

**PENEGAKAN HUKUM BAGI CUSTOMER ATAS PERBUATAN TIDAK
MENYENANGKAN TERHADAP KURIR COD DI KOTA MEDAN
(Studi Pada PT Tiki Jalur Nugraha Eka Kurir Berhubungan Dengan Perkara di
Polrestabes Medan)**

SKRIPSI

Oleh:

**ALDHI SAPUTRA
188400254**



**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2023**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 22/6/23

Access From (repository.uma.ac.id)22/6/23

**PENEGAKAN HUKUM BAGI CUSTOMER ATAS PERBUATAN TIDAK
MENYENANGKAN TERHADAP KURIR COD DI KOTA MEDAN
(Studi Pada PT Tiki Jalur Nugraha Eka Kurir Berhubungan Dengan Perkara di
Polrestabes Medan)**

SKRIPSI

OLEH:

ALDHI SAPUTRA

18.840.0254

BIDANG HUKUM KEPIDANAAN

**Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Hukum Pada Fakultas Hukum
Universitas Medan Area**

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MEDAN AREA
M E D A N
2 0 2 3**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 22/6/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)22/6/23

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi : **PENEGAKAN HUKUM BAGI CUSTOMER ATAS PERBUATAN TIDAK MENYENANGKAN TERHADAP KURIR COD DI KOTA MEDAN (Studi Pada PT Taki Jalur Nugraha Eka Kurir Berhubungan Dengan Perkara di Polrestaes Medan)**

Nama : **ALDHI SAPUTRA**

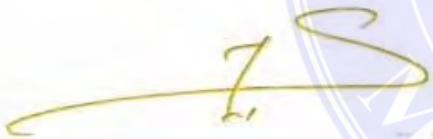
NPM : **18.840.0254**

Bidang : **Ilmu Kepidanaan**

Disetujui Oleh:

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II



Dr. H. Maswandi, SH, M.Hum



Nanang Tomi Sitorus, SH, MH

Diketahui Oleh:



Dr. M. Ramadhan, SH, MH

**UNIVERSITAS MEDAN AREA
FAKULTAS HUKUM
MEDAN
2023**

LEMBAR ORIGINALITAS

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah di tuliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari di temukan adanya plagiat didalam skripsi ini.



Medan , 02 Februari 2023

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademis Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : ALDHI SAPUTRA
NPM : 188400254
Bidang : Ilmu Hukum kepidanaan
Fakultas : Hukum
Jenis Karya : Skripsi

Demi mengembangkan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area hak bebas royalti non eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah yang berjudul "PENEGAKAN HUKUM BAGI CUSTOMER ATAS PERBUATAN TIDAK MENYENANGKAN TERHADAP KURIR COD DI KOTA MEDAN (Studi Pada PT Tiki Jalur Nugraha Eka Kurir Berhubungan Dengan Perkara di Polrestabes Medan)".

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan) dengan hak bebas royalti non eksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/ format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*data base*) , merawat dan mempublikasikan skripsi saya selam tetap mencatumkan nama saya sebagai penulis / pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Demikian ini saya buat dengan yang sebenar-benarnya.

Dibuat di : Medan

Pada tanggal ; 02 Februari 2022

Yang menyatakan,


ALDHI SAPUTRA

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

ABSTRAK

PENEGAKAN HUKUM BAGI CUSTOMER ATAS PERBUATAN TIDAK MENYENANGKAN TERHADAP KURIR COD DI KOTA MEDAN (Studi Pada PT Tiki Jalur Nugraha Eka Kurir Berhubungan Dengan Perkara di Polrestabes Medan)

Oleh :

ALDHI SAPUTRA

NPM 188400254

Penegakan hukum bertujuan untuk meningkatkan ketertiban dan kepastian hukum dalam masyarakat. Penegakan hukum tidak terlepas dari perbuatan melawan hukum. Dengan demikian, melanggar hukum (*onrechtmatig*) sama dengan melanggar undang-undang (*onwetmatig*), yaitu dalam hal ini perbuatan yang dilakukan oleh *customer* dengan melakukan perbuatan tidak menyenangkan terhadap kurir Cash On Delivery merupakan perbuatan melawan hukum yang terdapat di pasal 335 KUHP tentang perbuatan tidak menyenangkan. Permasalahan dalam penelitian ini adalah Bagaimana pengaturan hukum pidana terhadap perbuatan tidak menyenangkan oleh customer bagi kurir COD, Bagaimana upaya penanggulangan PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Kota Medan terhadap perbuatan tidak menyenangkan oleh customer kepada kurir, Bagaimana penegakan hukum oleh Polrestabes Medan terhadap customer yang melakukan perbuatan tidak menyenangkan terhadap kurir COD. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan yuridis normatif dan empiris sosiologis yaitu dengan melakukan wawancara terhadap narasumber yang berkaitan dengan permasalahan penelitian dengan teknik pengumpulan data penelitian lapangan (*Field Research*) yaitu dengan langsung melakukan studi pada PT Tiki Jalur Nugraha Eka Kurir dan Polrestabes Medan. Hasil penelitian ini adalah dalam proses di perusahaan kurir diberikan perlindungan dan bantuan hukum dan perusahaan berupaya menyelesaikan permasalahan antara kurir dan *customer* dengan proses mediasi, Apabila proses mediasi di perusahaan tidak terjadi perdamaian maka kurir melalui perusahaan melakukan pelaporan ke Polrestabes Medan dengan menggunakan pasal 335 KUHP yang mana dengan pertimbangan tidak pidana ringan pihak kepolisian melakukan upaya *restorative justice* terhadap kasus tersebut.

Kata kunci: Penegakan Hukum, Perbuatan Tidak Menyenangkan, Kurir

ABSTRACT
LAW ENFORCEMENT FOR CUSTOMERS FOR UNPLEASANT ACTIONS
TOWARD COD COURIER IN MEDAN CITY

(Study at PT Tiki Jalur Nugraha Eka Kurir Related to Cases at the Medan Polrestabes)

By :

ALDHI SAPUTRA
NPM 188400254

Law enforcement aims to improve order and legal certainty in society. Law enforcement is inseparable from acts against the law. Thus, violating the law (onrechtmatig) is the same as violating the law (onwetmatig), namely in this case the act committed by the customer by committing an unpleasant act to the Cash On Delivery courier is an unlawful act contained in article 335 of the Criminal Code concerning acts that are not pleasant. The problems in this study are how to regulate criminal law against unpleasant acts by customers for COD couriers, how to deal with PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Medan city against unpleasant acts by customers to couriers, how is law enforcement by the Medan Polrestabes against customers who commit unsavory acts pleasant to the COD courier. The research method used in this study is a normative juridical and sociological empirical approach, namely by conducting interviews with sources related to research problems using field research data collection techniques (Field Research), namely by directly conducting studies at PT Tiki Jalan Nugraha Eka Kurir and Polrestabes Medan. The results of this study are that in the process the courier company is given protection and legal assistance and the company tries to resolve the problem between the courier and the customer through a mediation process. where with the consideration that it was not a minor crime, the police carried out restorative justice efforts in this case.

Keywords: Law Enforcement, Unpleasant Acts, Courier

KATA PENGANTAR

Allhamdulillah Rabbil Alamin, Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala limpahan rahmat, hidayah dan karunia-Nya berupa kesehatan dan ilmu pengetahuan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Program Strata Satu (S1) di Fakultas Hukum Universitas Medan Area. Skripsi ini berjudul **“PENEGAKAN HUKUM BAGI CUSTOMER ATAS PERBUATAN TIDAK MENYENANGKAN TERHADAP KURIR COD DI KOTA MEDAN (Studi Pada PT Tiki Jalur Nugraha Eka Kurir Berhubungan Dengan Perkara di Polrestabes Medan)”**.

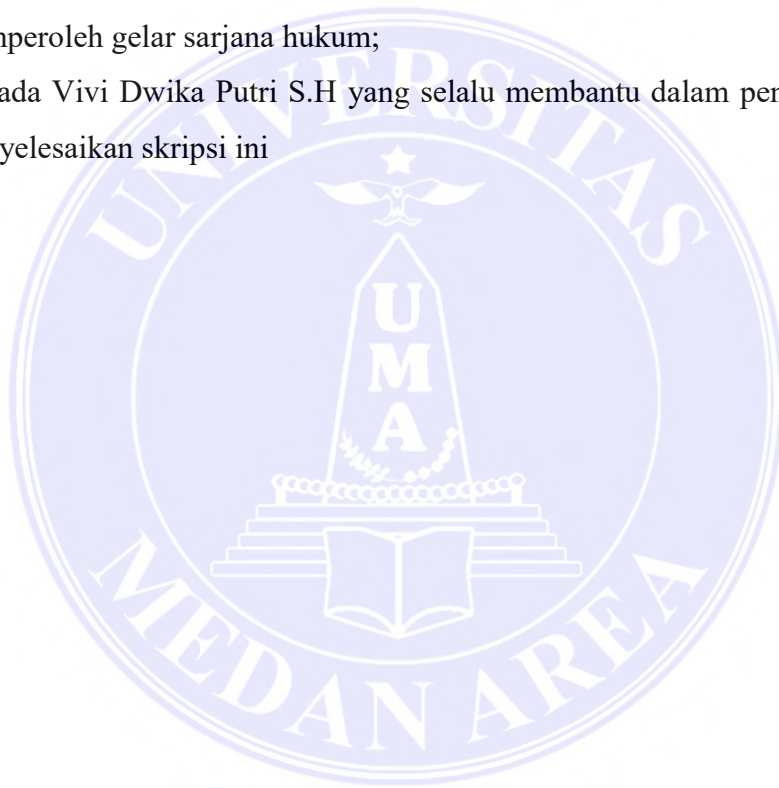
Penulis menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini tidak akan berhasil tanpa dukungan baik moril maupun materil dari seseorang yang sangat berjasa kepada penulis yaitu , kedua orang tua penulis. Maka pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan beribu kata ucapan terimakasih yang tak terhingga kepada kedua orang tua penulis yaitu Ayahanda Safrudin sebagai sosok yang sangat bijaksana dan menyayangi juga menguatkan penulis hingga saat penulisan skripsi ini berakhir beliau adalah panutan dalam menjalankan kehidupan dan tak henti-hentinya memberikan nasihat kepada penulis serta mendidik penulis untuk meraih kesuksesan di masa depan dan Ibunda Aziza yang paling tercinta yang penuh kesabaran dan menguatkan juga mendidik penulis menempuh pendidikan serta dukungan kepada penulis agar menyelesaikan skripsi ini dengan baik, dan juga kepada abang kandung saya Febriansyah dan adik kandung saya Okta yang juga banyak memberikan semangat didalam saya menyelesaikan skripsi ini.

