tersebut disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian kurir. Kurir berhak mendapatkan upah sesuai perjanjian kerja dengan perusahaan pengiriman.

b. Penjual

Penjual bertanggung jawab menyediakan barang sesuai dengan kesepakatan dan menyerahkan barang melalui kurir. Penjual bertanggung jawab atas segala kerugian akibat ketidaksesuaian atau kerusakan barang yang diterima pembeli, bukan kurir. Penjual juga wajib menanggung biaya penyerahan barang.[87]

c. Pembeli

Pembeli berkewajiban membayar harga barang kepada kurir saat barang diterima. Pembeli tidak boleh membuka paket sebelum melakukan pembayaran. Jika barang rusak atau tidak sesuai, pembeli tetap wajib membayar, dan penjual yang bertanggung jawab atas kerusakan tersebut. Pembeli dapat menolak pembayaran jika barang tidak

---

[86] Suriyadi, *Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Melalui Sistem Cash On Delivery. Jurnal Ilmiah*, Vol. 4, No. 2 (2021). h. 198.

[87] Budiartha, Nyoman Putra.,& Yunanda, Vera. *Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Melalui Sistem Cash On Delivery Pada Marketplace. Jurnal Interprestasi Hukum,* Vol, 3, No. 3, (2022). h. 156.

sesuai, tetapi hal ini harus didasarkan pada alasan yang sah dan sesuai ketentuan hukum.[88]

d. Perusahaan Pengiriman

Perusahaan Pengiriman berperan sebagai fasilitator transaksi yang menghubungkan penjual dan pembeli, menyediakan platform dan mengatur syarat serta ketentuan jual beli online. Perusahaan pengiriman memberikan kuasa kepada kurir untuk mengantarkan barang dan menerima pembayaran, serta bertanggung jawab atas pengelolaan pembayaran dan pengiriman.[89]

3. Pengertian Kurir Sistem *Cash On Delivery* (COD)

Kurir adalah sebagai perantara atau pihak ketiga yang mengatarkan jasa pengiriman kepada konsumen. Kurir menurut KBBI adalah berarti subjek hukum yang bertugas menyampaikan sesuatu atau utusan yang menyampaikan sesuatu secara penting dengan cepat.[90] Menurut Somasundaram, kurir adalah kegiatan pengantaran barang atau dokumen yang dilakukan oleh perorangan maupun perusahaan. Penekanan dalam pengertian ini didasarkan pada

[88] Prawira, Chakradevi., & Martinelli, Imelda. *Pembayaran Cash On Delivery Ditinjau Dari Hukum Perdata. Jurnal Serina Sosisal Humaniora,* Vol. 1, No. 2, (2023). h. 125.

[89] *Ibid,* h. 126

[90] Agus Eko Putro, "*Manajemen Kurir dalam Perspektif Proses Bisnis*", (Jawa Tengah: PT Nasya Expanding Manajement, 2022), h. 13.

jenis layanan yang diberikan yaitu layanan penghantaran dari satu tempat (pengirim) ke tampat yang lain (penerima).[91]

Dalam sistem COD, kurir berperan sebagai pihak yang menjembatani transaksi antara penjual dan pembeli.[92] Namun, peran kurir tidak hanya sebatas pengiriman barang, tetapi juga mencakup pengumpulan uang pembayaran dari konsumen yang kemudian diserahkan kepada penjual. Hal ini membuat kurir memegang tanggung jawab yang besar, baik dari sisi pengiriman barang maupun pengelolaan uang yang harus dikumpulkan.[93]

4. Hak dan Kewajiban Kurir COD

Dalam menjalankan tugasnya, kurir memiliki sejumlah hak yang harus dijamin oleh perusahaan atau pemberi kerja. Hak-hak ini selaras dengan prinsip perlindungan tenaga kerja sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Ketenagakerjaan dan asas keadilan dalam hubungan industrial.

a. Hak Kurir COD

1) Hak Atas Upah Layak

Kurir berhak memperoleh upah atau imbalan atas pekerjaan yang dilakukannya. Upah harus sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang

---

[91] Somasundaram, R. B, "*Customer behaviour of courier service*", (Indian: Indian Journal of Research, 2013), h. 108.