Selain itu dalam penyelesaian skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc, selaku Rektor Universitas Medan Area atas kesempatan dan fasilitas yang diberikan kepada kami untuk

- mengikuti dan menyelesaikan pendidikan Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Medan Area;
2. Bapak Dr. M. Citra Ramadhan, SH, MH, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Medan Area, atas kesempatan yang diberikan untuk dapat menjadi mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Medan Area, Sekaligus sebagai Ketua Meja Hijau Penulis;
 3. Ibu Anggreini Atmei Lubis, SH, M.Hum, selaku Wakil Dekan Bidang Pendidikan, Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat merangkap Gugus Jaminan Mutu Fakultas Hukum Universitas Medan Area, Sekaligus Sebagai Ketua Sidang skripsi saya karena Saran dari beliau menjadikan penulis dapat menyelesaikan Skripsi Ini Dengan Baik.
 4. Bapak Dr. H. Maswandi, SH, M.Hum, selaku Pembimbing I Penulis, Yang Telah Memberikan Bimbingan, Masukan, Arahan Serta Saran Kepada Penulis, Sehingga Skripsi Ini Dapat Penulis Selesaikan Skripsi Ini Dengan Baik;
 5. Bapak Nanang Tomi Sitorus, SH. MH, selaku Wakil Dekan Bidang Inovasi, Kemahasiswaan dan Alumni Fakultas Hukum Universitas Medan Area, Sekaligus Sebagai Pembimbing II Penulis, Yang Telah Memberikan Bimbingan, Arahan Serta Saran Kepada Penulis, Sehingga Skripsi Ini Dapat Penulis Selesaikan Skripsi Ini Dengan Baik;
 6. Ibu Arie Kartika SH. M.H selaku Ketua Jurusan Bidang Hukum Kepidanaan Fakultas Hukum Universitas Medan Area;
 7. Ibu Fitri Yanni Dewi Siregar, SH, MH selaku Ketua Jurusan Bidang Hukum Keperdataan Fakultas Hukum Universitas Medan Area;
 8. Marsella, SH.,MKn selaku Sekretaris, Yang Telah Memberikan Bimbingan, Arahan Serta Saran Kepada Penulis, Sehingga Skripsi Ini Dapat Penulis Selesaikan Skripsi Ini Dengan Baik.
 9. Seluruh Staf dan Pengajar Fakultas Hukum Universitas Medan Area yang telah memberikan ilmu dan wawasan pengetahuan kepada penulis selama kuliah pada Fakultas Hukum Universitas Medan Area;

10. Kepada PT Tiki Jalur Nugraha Eka Kurir beserta jajarannya yang telah memberikan tempat bagi penulis untuk memperoleh dan menggali data yang diperlukan dalam penulisan skripsi ini;
11. Kepada Polrestabes Medan beserta jajarannya yang telah memberikan tempat bagi penulis untuk memperoleh dan menggali data yang diperlukan dalam penulisan skripsi ini;
12. Kepada kedua orang tua penulis yang selalu medoakan penulis dan memberikan dukungan kepada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dan memperoleh gelar sarjana hukum;
13. Kepada Vivi Dwika Putri S.H yang selalu membantu dalam pengerjaan untuk menyelesaikan skripsi ini



DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
DAFTAR TABEL	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian	12
1.5 Hipotesis.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1 Tinjauan Umum Tentang Penegakan Hukum.....	15
2.1.1 Pengertian Perlindungan Hukum	15
2.2 Tinjauan Umum Tentang <i>Cash On Delivery</i>	20
2.2.1 Pengertian <i>Cash on Delivery</i>	20
2.2.2 Pengertian Kurir	22
2.3 Tinjauan Umum Tentang Perbuatan Tidak Menyenangkan.....	18
2.3.1 Pengertian Perbuatan Tidak Menyenangkan.....	18
2.3.2 Aturan Hukum Tentang Perbuatan Tidak Menyenangkan.....	19
2.4 Pengertian Customer	17
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian.....	23
3.1.1 Waktu Penelitian	23
3.1.2 Tempat Penelitian	23
3.2 Metode Penelitian.....	24
3.2.1 Jenis Penelitian	24
3.2.2 Sifat Penelitian	25
3.2.3 Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.2.4 Analisis Data.....	27
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	28
4.1 HASIL PENELITIAN	28

4.1.1 Faktor – Faktor Penyebab Terjadinya Perbuatan Tidak Menyenangkan Yang Dilakukan Oleh Customer Terhadap Kurir.....	28
4.1.2 Proses Penyelesaian Yang Di Lakukan Oleh PT Tiki Jalur Nugraha Eka Kurir Terhadap Perbuatan Tidak Menyenangkan Terhadap <i>Customer</i> Kepada Kurir.....	33
4.1.3 Kendala Dalam Penegakan Hukum Terhadap Customer Yang Melakukan Tindak Pidana Perbuatan Tidak Menyenangkan (Pasal 335 KUHP) terhadap Kurir.....	40
4.2 Pembahasan	44
4.2.1 Pengaturan Hukum Pidana Terhadap Perbuatan Tidak Menyenangkan Oleh Customer Bagi Kurir COD.....	44
4.2.2 Upaya Penanggulangan PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Kota Medan Terhadap Perbuatan Tidak Menyenangkan Oleh Customer Kepada Kurir.....	52
4.2.3 Penegakan Hukum Oleh Polrestabes Medan Terhadap Customer Yang Melakukan Perbuatan Tidak Menyenangkan Terhadap Kurir COD.....	56
BAB V PENUTUP	60
5.1 Kesimpulan	60
5.2 Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN	66

DAFTAR TABEL

1. Tabel Kegiatan Skripsi	23
2. Data Jumlah Laporan Kasus Perbuatan Tidak Menyenangkan Selama Empat Tahun Terakhir	39



BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Negara Indonesia merupakan negara yang terdiri dari beragam suku, adat, agama dan budaya, yang berdasarkan atas hukum (*rechtsstaat*), dengan demikian Indonesia disebut juga Negara Hukum, konsep negara hukum tercantum didalam Undang-Undang Dasar 1945.¹ Hukum menurut J.T.C. Simorangkir dan Woerjono Sastropranoto ialah peraturan yang bersifat memaksa, yang menentukan tingkah laku manusia dalam lingkungan masyarakat, yang dibuat oleh badan resmi yang berwajib, pelanggaran mana terhadap peraturan tadi berakibat diambilnya tindakan, yaitu dengan hukuman,² sedangkan Negara hukum menurut F.R Bothlingk adalah “*De taat waarin de wilsvrijheid van gezagdraggers is beperkt door grenzen van de recht*” (Negara, dimana kebebasan kehendak pemegang kekuasaan dibatasi oleh suatu kehendak hukum).³ A. Hamid S. Attamimi mengatakan bahwa negara hukum (*rechstaat*) secara sederhana adalah negara yang menempatkan hukum sebagai dasar kekuasaan negara dan penyelenggaraan kekuasaan tersebut dalam segala bentuknya dilakukan dibawah kekuasaan hukum.⁴ Konsekuensi logis sebagai negara hukum adalah segala kehidupan bermasyarakat dan bernegara yang ada di Indonesia baik itu dalam bidang pendidikan, ekonomi, politik, sosial dan lain-lain diatur oleh hukum.

¹ Pasal 3, Bab 1, Undang-Undang Dasar 1945.

² Pipin Syarifin, *Pengantar Ilmu Hukum*, (Bandung: Pustaka Setia, 1998), hlm. 21.

³ Ridwan HR, *Hukum Administrasi Negara*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), hlm. 21.

⁴A.Hamid S. Attamimi, *Teori Perundang-Undangan Indonesia*,(Jakarta: Universitas Indonesia, 1992), hlm. 8.

Hukum yang berlaku di Indonesia menerapkan tata hierarki dalam pembentukan perundang-undangan.⁵ Peraturan Perundang-Undangan merupakan bentuk dari substansi hukum yang dijabarkan oleh Laurance Friedman menjadi 3 subsistem hukum, yaitu substansi hukum, struktur hukum, dan budaya hukum.⁶

Indonesia sendiri menggunakan sistem hukum *civil law* yang mana sistem ini menggunakan pembagian dasar ke dalam hukum perdata dan hukum publik. Substansi hukum merupakan isi dari hukum itu sendiri. Negara yang menggunakan konsep *civil law*, dalam penegakan hukum memiliki kecenderungan untuk mengikuti isi pasal yang tercantum dalam norma hukum sebagai upaya memberikan kepastian hukum kepada masyarakat.

Hukum pidana sebagai salah satu instrumen hukum nasional yang merupakan produk pemikiran manusia yang sengaja dibuat untuk melindungi korban dari semua bentuk kejahatan. Tanggal 29 September 1958 hingga sekarang ini hukum pidana yang berlaku bagi seluruh penduduk di seluruh wilayah kedaulatan Negara Kesatuan Republik Indonesia hanyalah satu, yaitu Kitab Undang-Undang Hukum Pidana terjemahan dari *Wetboek van Strafrecht voor NederlandschIndie* 1915 yang telah berlaku di Indonesia sejak tanggal 1 Januari 1918 dengan sebanyak mungkin diadakan perubahan dan penyesuaian dengan keadaan Negara Kesatuan Republik Indonesia yang merdeka.⁷

Aturan hukum pidana yang berlaku di Indonesia hingga saat ini masih merupakan aturan hukum pidana peninggalan kolonial Belanda yang secara substansial hukum

⁵ Pasal 7 ayat (1).Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan*.

⁶ Lawrence M. Friedman. 1975. *The Legal System: A Social Science Perspective*. New York: Russel Sage Foundation, hlm. 14.

⁷ Bunyana Sholihin, "Supremasi Hukum Pidana di Indonesia", *Jurnal Hukum*, IAIN Raden Intan Lampung, 2008, Volume (31) No 69, hal 268.

adalah aturan hukum penjajah untuk bangsa yang terjajah. Karena aturan hukum pidana yang berlaku di Indonesia hingga saat ini merupakan adopsi dari aturan pidana peninggalan kolonial Belanda dalam bentuk perundang-undangan pidana hasil terjemahan dari aturan hukum pidana yang termuat dalam kitab “*Wetboek van Strafrecht voor Nederlandsch Indie 1915*” dengan perbaikan dan penyesuaian di sana sini. Berdasarkan pengumuman raja Belanda (*Invoerings-verordening*) tanggal 4 Mei 1917 aturan pidana dimaksud secara khusus telah diberlakukan oleh pemerintahan kolonial Belanda terhadap bangsa jajahannya di nusantara sejak 1 Januari 1918. Sedangkan aturan pidana yang diberlakukan oleh pemerintahan Belanda untuk bangsanya sendiri adalah aturan pidana yang disusun untuk bangsa Belanda yang merdeka termuat dalam kitab “*Wetboek van Strafrecht 1881*”.⁸

Mengingat suatu teori prinsip sosiologi hukum bahwa suatu aturan hukum akan dapat berjalan tegak, diterima dan dianut serta dijunjung oleh suatu masyarakat apabila hukum yang berlaku sesuai dengan jiwa dan semangat hukum masyarakat yang bersangkutan. Agar suatu aturan pidana yang diberlakukan di Indonesia lebih efektif dapat mewujudkan misi dan tujuan hukum itu sendiri maka idealnya hukum pidana yang berlaku di Indonesia adalah hukum yang sesuai dengan jiwa dan semangat hukum bangsa Indonesia. Sebagai realita sekarang Bangsa Indonesia adalah bangsa yang merdeka, berjiwa hukum dan semangat keadilan hukum tertentu.⁹

Hukum Pidana di Indonesia disebut dengan Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (selanjutnya disebut “KUHP”).¹⁰ Menurut C.S.T. Kansil Hukum Pidana memiliki

⁸ *Ibid*, Hal 268.

⁹ *Ibid*, Hal. 262.

pengertian sebagai hukum yang mengatur tentang pelanggaran-pelanggaran dan kejahatan-kejahatan terhadap kepentingan umum, perbuatan mana diancam dengan hukuman yang merupakan suatu penderitaan atau siksaan.¹¹

Suatu tindakan seseorang dapat merugikan masyarakat, maka pentingnya konsep kepentingan umum dalam hukum publik yang bertujuan agar memberikan perlindungan kepada masyarakat serta memberikan kemanfaatan akan menciptakan tertib hukum dimasyarakat.

Keberadaan Asas Legalitas dalam Hukum Pidana menghendaki bahwa tidak ada perbuatan yang dapat di pidana kecuali berdasarkan ketentuan perundang-undangan pidana yang ada sebelum perbuatan itu dilakukan.¹²

Perkembangan hukum pidana saat ini tidak lepas dari 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.

Pembangunan nasional Indonesia dalam mewujudkan masyarakat adil dan makmur yang merata materiil dan spirituil berdasarkan Pancasila dan Undang-undang Dasar 1945 merupakan cita-cita dari masyarakat Indonesia. Pengaruh globalisasi dan perkembangan teknologi yang sangat pesat telah mengakibatkan perubahan yang mendasar dalam penyelenggaraan dan cara pandang terhadap pembangunan. Sejalan dengan kemajuan

¹¹ C.S.T Kansil, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1989), hal. 257.

¹² Hwian Christianto, Pembaharuan Makna Asas Legalitas, "*Jurnal Hukum dan Pembangunan*", Universitas Airlangga Surabaya, 2007, Volume (39): hal. 347.

pembangunan tersebut, maka penyelenggaraan jasa telekomunikasi mempunyai arti strategis dalam upaya memperkokoh persatuan dan kesatuan bangsa, memperlancar kegiatan pemerintahan, mendukung terciptanya tujuan pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya, serta meningkatkan hubungan antar bangsa.

Adanya inovasi bidang teknologi pada awal tahun 1970an merupakan awal mula keberadaan *e-commerce*, adanya sistem *electronic fund transfer (EFT)*, *electronic data interchange (EDI)* yang pada awalnya fokus pada transaksi keuangan yang selanjutnya ke proses transaksi lain yang berakibat semakin besarnya jumlah perusahaan yang tumbuh dan berkembang menggunakan aplikasi. Selanjutnya pada awal 1990-an dengan komersialisasi internet yang berakibat pada pertumbuhan pengguna yang sangat tinggi dijadikan potensi market yang besar, maka muncullah istilah *electronic commerce* yang selanjutnya disebut (*e-commerce*), dengan perkembangan aplikasi yang sangat cepat.

Teknologi telah dimanfaatkan pelaku usaha sebagai peluang bisnis. Pemanfaatan teknologi perdagangan secara elektronik merupakan transaksi bisnis yang melibatkan berbagai pihak dengan memanfaatkan media elektronik khususnya internet.¹³

Perkembangan *e-commerce* memiliki dampak signifikan terhadap peningkatan transaksi pengiriman secara langsung berdampak pada peningkatan eksistensi perusahaan jasa pengiriman, hal itu telah terungkap dalam berbagai riset.

Terbukanya peluang usaha yang terbuka lebar telah menyebabkan persaingan di dunia *e-commerce* sangat ketat dengan bermunculan perusahaan baru yang berakibat pada persaingan yang semakin sengit, yang akan secara langsung merangsang inovasi dari

¹³ Wayan Gde Wiryawan, Urgensi Perlindungan Kurir Dalam Transaksi *E-Commerce* Dengan Sistem COD (*Cash On Delivery*), "*Jurnal Analisis Hukum*", Universitas Pendidikan Nasional, 2021, Volume (4) : Hal 188.

perusahaan untuk memenangi persaingan tersebut, salah satunya inovasinya adanya sistem COD yang selanjutnya disebut *Cash on Delivery*.

Seperti halnya transaksi jual beli konvensional, Salah satu model transaksi jual beli *online* yaitu COD yang merupakan metode transaksi jual beli yang ditawarkan oleh penjual kepada pembeli, dimana pembayaran terhadap barang dilakukan secara tunai ketika pesanan sampai ke pembeli, dengan cara melakukan pembayaran kepada kurir yang mengantarkan barang.¹⁴

Pesatnya perkembangan *e-commerce* tidak dapat dilepaskan dari eksistensi perusahaan jasa pengiriman barang yang menjadi pendukung utama karena sebagai penghubung antara penjual dan pembeli.

Kasus *complain* pembeli dalam *e-commerce* dengan perlakuan tidak menyenangkan dan bahkan sampai pada pengancaman dari pembeli yang melakukan transaksi belanja *online* dengan memilih metode pembayaran COD sebagai akibat barang tidak sesuai dengan pesanan, merupakan fenomena sosial yang berpotensi menimbulkan masalah hukum baru yang harus dilihat dari berbagai perspektif.