[92] Muchsin. "*Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia*". (Surakarta: Muhammadiyah University Press, 2003). h. 43

[93] Subekti. "*Pokok-Pokok Hukum Perdata*". (Jakarta: Intermasa, 2009). h.21

berlaku dan mempertimbangkan beban kerja, risiko kerja, serta biaya hidup minimum di wilayahnya.[94]

2) Hak atas jaminan sosial tenaga kerja

Kurir berhak memperoleh perlindungan jaminan sosial ketenagakerjaan seperti jaminan kecelakaan kerja, jaminan kematian, dan jaminan kesehatan melalui program BPJS.

3) Hak atas kesehatan dan keselamatan kerja (k3)

Kurir berhak atas kondisi kerja yang aman dan sehat, termasuk penyediaan alat pelindung diri, pelatihan keselamatan, dan penanggulangan risiko kerja di lapangan.[95]

4) Hak atas perlindungan hukum

Kurir memiliki hak untuk memperoleh perlindungan hukum dalam hal terjadi sengketa ketenagakerjaan, kecelakaan kerja, ataupun tuduhan atas kehilangan atau kerusakan barang tanpa pembuktian yang sah.[96]

5) Hak atas istirahat dan cuti

Meskipun bekerja di sektor informal atau sistem kemitraan, kurir tetap memiliki hak atas waktu istirahat,

---

[94] Sumarni, Sri. "*Hukum Ketenagakerjaan Indonesia",* (Bandung: Mandar Maju, 2016), h.112.

[95] Suparto, B. "*Hukum Kesehatan dan Keselamatan Kerja di Indonesia*", (Malang: Setara Press, 2017), h. 78.

[96] Muchsin. "*Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia*", (Surakarta: Muhammadiyah University Press, 2003), h. 63.

termasuk jam kerja yang wajar dan hak cuti sebagaimana berlaku secara proporsional sesuai perjanjian kerja.[97]

b. Kewajiban Kurir COD

Selain memiliki hak, kurir juga memiliki tanggung jawab dan kewajiban yang harus dipenuhi dalam rangka menjamin kelancaran proses pengiriman dan menjaga kepercayaan antara perusahaan, penjual, dan konsumen. Adapun tugas dan kewajiban kurir dalam sistem meliputi:

1) Mengambil barang dari gudang

Kurir memulai pekerjaannya dengan mengambil barang dari titik distribusi, yang bisa berupa gudang pusat, agen logistik, atau langsung dari penjual.

2) Kewajiban mengantarkan barang sesuai prosedur

Kurir wajib mengantarkan barang sesuai alamat, waktu, dan prosedur yang telah ditentukan oleh perusahaan atau penyedia jasa logistic.[98]

3) Menjaga keamanan dan kondisi barang

Kurir bertanggung jawab menjaga kondisi barang agar tetap utuh dan aman selama proses pengiriman,

---

[97] Fattah, Pelaksanaan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan Pasal 79 Ditinjau Kembali.

[98] Setiawan, D., "Perlindungan Hukum Kurir dalam Sistem Pengiriman Barang," (*Jurnal Hukum Bisnis*, Vol. 14, No. 1, 2020), h. 50.

tidak boleh membuka, merusak, atau mengubah isi paket.[99]

4) Menjaga dan menyerahkan uang cod kepada perusahaan/penjual

Kurir yang menerima pembayaran tunai dari konsumen wajib menyerahkan uang tersebut sesuai dengan sistem pelaporan keuangan perusahaan. Penyimpangan atau keterlambatan dapat dikenakan sanksi.[100]

5) Kewajiban menjaga etika dan profesionalisme

Kurir harus menjaga sopan santun, etika kerja, dan tidak melakukan tindakan yang merugikan pihak lain seperti penipuan, pelecehan, atau penggelapan.[101]

6) Kewajiban mengikuti aturan perusahaan

Kurir harus mematuhi aturan dan kebijakan yang ditetapkan perusahaan, termasuk dalam hal penggunaan seragam kendaraan oprasional, dan alat komunikasi.

Tugas-tugas ini menggabungkan unsur logistik dan finansial sekaligus, yang menjadikan pekerjaan kurir COD berbeda dengan kurir biasa. Mereka tidak hanya menghadapi

---

[99] Subekti. "*Pokok-Pokok Hukum Perdata*", (Jakarta: Intermasa, 2009), h.45

[100] Prasetyo, E., *Analisis Keamanan dalam Sistem Pengiriman COD pada E-commerce,* (*Jurnal Teknologi dan Keamanan*, Vol. 7, No. 3, 2019), h. 156.

[101] Sumarni, Sri. "*Hukum Ketenagakerjaan Indonesia",* (Bandung: Mandar Maju, 2016), h.155

tantangan di jalan, tetapi juga harus berhadapan langsung dengan konsumen dan menanggung risiko dalam hal pembayaran dan penerimaan barang. [102]

5. Status Hubungan Kerja Kurir COD

Dalam konteks sistem COD, kurir memiliki peran ganda, yaitu sebagai pekerja yang dipekerjakan oleh perusahaan jasa pengiriman (seperti JNE) dan sebagai pihak yang berinteraksi langsung dengan konsumen dalam transaksi jual beli online. Dalam sistem ketenagakerjaan kedudukan hukum kurir dapat bervariasi tergantung pada status hubungan kerjanya, apakah sebagai apakah karyawan kontrak, atau mitra kerja.[103]

a. Pekerja Kontrak

Mendapatkan perlindungan yang lebih terbatas sesuai dengan perjanjian kerja waktu tertentu (PKWT), namun tetap memiliki hak atas upah, jaminan sosial, dan perlindungan K3 selama masa kontrak.

b. Pekerja Tetap

Pekerja yang dipekerjakan berdasarkan PKWTT tanpa batas waktu tertentu. Memiliki hak dan perlindungan lebih lengkap, termasuk jaminan sosial, pesangon, dan hak cuti.

c. Pekerja Harian Lepas/*Freelance*

---

[102] Setiawan, D., Perlindungan Hukum Kurir dalam Sistem Pengiriman Barang, (*Jurnal Hukum Bisnis*, Vol. 14, No. 1, 2020), h. 60

[103] Pratama, Jibran Meidian.Skripsi: *Perlindungan hukum bagi kurir sistem pembayaran COD pada transaksi E-Commerce terkait ketidaksesuaian Barang Yang diantar.* (Situbondo: Universitas Abdurachman Saleh Situbondo, 2024). h. 82.

Perlindungan hukumnya lebih bergantung pada perjanjian kemitraan yang disepakati Surat Perjanjian Kerja 21 (SPK 21), dan seringkali lebih lemah dibandingkan karyawan tetap atau kontrak.

6. Alur Layanan Sitem COD

Adapun alur pada layanan sistem COD meliput:

a. Pemesanan Barang oleh Konsumen

Konsumen melakukan pemesanan barang dari penjual (toko online/*marketplace*), konsumen memilih metode pembayaran COD.

b. Penjual Mengirim Barang ke Ekspedisi

Penjual menyerahkan barang ke jasa ekspedisi, barang dicatat sebagai pengiriman dalam sistem COD.

c. Pengiriman oleh Kurir

Kurir mengambil paket dari kantor distribusi dan membawa alamat penerima.

d. Penyerahan Barang dan Pembayaran

Kurir menyerahkan paket kepada konsumen, konsumen melakukan pembayaran tunai sesuai dengan nominal tagihan, kurir memberikan bukti pembayaran kepada konsumen.

e. Penyetoran Uang oleh Kurir

Setelah selesai mengantar, kurir kembali ke kantor cabang JNE, kurir menyetorkan uang COD kepada petugas administrasi atau kasir JNE.

f. Transfer Dana ke Penjual

Setelah diverifikasi, uang COD ditransfer oleh JNE ke rekening penjual, biasanya dalam waktu 1-3 hari kerja setelah transaksi.