Sistem transaksi *e-commerce* yang pada prinsipnya kurir hanya menjalankan kewajiban yang dibebankan oleh penjual untuk mengantarkan produk kepada pembeli atau dalam metode pembayaran COD kurir diwajibkan bertemu langsung dengan pembeli untuk melakukan transaksi dengan menerima pembayaran pada kenyataannya tidak berjalan dengan baik. Adanya pembeli yang menolak membayar barang yang dipesan dan

¹⁴ *Ibid*, Hal 189.

kadang kala ditambah dengan melakukan tindakan menyerang personal dari kurir akan menimbulkan kerugian materiil dan immateriil dari kurir tersebut.¹⁵

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

Perusahaan penyelenggara *marketplace* mengatur sendiri metode pembayaran, cara penerimaan barang, cara komplain dan lain sebagainya. Terhadap ketentuan tersebut konsumen wajib membaca terlebih dahulu syarat dan ketentuan COD di *marketplace* yang bersangkutan karena dalam beberapa laman market place juga kadang kala ada yang mengatur akibat hukum jika pembeli menolak menerima barang dengan alasan tidak sesuai dengan yang diperjanjikan, maupun mekanisme pengembalian barang yang tidak sesuai pesanan ke penjual, dan sebagainya sehingga dapat diketahui batasan hak dan kewajiban dari kurir tersebut.

¹⁵ Begini Tanggapan YLKI Soal Maraknya Kasus Pembeli Ancam Kurir Saat Terima Pesanan COD, <https://www.tribunnews.com/nasional/2021/06/02/begini-tanggapan-ylki-soal-maraknya-kasuspembeli-ancam-kurir-saat-terima-pesanan-cod>. (diakses, 22 Januari 2022).

Kondisi diatas menunjukkan bahwa pembeli masih banyak yang tidak paham mekanisme COD, para kurir yang hanya memiliki kewajiban mengirimkan barang, justru menjadi korban kemarahan pembeli terhadap permasalahan yang bukan menjadi tanggung jawabnya.¹⁶

Kurir yang mengantar barang tidak tahu persoalan yang terjadi. secara persis barang yang diantarkan, bahkan jika barang yang diantar rusak atau segel nya terbuka maka akan menjadi tanggung jawab kurir.

Hubungan hukum antara pembeli dan penjual yang akan melahirkan hak dan kewajiban bagi para pihak sesuai dengan yang disepakati. Penolakan pembeli untuk melakukan pembayaran terhadap barang dapat disebut sebagai wanprestasi, sebaliknya jika barang yang dikirimkan penjual tidak sesuai dengan yang diperjanjikan, pembeli berhak atas kompensasi, ganti rugi dan penggantian, dan penjual wajib memberikannya.¹⁷

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

¹⁶ Badan Perlindungan Konsumen Republik Indonesia (BPKN RI), *Marak COD bermasalah BPKNRiberi Penjelasan*, <https://bpkn.go.id/posts/show/id/2356>, (diakses 9 Juli 2022).

¹⁷ Wayan Gde Wiryawan, *op. cit* Hal 194.

di media sering kali keluhan tersebut disampaikan dengan penyerangan terhadap personal dari kurir dengan melakukan penghinaan sampai pada ancaman senjata tajam.

Beberapa bulan terakhir, di media sosial beredar sejumlah video yang memperlihatkan customer marah dan memaki kurir pengantar barang untuk transaksi belanja online dengan sistem pembayaran di tempat atau cash on delivery (COD).¹⁸ Contohnya kejadian yang terjadi di kota Palembang pada bulan Juni 2021, dimana kurir COD disiram air oleh customer yang menyebabkan kurir yang mengantar menjadi basah dan kejadian di Jakarta yang mendapatkan perlakuan tidak menyenangkan oleh customer dengan menggunakan kata-kata kasar.

Perbuatan yang dilakukan oleh customer terhadap kurir telah ada pengaturannya dan merupakan perbuatan yang melawan hukum dan telah diatur didalam KUHPidana tentang perbuatan tidak menyenangkan dan termasuk kedalam delik aduan. Jika ditinjau secara hukum atau dalam proses suatu perkara, delik aduan berarti delik yang hanya bisa diproses apabila ada pengaduan atau laporan dari orang yang menjadi korban tindak pidana.¹⁹

Adapun unsur-unsur dari perbuatan melawan hukum dalam hukum pidana adalah perbuatan itu tegas dinyatakan melanggar undang undang, kemudian perbuatan itu juga dilakukan tanpa kewenangan dan kekuasaan serta perbuatan yang melanggar asas-asas umum dalam lapangan hukum.²⁰

¹⁸ Kasus Kurir COD Dimaki Konsumen, Apa yang Harus Diperbaiki?, <https://www.kompas.com/tren/read/2021/05/23/141200165/kasus-kurir-cod-dimaki-konsumen-apa-yang-harus-diperbaiki-?> (diakses, 23 Januari 2022).

¹⁹ Perbedaan Delik Biasa dan Delik Aduan Beserta Contohnya, <https://www.hukumonline.com/berita/a/delik-aduan-lt61b44d64b2813> (diakses, 23 Januari 2022)

²⁰ Indah Sari, Perbuatan Melawan Hukum (PMH) Dalam Hukum Pidana Dan Hukum Perdata, “*Jurnal Ilmiah Hukum*”, Universitas Dirgantara Marsekal Suryadarma, 2020, Volume (11) : Hal 55.

Struktur kenegaraan modern, maka tugas penegak hukum itu dijalankan oleh komponen Yudikatif dan dilaksanakan oleh birokrasi, sehingga sering disebut juga birokrasi penegakan hukum. Eksekutif dengan birokrasinya merupakan bagian dari bagian dari mata rantai untuk mewujudkan rencana yang tercantum dalam (peraturan) hukum. Kebebasan peradilan merupakan *essensilia* daripada suatu negara hukum saat ini sudah terwujud dimana kekuasaan Kehakiman adalah merdeka yang bebas dari pengaruh unsur eksekutif, legislatif. serta kebebasan peradilan ikut menentukan kehidupan bernegara dan tegak tidaknya prinsip *Rule of Law*.²¹

Penegakan hukum ditujukan untuk meningkatkan ketertiban dan kepastian hukum dalam masyarakat. Hal ini dilakukan antara lain dengan menertibkan fungsi, tugas dan wewenang lembaga-lembaga yang bertugas menegakkan hukum menurut proporsi ruang lingkup masing-masing, serta didasarkan atas sistem kerjasama yang baik dan mendukung tujuan yang hendak dicapai. Tingkat perkembangan masyarakat tempat hukum diberlakukan mempengaruhi pola penegakan hukum, karena dalam masyarakat modern yang bersifat rasional dan memiliki tingkat spesialisasi dan differensiasi yang tinggi pengorganisasian penegak hukumnya juga semakin kompleks dan sangat birokratis. Kajian secara sistematis terhadap penegakan hukum dan keadilan secara teoritis dinyatakan efektif apabila 5 pilar hukum berjalan baik yakni: instrument hukumnya, aparat penegak hukumnya, faktor warga masyarakatnya yang terkena lingkup peraturan hukum, faktor kebudayaan atau *legal culture*, factor sarana dan fasilitas yang dapat mendukung pelaksanaan hukum.²²

²¹ Bagir Manan, 2007, Persepsi masyarakat mengenai Pengadilan dan Peradilan yang baik, Jakarta : Varia Peradilan No.258 Mei, hlm. 5

²² Hikmahanto Juwono, 2006, Penegakan hokum dalam kajian Law and development :Problem dan fundamen bagi Solusi di Indonesia, Jakarta : Varia Peradilan No.244 , hlm. 13

Berdasarkan uraian tersebut, banyak sekali kasus perbuatan tidak menyenangkan yang dialami oleh kurir COD dan pada akhirnya penulis tertarik untuk mengadakan penyusunan sebuah skripsi dengan judul **“PENEGAKAN HUKUM BAGI CUSTOMER ATAS PERBUATAN TIDAK MENYENANGKAN TERHADAP KURIR COD DI KOTA MEDAN (Studi Pada PT Tiki Jalur Nugraha Eka Kurir Berhubungan Dengan Perkara di Polrestabes Medan)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis menarik rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaturan hukum pidana terhadap perbuatan tidak menyenangkan oleh customer bagi kurir COD?
2. Bagaimana upaya penanggulangan PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Kota Medan terhadap perbuatan tidak menyenangkan oleh customer kepada kurir?
3. Bagaimana penegakan hukum oleh Polrestabes Medan terhadap customer yang melakukan perbuatan tidak menyenangkan terhadap kurir COD?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang peneliti lakukan adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaturan hukum pidana terhadap perbuatan tidak menyenangkan oleh customer bagi kurir COD.
2. Untuk mengetahui upaya penanggulangan apa yang dilakukan PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Kota Medan terhadap perbuatan tidak menyenangkan oleh customer kepada kurir.

3. Untuk mengetahui penegakan hukum terhadap customer yang melakukan perbuatan tidak menyenangkan terhadap kurir COD.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian yang peneliti lakukan ini antara lain:

1. Secara teoritis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan kajian lebih lanjut untuk melahirkan beberapa konsep ilmiah yang pada gilirannya akan memberikan sumbangan pemikiran bagi perkembangan ilmu hukum kepidanaan khususnya mengenai akibat hukum, dampak dan upaya penanggulangan terhadap perbuatan tidak menyenangkan yang mengakibatkan kerugian materiil dan immateriil.

2. Secara praktis

- a. Sebagai bahan kajian dan bacaan bagi penulis dalam hal terkait tindak perbuatan tidak menyenangkan yang dilakukan oleh customer terhadap kurir COD.
- b. Sebagai pedoman dan masukan bagi semua pihak terutama masyarakat agar lebih memahami sistem pembayaran COD agar dalam menerima paket dari kurir tidak melakukan perbuatan yang menimbulkan tindak pidana seperti mencaci dengan kekerasan yang mengakibatkan hukuman penjara bagi masyarakat.
- c. Sebagai bahan informasi semua pihak yang berkaitan dan kalangan akademis untuk menambah wawasan dalam bidang hukum kepidanaan

dalam hal ini dikaitkan dengan tindak pidana anak dan pencurian dengan kekerasan yang mengakibatkan matinya korban.

1.5 Hipotesis

Hipotesis berasal dari kata-kata “*hypo*” dan “*thesis*” yang masing-masing berarti “sebelum” dan “dalil” atau hukum atau pendapat dan kesimpulan. Hipotesis dapat diartikan suatu yang berupa dugaan-dugaan atau perkiraan-perkiraan yang masih harus dibuktikan kebenaran atau kesalahannya, atau berupa pemecahan masalah untuk sementara waktu. Untuk membawa hipotesis yang baik perlu lengkap, sehingga merupakan kesatuan yang utuh. Hipotesis merupakan jawaban sementara atau dugaan yang dianggap benar, tetapi masih perlu dibuktikan. Hipotesis pada dasarnya adalah dugaan peneliti tentang hasil yang akan dicapai.²³

Sumber utama dari hipotesis adalah pikiran dari peneliti mengenai gejala-gejala yang ingin ditelitinya maka penulis akan mencoba untuk menjawab perumusan masalah di atas, Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah :

1. Penegakan hukum terhadap pelaku tindak pidana perbuatan tidak menyenangkan yang dilakukan oleh customer terhadap kurir berupa ganti kerugian atau denda dan dapat dipenjara sesuai dengan peraturan perundangan-undangan yang berlaku sesuai pasal 335 KUHPidana.
2. Kurir selaku pekerja hanya dilindungi oleh peraturan perundang-undangan tentang ketenagakerjaan.

²³ Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada 2011), hal. 109.

3. Mediasi merupakan cara yang dilakukan perusahaan apabila terjadi suatu permasalahan yang dihadapi oleh karyawannya.



BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Umum Tentang Penegakan Hukum

2.1.1 Pengertian 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”.²⁴ Menurut Kamus Hukum pengertian 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”.²⁵ 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”.²⁶

Upaya penegakan hukum harus ada tiga unsur yang diperhatikan yaitu kepastian hukum (*Rechtssicherheit*), kemanfaatan (*Zweckmassigkeit*), dan keadilan (*Gerechtigkeit*). Pertama, kepastian hukum merupakan perlindungan terhadap

²⁴ C.S.T. Kansil, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, Cet Ke-8, Balai Pustaka, Jakarta, 1989, hlm. 38.

²⁵ R.Subekti dan Tjitrosoedibio, *Kamus Hukum*, Pradnya Paramita, Jakarta, 1999, hlm. 49.

²⁶ Sudikno Martokusumo, *Mengenal Hukum Satu Pengantar*, Liberty, Yogyakarta, 2005, hlm. 4.

tindakan sewenang-wenang, yang berarti bahwa seseorang akan dapat memperoleh sesuatu yang diharapkan dan tidak ada kesewenangwenangan.

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.²⁷ Perlindungan diartikan sebagai perbuatan memberi jaminan, atau ketentrangan, 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 bahwa hukum 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.²⁸

Penegakan hukum ditujukan guna meningkatkan ketertiban dan kepastian hukum dalam masyarakat. Hal ini dilakukan antara lain dengan menertibkan fungsi,

²⁷ Sajipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006, hlm. 18.

²⁸ Soedjono Dirdjosisworo, *Pengantar Ilmu Hukum*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2008, hlm. 25-43.

tugas dan wewenang lembaga-lembaga yang bertugas menegakkan hukum menurut proporsi ruang lingkup masing-masing, serta did²⁹asarkan atas sistem kerjasama yang baik dan mendukung tujuan yang hendak dicapai.

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.³⁰ Lebih lanjut Hans Kelsen menjelaskan bahwa hukum merupakan teknik sosial untuk mengatur perilaku masyarakat.³¹

2.1.2 Pengertian Customer

Dalam pengertian sehari-hari pelanggan orang-orang yang kegiatannya membeli dan menggunakan suatu produk, baik barang maupun jasa, secara terus menerus maka dari itu didalam perusahaan pelanggan sangatlah penting dengan adanya pelanggan perusahaan dapat berjalan dengan baik dan berkembang.

²⁹ Sanyoto, Penegakan Hukum di Indonesia, “*Jurnal Dinamika Hukum*”, 2008, Volume (8) : Hal 1.

³⁰ Jimly Asshiddiqie dan M. Ali Safa’at, *Teori Hans Kelsen Tentang Hukum*, Sekretariat Jenderal dan Kepaniteraan MK RI, Jakarta, 2006, hlm. 12.

³¹ Hans Kelsen, *Dasar-Dasar Hukum Normatif*, Nusamedia, Jakarta, 2009, hlm. 343.

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.³²

2.2 Tinjauan Umum Tentang Perbuatan Tidak Menyenangkan

2.2.1 Pengertian Perbuatan Tidak Menyenangkan

Secara umum perbuatan tidak menyenangkan adalah perbuatan yang memaksa kehendak seseorang untuk melakukan sesuatu yang di sertai dengan beberapa ancaman baik ancaman secara fisik maupun secara verbal.

Makna perbuatan tidak menyenangkan menurut Lilis Hartini, Aceng Ruhendi Saifullah, dan Dadang Sudana, perbuatan tidak menyenangkan adalah suatu

³² *Ibid*, Hal. 195.

tindakan yang menyebabkan orang lain merasa tidak nyaman, tidak senang, terganggu, marah, dan sebagainya.³³

H.A.K. Moch.Anwar. Perbuatan yang tidak menyenangkan adalah setiap perlakuan yang menyinggung perasaan orang, hingga perbuatan yang tidak menyenangkan itu bersifat subyektif.³⁴

Dari uraian para ahli di atas terkait makna perbuatan tidak menyenangkan tersebut, maka dapat dipahami bahwa “perbuatan tidak menyenangkan” adalah sesuatu yang sangat subjektif.

2.2.2 Aturan Hukum Tentang Perbuatan Tidak Menyenangkan

Perbuatan tidak menyenangkan diatur dalam pasal 335 KUHPidana yang mana berbunyi yaitu :

1. Diancam dengan pidana penjara paling lama satu tahun atau denda paling banyak empat ribu lima ratus rupiah:
 - 1) Barang siapa secara melawan hukum memaksa orang lain supaya melakukan, tidak melakukan atau membiarkan sesuatu, dengan memakai kekerasan, sesuatu perbuatan lain maupun perlakuan yang tak menyenangkan, atau dengan memakai ancaman kekerasan, sesuatu perbuatan lain maupun perlakuan yang tak menyenangkan, baik terhadap orang itu sendiri maupun orang lain;

³³ Lilis Hartini, Aceng Ruhendi Saifullah, Dadang Sudana, Linguistik Forensik Terhadap Perbuatan Tidak Menyenangkan Di Media Sosial (Kajian Pragmatik), “*Jurnal Ilmiah Linguistik*”, Universitas Pendidikan Indonesia, 2020, Volume (12) : Hal 261.

³⁴ *Ibid*, Hal. 262.

- 2) Barang siapa memaksa orang lain supaya melakukan, tidak melakukan atau membiarkan sesuatu dengan ancaman pencemaran atau pencemaran tertulis.
2. Dalam hal sebagaimana dirumuskan dalam butir 2, kejahatan hanya dituntut atas pengaduan orang yang terkena.³⁵

Untuk dapat dijerat Pasal 335 ayat (1) butir 1 KUHPidana, perbuatan tersebut harus memenuhi unsur-unsur berikut:

1. Barang siapa;
2. Secara melawan hukum;
3. Memaksa orang lain supaya melakukan, tidak melakukan, atau membiarkan sesuatu;
4. Memakai kekerasan atau ancaman kekerasan, baik terhadap orang itu sendiri maupun orang lain.³⁶

2.3 Tinjauan Umum Tentang *Cash On Delivery*

2.3.1 Pengertian *Cash on Delivery*

Cambridge Dictionary mendefinisikan COD dengan terjemahan bebasnya adalah metode bisnis di mana perusahaan penjual akan mengirimkan barang ke pembeli dan pembayaran akan dilakukan saat barang diserahkan kepada pelanggan. Transaksi belanja *online* sebagai hubungan hukum keperdataan didasarkan atas perjanjian. Dalam dunia bisnis perjanjian memiliki arti penting karena akan menjadi

³⁵ Pasal 335, Kitab Undang- Undang Hukum Pidana.