2. Kelebihan dan kekurangan Layanan Sistem Cash On Delivery (COD)

Layanan sistem COD ini memiliki kelebihan dan kekurangannya. Keuntungan dan kekurangannya bisa dirasakan dari sisi pembeli dan penjual. Berikut kelebihan dan kekurangan dari sistem COD yaitu:

a) Kelebihan *Cash On Delivery* (COD)

1) Konsumen dapat memeriksa barang sebelum memutuskan akan membeli atau tidak membeli.
2) Jika barang tidak sesuai, maka pembeli dapat langsung complain atau membatalkan transaksi.
3) COD dapat menghindari konsumen dari penipuan.
4) Adanya jaminan untuk konsumen bahwa toko daring tidak fiktif.
5) Dapat melakukan pembayaran langsung atau *Cash.*
6) Lebih banyak mengundang pembeli karena metode ini terpercaya dan sangat aman.[104]

b) Kekurangan Cash On Delivery (COD)

[104] Dzulfikar, "*Metode Jual Beli Cash On Delivery atau COD Yang Aman*", .https://lifepal.co.id/media/cash-on-delivery/.

1) COD akan menjadi bermasalah jika konsumen tidak ada di lokasi penerimaan atau lokasi tidak dapat ditemukan.
2) Sistem tersebut areanya terjangkau.
3) Tidak semua jenis barang dapat menggunakan mekanisme COD.
4) Penjual harus siap dengan pembatalan atau keluhan dari konsumen.[105]
5) Konsumen tidak mengaku karena barang tidak sesuai dengan yang diinginkan.
6) Masih adanya tawar menawar yang dilakukan konsumen kepada kurir yang menghantarkan barangnya, hal tersebut menyusahkan para kurir.

7. Dinamika dan Risiko Yang di Hadapi Kurir Sistem COD

Kurir memegang peran penting dalam pengantaran barang langsung ke konsumen dan juga mengumpulkan pembayaran tunai. Dalam sistem Cash on Delivery (COD), kurir tidak hanya mengantarkan barang tetapi juga menangani transaksi keuangan. Salah satu tantangan utama bagi kurir dalam sistem ini adalah ketidakpastian pembayaran dari konsumen. Beberapa konsumen sering menolak membayar karena alasan tertentu, sehingga kurir sering kali dalam posisi sulit. Mereka bertugas menyampaikan barang, tetapi tidak memiliki

[105] M. Agus Sofyani, "*Melihat Kelebihan, Kelemahan dan Permasalahan Hukum Sistem, COD"* https:// hukumonline.com/melihatkelebihankelemahandan permasalahanhuku-sistem-cod/. Diakses pada 15 Januari 2025.

tanggung jawab atas keluhan mengenai produk. Seringkali, kurir menjadi sasaran kemarahan konsumen yang tidak puas. Kekerasan yang dialami bisa berupa kata-kata kasar hingga tindakan fisik.[106]

Perlakuan ini menunjukkan kurangnya pemahaman masyarakat tentang posisi kurir. Sistem COD juga menambah waktu dalam proses pengiriman karena kurir harus menunggu konsumen memeriksa barang dan melakukan transaksi. Perusahaan ekspedisi memberi target pengiriman tinggi, sehingga kurir bekerja dalam tekanan dan kelelahan. Hingga sekarang, belum ada regulasi yang melindungi kurir secara hukum, yang sering bekerja sebagai mitra, bukan sebagai karyawan tetap. Tekanan dalam sistem COD, target perusahaan, dan risiko kekerasan berdampak pada kesehatan psikologis kurir, meningkatkan stres dan kecemasan. Hal ini juga mengurangi produktivitas dan memperburuk kehidupan sosial mereka.[107] Oleh karena itu, perlu ada pendekatan perlindungan yang lebih manusiawi dan holistik bagi kurir dari aspek hukum, sosial, dan kemanusiaan.