³⁶ Pasal Perbuatan Tidak Menyenangkan dalam KUHP, Masihkah Ada, <https://www.hukumonline.com/klinik/a/pasal-perbuatan-tidak-menyenangkan-dalam-kuhp--masihkah-ada-cl7081>. (diakses, 12 Maret 2022).

pegangan, pedoman, alat bukti bagi para pihak. Dalam doktrin ilmu hukum perjanjian secara umum dapat didefinisikan sebagai kesepakatan para pihak tentang sesuatu hal yang melahirkan perikatan/hubungan hukum, menimbulkan hak dan kewajiban, perjanjian melahirkan perikatan yang menimbulkan akibat hukum bagi para pihak yaitu berupa hak dan kewajiban secara timbal balik antara para pihak.³⁷

Keterlibatan beberapa pihak dalam *Cash On Delivery* yang melibatkan beberapa pihak menjadikan hubungan hukumnya semakin kompleks, karena semakin banyak kepentingan dari pihak yang mesti difasilitasi dalam hubungan hukum tersebut dan pada sisi yang berbeda potensi permasalahan juga akan semakin besar jika terdapat salah satu atau beberapa pihak yang berkait tidak memahami konstruksi hukum yang dibangun yang akan secara otomatis berakibat pada ketidak pahaman hak dan kewajiban terhadap dirinya dan pihak yang lain. Hal tersebut menjadi potensi masalah baru yang muncul ketika salah satu pihak menuntut haknya kepada pihak lain yang tidak memiliki kewajiban untuk memenuhi hak dari yang bersangkutan.³⁸

Adanya tindakan konsumen yang tidak hanya menyentuh pada aspek profesionalitas pekerja, tetapi sudah menyentuh pada aspek pribadi pekerja menunjukkan bahwa persoalan ini adalah permasalahan yang fundamental karena aspek perlindungan pekerja adalah sangat kompleks. Adanya Tindakan yang sampai

³⁷ Satrio, J, *Hukum Perikatan, Perikatan yang Lahir dari Perjanjian*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 1995), Hal. 23.

³⁸ Ogah Bayar Pesanan *Cash on Delivery* (COD), Ini Hukumnya!, <https://m.hukumonline.com/klinik/detail/ulasan/lt60a78e8f5f1ca/ogah-bayar-pesanan-i-cash-on-delivery-i-cod-ini-hukumnya-/>, (diakses 12 Maret 2022)

pada ancaman yang bisa membahayakan pribadi kurir sebagai pekerja, hal tersebut sudah masuk dalam konteks pidana.

2.3.2 Pengertian Kurir

Kurir sebagai profesi merupakan pekerja dari Perusahaan Jasa Pengiriman barang yang memiliki tugas sebagai pengantar barang oleh pembeli dianggap sebagai perwakilan penjual merupakan pekerja pada perusahaan jasa pengiriman barang yang secara normatif juga memiliki hak untuk dilindungi sesuai dengan UU No. 13/2003 yang pada prinsipnya memberikan perlindungan Keselamatan dan Kesehatan Kerja, moral dan kesusilaan; dan perlakuan yang sesuai dengan harkat dan martabat manusia serta nilai-nilai agama.³⁹

Perlindungan hukum yang dapat diberikan kepada kurir dalam sistem COD belanja online adalah dengan menjamin bahwa ketidaksesuaian atau kesalahan terhadap barang yang dipesan bukan merupakan tanggung jawab kurir.

³⁹ Wayan Gde Wiryawan, *op. cit* Hal 194.

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Waktu dan Tempat Penelitian

3.1.2 Waktu Penelitian

Waktu Penelitian akan dilaksanakan sekitar bulan Maret 2022 setelah dilakukan seminar Proposal dan Perbaikan *Outline*.

Tabel Kegiatan Skripsi

No	Kegiatan	Bulan															
		Mei 2022				Juni 2022				Juli 2022				Agustus 2022			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Seminar Proposal	■	■	■	■												
2	Perbaikan Proposal					■	■	■	■								
3	Acc Perbaikan									■	■	■	■				
4	Penelitian													■	■	■	■
5	Penulisan Skripsi																
6	Bimbingan Skripsi																
7	Seminar Hasil																
8	Sidang Meja Hijau																

3.1.2 Tempat Penelitian

Tempat Penelitian dilakukan di PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Medan
Jl.Sisingamangaraja No.174, Timbang Deli, Kec. Medan Amplas, Kota Medan,

Sumatera Utara 20148 dan di Polrestabes Medan Jl. HM. Said No. 2, Gaharu, Medan Timur, Kota Medan, Sumatera Utara 20235.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis Penelitian

Adapun Jenis penelitian pada penulisan skripsi ini adalah metode penelitian Pendekatan yuridis normatif dan empiris sosiologis. yuridis normatif adalah pendekatan yang dilakukan berdasarkan bahan hukum utama dengan cara menceleh teori-teori, konsep-konsep, asas-asas hukum serta peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan penelitian ini. Pendekatan ini dikenal pula dengan pendekatan kepustakaan, yakni dengan mempelajari buku-buku, peraturan perundang-undangan dan dokumen lain yang berhubungan dengan penelitian ini. maka penulis memfokuskan dengan sifat penelitian normatif, yang mana akan ditunjang dengan penelitian empiris guna mendapatkan data-data yang lebih akurat atau valid, Sedangkan empiris sosiologis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian hukum yang memperoleh datanya dari data primer atau data yang diperoleh langsung dari masyarakat.

Sehingga penulis menggunakan metode penelitisan hukum yuridis empiris adalah suatu jenis metode penelitian hukum yang dilakukan dengan cara mengkaji keadaan sebenarnya terjadi yaitu mencari fakta-fakta yang berkaitan dengan permasalahan dalam penelitian. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan/atau sekunder yang terdiri dari:

- 1) Data Primer yaitu sumber data yang diperoleh secara langsung dengan mengajukan pertanyaan kepada narasumber yaitu Pimpinan Perusahaan dan Unit Satreskrim Polrestabes Medan yang terdapat di tempat penelitian.
- 2) Data sekunder adalah data yang mencakup dokumen-dokumen resmi, buku-buku ilmiah, data *online*, hasil-hasil penelitian berupa laporan, Kitab Undang-Undang Hukum Pidana, Undang-Undang Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia Tahun 1945.

3.2.2 Sifat Penelitian

Sifat penelitian yang dipergunakan dalam menyelesaikan skripsi ini adalah Pendekatan yuridis normatif adalah pendekatan yang dilakukan berdasarkan bahan hukum utama dengan cara meneelah teori-teori, konsep-konsep, asas-asas hukum serta peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan penelitian ini. Pendekatan ini dikenal pula dengan pendekatan kepustakaan, yakni dengan mempelajari buku-buku, peraturan perundang-undangan dan dokumen lain yang berhubungan dengan penelitian ini. maka penulis memfokuskan dengan sifat penelitian normatif, yang mana akan ditunjang dengan penelitian empiris guna mendapatkan data-data yang lebih akurat atau valid.

Studi kasus adalah penelitian tentang perbuatan tidak menyenangkan oleh customer kepada kurir yang mengarah pada penelitian hukum normatif, yaitu suatu bentuk penulisan hukum yang mendasarkan pada karakteristik ilmu hukum yang normatif.⁴⁰ Sifat penelitian ini secara deskriptif analisis yaitu untuk memberikan

⁴⁰ Astri Wijayanti. *Strategi Penulisan Hukum*. (Bandung : Lubuk Agung, 2011). hal 163.

data yang seteliti mungkin dilakukan di PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir mengambil beberapa data dan dengan menganalisis yang berkaitan dengan penulisan skripsi.

3.2.3 Teknik Pengumpulan Data

Pada Penelitian ini digunakan alat pengumpul data, yakni :

- 1) *Library Research* (Penelitian Kepustakaan) yaitu penelitian yang dilakukan berdasarkan sumber bacaan, yakni Undang – Undang, buku-buku, penelitian ilmiah, artikel ilmiah, media massa, dan jurnal hukum yang berhubungan dengan materi yang dibahas dalam penulisan skripsi ini. Dalam penelitian ini mengandung data primer dan data sekunder.
 - a) Data Primer yaitu merupakan sumber data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli atau pihak pertama yang secara khusus dikumpulkan untuk penelitian. Data primer yaitu berupa pendapat subjek (orang) baik individu maupun kelompok dan suatu kejadian.
 - b) Data sekunder, yaitu bahan pustaka yang terdiri atas buku-buku teks yang membicarakan suatu dan/atau beberapa permasalahan hukum, termasuk skripsi, tesis, disertasi hukum, kamus-kamus hukum, jurnal-jurnal hukum.
- 2) *Field Research* (Penelitian Lapangan) yaitu dengan melakukan penelitian langsung kelapangan. Dalam hal ini peneliti langsung melakukan penelitian ke PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir dengan cara wawancara. Wawancara adalah proses tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan dalam mana dua orang atau lebih bertatap muka mendengarkan secara

langsung informasi-informasi atau keterangan-keterangan⁴¹. Wawancara dilakukan secara bebas terbuka dengan menggunakan alat berupa daftar pertanyaan yang telah disiapkan kepada narasumber.

3.2.4 Analisis Data

Untuk melakukan analisa data dan menarik kesimpulan menggunakan metode penelitian kepustakaan. Metode penelitian kepustakaan dilakukan dengan mengambil data dari berbagai buku, sumber bacaan yang berhubungan dengan judul pembahasan, majalah maupun media massa, perundang-undangan dan wawancara. Data yang diperoleh dalam penelitian ini selanjutnya dianalisis secara analisis kualitatif, yaitu dengan memperhatikan fakta-fakta yang ada dilapangan sesuai dengan kenyataan.

Bahan Hukum yang diperoleh Penulis, dianalisis dengan analisis kualitatif yang diperoleh dari hasil wawancara di lapangan dan bahan-bahan hukum lainnya kemudian disajikan secara deskriptif, yaitu dengan menjelaskan, menguraikan, dan menggambarkan permasalahan serta penyelesaiannya yang berkaitan dengan rumusan masalah yang dibuat.

⁴¹ Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2001), hal 81.

BAB V **PENUTUTP**

5.1 Kesimpulan

1. Pengaturan Hukum Pidana Terhadap Perbuatan Tidak Menyenangkan Oleh Customer Bagi Kurir COD yaitu hukum pidana mengatur apabila kurir mengalami tindak pidana perbuatan tidak menyenangkan seperti diancam, diludahi, di siram dengan air, maupun diusir yang kerap dilakukan oleh customer maka kurir dapat dengan mudah melaporkan kejadian tersebut kepada pihak yang berwajib karena jelas bahwa perbuatan yang dilakukan oleh customer tersebut merupakan perbuatan tidak menyenangkan yang diancam dengan dikenakan pasal 335 KUHPidana, ataupun melaporkan hal tersebut kepada perusahaan tempat dia berkerja seperti PT Tiki Jalur Nugraha Eka Kurir yang sudah memiliki aturan perusahaan tersendiri apabila kurir dari perusahaan mereka mengalami perbuatan tidak menyenangkan.
2. Upaya Penanggulangan PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Kota Medan Terhadap Perbuatan Tidak Menyenangkan Oleh Customer Kepada Kurir yaitu kebijakan atau upaya penanggulangan kejahatan pada hakikatnya merupakan bagian integral dari upaya perlindungan masyarakat (social defence) dan upaya mencapai kesejahteraan (social welfare). upaya penanggulangan kejahatan secara garis besar dapat dibagi menjadi dua, yakni jalur penal dan non penal. Jalur Penal sendiri merupakan bentuk penanggulangan kejahatan yang menitikberatkan pada pada tindakan represif setelah terjadinya suatu tindak pidana, sedangkan non penal lebih menekankan tindakan preventif sebelum terjadinya suatu tindak pidana sedangkan upaya non penal dilakukan oleh perusahaan agar tidak terjadi suatu hal yang tidak diharapkan.

3. Penegakan Hukum Terhadap Customer Yang Melakukan Perbuatan Tidak Menyenangkan Terhadap Kurir COD diatur dalam Bab XVIII tentang Kejahatan Terhadap Kemerdekaan Orang, dan Pasal 335 KUHPidana. Pasal ini dianggap bersifat subjektif, maka dari itu penyelesaian yang dilakukan oleh Polrestabes Medan yaitu menggunakan upaya *restorative justice* karena sesuai dengan Surat Ederan Kapolri Nomor 8/VII/2018 tentang perbuatan tidak menyenangkan yang dialami oleh kurir telah memenuhi syarat materiil pada Surat Ederan Kapolri Nomor 8/VII/2018 yang dikeluarkan oleh Kapolri.

5.2 Saran

1. Pengaturan Hukum Pidana tentang tindak pidana perbuatan tidak menyenangkan yang tertuang didalam pasal 335 KUHPidana masih banyak memiliki kelemahan hukum, maka dari itu dengan keluarnya Perma nomor 1 tahun 2016 harus lebih ditegaskan dalam memberikan hukuman terhadap pelaku perbuatan tidak menyenangkan.
2. Upaya yang dilakukan oleh PT. Tiki Jalur Nugraha Eka Kurir menurut saya masih kurang memperhatikan keselamatan kurir, sehingga kurir merasa kurang dilindungi dan dapat menyebabkan kerugian yang dialami oleh kurir. Sebaiknya upaya penanggulangan yang di berikan oleh PT Tiki Jalur Nugraha Eka Kurir ini lebih mengikat dan lebih melindungi lagi agar kurir merasa di beri perlindungan cukup oleh perusahaan dan tidak merasa di rugikan.
3. Penegakan hukum terhadap customer yang melakukan perbuatan tidak menyenangkan terhadap kurir COD adalah penegakan hukum yang di terapkan di Indonesia sudah baik dan melindungi para korban dari tindakan tersebut. Hanya

saja dalam pelaksanaannya yang kurang memberi ruang atau pun tidak penuh dalam memberi perlindungan, maka dari kurir merasa tidak dilindungi. Sebaiknya sistem penegakan hukum di Indonesia lebih baik lagi dan lebih melindungi masyarakat masyarakat yang merasa haknya dirugikan agar terciptanya kenyamanan juga kesejahteraan hidup masyarakat.



DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Attamimi, A.H.S. (1992). *Teori Perundang-Undangan Indonesia*. Jakarta, Universitas Indonesia.
- Cholid Narbuko dan Abu Achmadi. (2001). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara.
- D, Abdoel.(2013). *Pengantar Hukum Indonesia*, Jakarta : Rajawali Pers.
- Friedman, L.M. (1975). *The Legal System: A Social Science Perspective*. New York: Russel Sage Foundation.
- J, Satrio. (1995) *Hukum Perikatan, Perikatan yang Lahir dari Perjanjian*, Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Kansil, C.S.T. (1989). *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Kartanegara, S. (1984). *Hukum Pidana*. Bandung : Balai Lektor Mahasiswa.
- Ridwan, H.R. *Hukum Administrasi Negara*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Sianturi, S.R. (2002). *Asas-asas Hukum Pidana di Indonesia dan Penerapan*. Jakarta: Storia Grafika.
- Sudarto. (1974) *Hukum Pidana IA*. Malang : Fakultas Hukum dan Pengetahuan Masyarakat.
- Sunggono, B. (2011). *Metodologi Penelitian Hukum*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Syarifin, P. (1998). *Pengantar Ilmu Hukum*. Bandung: Pustaka Setia.
- Waluyo, B. (2002). *Penelitian Hukum Dalam Praktek*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Wijayanti, A. (2011). *Strategi Penulisan Hukum*. Bandung: Lubuk Agung.

B. Jurnal

- Christianto, H. (2007). Pembaharuan Makna Asas Legalitas, "*Jurnal Hukum dan Pembangunan Volume 39*, 347.
- Rahayu, D.A. (2021) Perlindungan Hukum Terhadap Kurir Mitra Dalam Layanan COD (Cash On Delivery), "*Jurnal Hukum*", *Volume (1)*, 8.

Fatolosa, H. (2017). Dampak Bisnis Online Terhadap Peningkatan Pemasaran Jasa Pengiriman Barang Melalui Jne Gunungsitoli-Nias. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen* Volume 1, 3.

Hartini L, Saifullah A.R, Sudana D. (2020). Linguistik Forensik Terhadap Perbuatan Tidak Menyenangkan Di Media Sosial (Kajian Pragmatik), "*Jurnal Ilmiah Linguistik*", Volume 12, 261.

Sari, I. (2020). Perbuatan Melawan Hukum (PMH) Dalam Hukum Pidana Dan Hukum Perdata. *Jurnal Ilmiah Hukum* Volume 11, 55.

Sholihin, B. (2008) Supremasi Hukum Pidana di Indonesia. *Jurnal Hukum Volu me* (31) No 69, 268.

Wiryawan, W.G. (2021). Urgensi Perlindungan Kurir Dalam Transaksi E-Commerce Dengan Sistem COD (Cash On Delivery). *Jurnal Analisis Hukum* Volume 4, 188.

C. Undang-Undang

Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 18 Agustus 1945

Kitab Undang-Undang Hukum Pidana Nomor 1 Tahun 1946

Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Peraturan Perundang Undangan.

Putusan Nomor Mahkamah Konstitusi No.1/PUU-XI/2013

Surat Edaran Kapolri Nomor 8/VII/2018 Tentang Penerapan *Restorative Justice* Dalam Penyelesaian Perkara Pidana.