Adapun berbagai risiko yang dihadapi kurir COD yang sangat kompleks dan multidimensi. Risiko-risiko ini dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

---

[106] Iskandar Putong. *Pengantar Ekonomi Mikro dan Makro*. (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2015).h. 27

[107] Nina A. Noviani. *Manajemen Logistik dan Rantai Pasok*. (Yogyakarta: Deepublish, 2020). h. 24

a. Risiko Oprasional

Kurir harus memastikan barang sampai tepat waktu dan di terima konsumen dalam keadaan baik. Namun pada praktinya, banyak kendala

Operasional yang dapat terjadi, seperti:

1) Kendala medan dan cuaca; seperti hujan, jalan rusak, dan kemacetan, kendaraan rusak dan kecelakaan.
2) Keterlambatan pengiriman; yang bisa berdampak pada reputasi dan potensi pengurangan insentif.
3) Kerusakan atau kehilangan barang; yang dalam beberapa kasus dibebankan kepada kurir secara pribadi.[108]

Tanggung jawab atas kondisi barang selama pengiriman sering kali ditanggung sepenuhnya oleh kurir, meskipun barang dikemas dan disiapkan oleh pihak lain.

b. Risiko Transaksi: Penolakan dan Kekerasan

Salah satu dinamika utama dalam sistem COD adalah kemungkinan konsumen menolak pesanan**.** Penolakan ini bisa terjadi karena berbagai alasan:

1) Barang tidak sesuai dengan ekspektasi konsumen;
2) Konsumen merasa tidak memesan barang tersebut
3) Produk datang terlambat dan dianggap tidak releven lagi.

---

[108] Iskandar Putong, *Pengantar Ekonomi Mikro dan Makro*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2015), h. 215.

Dalam situasi seperti ini, kurir harus mengembalikan barang dan melaporkan insiden, tanpa ada kompensasi atas waktu dan tenaga yang telah dikeluarkan. Bahkan, dalam beberapa perusahaan, jika uang COD hilang, maka kurir diwajibkan menggantinya secara pribadi tanpa adanya perlindungan atau prosedur investigasi yang adil.

c. Risiko Finansial dan Administratif

Kurir sering kali berada di garis depan menghadapi kemarahan konsumen atas kesalahan sistem. Padahal, kurir bukanlah pihak yang menentukan isi atau kualitas produk. Namun, dalam banyak kasus, kurir menjadi sasaran kekecewaan pelanggan karena dianggap sebagai representasi dari penjual. Risiko ini meliputi:

1) Kekerasan verbal, seperti dimaki atau dipermalukan
2) Kekerasan fisik, seperti diancam atau bahkan diserang
3) Tekanan mental akibat konfrontasi langsung yang berulang.[109]

d. Risiko Psikologis dan Sosial

Kerja sebagai kurir COD menuntut stamina dan mental yang kuat. Kurir harus bekerja dalam waktu panjang, menghadapi ketidakpastian penghasilan (karena sistem insentif berdasarkan volume pengiriman), dan sering kali tidak memiliki jaminan sosial. Hal ini dapat menyebabkan

[109] Abdurrahman, *Etika Bisnis dalam Perspektif Islam*, (Jakarta: Kencana, 2018), h. 146.

kelelahan, stres, bahkan depresi jangka panjang.[110] Di sisi lain, status pekerjaan yang tidak tetap membuat kurir rentan terhadap pemutusan hubungan kerja secara sepihak tanpa kompensasi.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI SUKARNO
BENGKULU

[110] Ayudya, A. *Determinan Stres Kerja Pada Kurir Pengantar Paket di Kota Bekasi Tahun 2022*, (*Tesis*, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta-FIKES), h. 89.