D. Website

Azanella, L.A. (2021). Dipetik 23 Januari 2022, Kasus Kurir COD Dimaki Konsu men, Apa yang Harus Diperbaiki? : <https://www.kompas.com/tren/read/2021/05/23/141200165/kasus-kurir-cod-dimaki-konsumen-apa-yang-harus-diperbaiki-?>

Permatasari, E. (2021). Dipetik 12 Maret 2022, Ogah Bayar Pesanan Cash on Delivery (COD), Ini Hukumnya! <https://m.hukumonline.com/klinik/detail/ulasan/lt60a78e8f5f1ca/ogah-bayar-pesanan-i-cash-on-delivery-i-cod-ini-hukumnya-/>

Tim Hukum Online. (2021) Dipetik 22 Januari 2022 Perbedaan Delik Biasa dan Delik Aduan Beserta Contohnya, <https://www.hukumonline.com/berita/a/delik-aduan-lt61b44d64b2813>

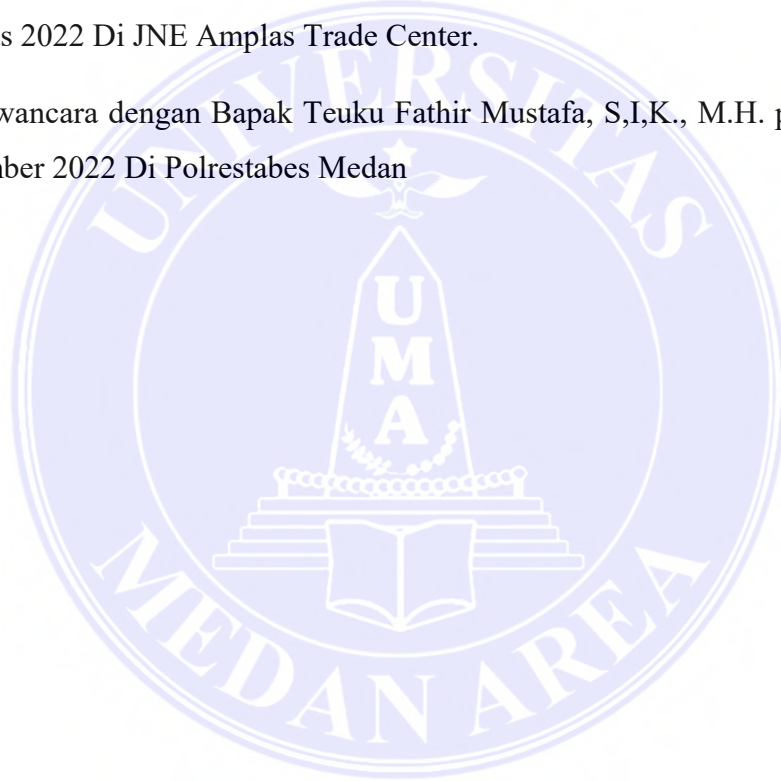
Badan Perlindungan Konsumen Republik Indonesia (BPKN RI).(2021). Dipetik 22 Januari 2022, Marak COD bermasalah BPKN RI beri Penjelasan, <https://bpkn.go.id/posts/show/id/2356>

Shella, L.A. (2021) Dipetik 22 Januari 2022, Begini Tanggapan YLKI Soal Maraknya Kasus Pembeli Ancam Kurir Saat Terima Pesanan COD, <https://www.tribunnews.com/nasional/2021/06/02/begini-tanggapan-ylki-soal-maraknya-kasus-pembeli-ancam-kurir-saat-terima-pesanan-cod>

E. Wawancara

Hasil Wawancara dengan Bapak Fikri Alhaq Fachryana, Stp, MM pada tanggal 14 Agustus 2022 Di JNE Amplas Trade Center.

Hasil Wawancara dengan Bapak Teuku Fathir Mustafa, S,I,K., M.H. pada tanggal 2 September 2022 Di Polrestabes Medan



Lampiran 1

Surat Izin Melaksanakan Penelitian Di PT Tiki Jalur Nugraha Eka Kurir

UNIVERSITAS MEDAN AREA
FAKULTAS HUKUM

Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate ☎ (061) 7360168, 7366878, 7364348 📠 (061) 7368012 Medan 20123
Kampus II : Jalan Seliabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A ☎ (061) 8225602 📠 (061) 8226331 Medan 20122
Website: www.uma.ac.id E-Mail: univ_medanarea@uma.ac.id

Nomor : 097 /FH/01.10/VII/2022 27 Juli 2022
Lampiran : ----
Hal : Permohonan Pengambilan Data/Riset dan Wawancara

Kepada Yth :
Pimpinan JNE Cabang Medan
di-
Medan

Dengan hormat, bersama surat ini kami mohon kepada Bapak/Ibu untuk memberikan Izin dan kesempatan kepada mahasiswa kami berikut ini :

Nama : Aldhi Saputra
N I M : 188400254
Fakultas : Hukum
Bidang : Hukum Kepidanaan

Untuk melaksanakan Pengambilan Data/Riset dan Wawancara di PT Tiki Jalur Nugraha Eka Kurir Cab Medan, guna penyusunan Skripsi Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Medan Area dengan judul "Penegakan Hukum Bagi Customer atas Perbuatan Tidak Menyenangkan Terhadap Kurir COD di Kota Medan (Studi Pada PT Tiki Jalur Nugraha Eka Kurir berhubungan dengan perkara di Polrestabes Medan)".

Perlu kami sampaikan bahwa Pengambilan Data/Riset Dan Wawancara dimaksud adalah semata-mata untuk penulisan ilmiah dan penyusunan skripsi yang merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa untuk mengikuti Ujian Skripsi di Fakultas Hukum Universitas Medan Area.

Apabila mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data/riset Dan Wawancara, kami mohon agar dapat diberikan Surat Keterangan telah selesai melaksanakan riset di instansi yang Bapak/Ibu pimpin.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Dekan

Dr. M. Citra Ramadhan, SH, MH

Lampiran 2

Surat Hasil Penelitian Di PT Tki Jalur Nugraha Eka Kurir



Medan, 08 Agustus 2022

Nomor : 01/SB/JNE-MES/VIII/2022
Hal : Konfirmasi Melakukan Izin Riset

Kepada Yth :

Bpk/Ibu,
Dekan Fakultas Hukum
Universitas Medan Area
di -

Tempat

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan surat pengantar dari Dekan Fakultas Hukum Universitas Medan Area dengan nomor surat 897/FH/01.10/VII/2022 tanggal 27 Juli 2022 perihal Surat Permohonan Izin Riset mahasiswa a.n :

No.	Nama	NIM	Program Studi
1	Aldhi Saputra	188400254	Hukum Kepidanaan

Bersama ini kami sampaikan bahwa nama di atas tersebut benar telah melakukan kegiatan pengambilan data/riset dan wawancara di PT. JNE Cabang Medan.

Demikian hal ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih.

Hormat Kami,



M. Ari Taufik
HC Development Sub Unit Head
PT. JNE Medan

Branch Office Medan :
Jl. Brigjend Kalamso No. 523 E, Simpang Pelangi, Medan - Sumatera Utara. Phone. (061) 3000 3888

www.jne.co.id

Lampiran 3

Surat izin melaksanakan penelitian di Polrestabes Medan



Nomor : 896 /FH/01.10/VII/2022
Lampiran : ---
Hal : Permohonan Pengambilan Data/Riset dan Wawancara

27 Juli 2022

Kepada Yth :
Kepala Polrestabes Medan
C. q Kepala Unit Reskrim Polrestabes Medan
di-
Medan

Dengan hormat, bersama surat ini kami mohon kepada Bapak/Ibu untuk memberikan Izin dan kesempatan kepada mahasiswa kami berikut ini :

Nama : Aldhi Saputra
N I M : 188400254
Fakultas : Hukum
Bidang : Hukum Kependanaan

Untuk melaksanakan Pengambilan Data/Riset dan Wawancara di Polrestabes Medan, guna penyusunan Skripsi Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Medan Area dengan judul *"Penegakan Hukum Bagi Customer atas Perbuatan Tidak Menyenangkan Terhadap Kurir COD di Kota Medan (Studi Pada PT Tiki Jalur Nugraha Eka Kurir berhubungan dengan perkara di Polrestabes Medan)"*.

Perlu kami sampaikan bahwa Pengambilan Data/Riset Dan Wawancara dimaksud adalah semata-mata untuk penulisan ilmiah dan penyusunan skripsi yang merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa untuk mengikuti Ujian Skripsi di Fakultas Hukum Universitas Medan Area.

Apabila mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data/riset Dan Wawancara, kami mohon agar dapat diberikan Surat Keterangan telah selesai melaksanakan riset di instansi yang Bapak/Ibu pimpin.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Dekan

Dr. M. Citra Ramadhan, SH, MH

Lampiran 4

Surat Hasil Penelitian Di Polrestabes Medan



KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DAERAH SUMATERA UTARA
RESOR KOTA BESAR MEDAN

Medan, 2 September 2022

Nomor : B / 15882- VII/RES.1.24 / 2022
Klasifikasi : BIASA
Lampiran : satu Berkas
Perihal : hasil data/riset Mahasiswa/i

Kepada
Yth. REKTOR UNIVERSITAS
MEDAN AREA
di
Medan

u.p. Dekan Fakultas Hukum

- Rujukan surat Universitas Medan Area Nomor: 896/FH/01.10/VII/2022 tanggal 27 Juli 2022 perihal permohonan pengambilan data/riset dan wawancara.
- Sehubungan dengan rujukan tersebut di atas, bersama ini diberitahukan kepada Dekan Fakultas Hukum Universitas Medan Area bahwa Mahasiswa/i yang tersebut dibawah ini:
 - Nama : ALDHI SAPUTRA
 - NPM : 188400254
 - Jurusan : Ilmu Hukumdengan judul Skripsi " Penegakan Hukum Bagi Customer atas Perbuatan Tidak Menyenangkan Terhadap Kurir COD di Kota Medan (Studi Pada PT Tiki Jalur Nugraha Eka Kurir berhubungan dengan perkara di Polrestabes Medan) ".
- Demikian untuk menjadi maklum.

a.n. KEPALA KEPOLISIAN RESOR KOTA BESAR MEDAN


TELUK HANIF NUSAFI, S.I.K., M.H.
KOMISARIS POLISI NRP 85072069

Tembusan :

- Kapolrestabes Medan
- Kabag Sumda Polrestabes Medan.