PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KURIR DALAM SISTEM COD: KAJIAN SANKSI DAN MEKANISME MEDIASI ATAS ANCAMAN PIDANA DARI KONSUMEN[1]

Oleh:
Valentine Kasenda[2]
Feiby S. Wewengkang[3]
Maya Sinthia Karundeng[4]

ABSTRAK

Perkembangan perdagangan elektronik (*electronic commerce*) telah mendorong meningkatnya penggunaan sistem *Cash on Delivery* (COD) sebagai metode pembayaran yang memberikan kemudahan dan rasa aman bagi konsumen. Namun, dalam praktiknya, sistem tersebut sering menimbulkan konflik akibat ketidaksesuaian barang yang diterima sehingga berujung pada tindakan ancaman dan/atau kekerasan yang dilakukan konsumen terhadap kurir. Padahal, kurir hanya berperan sebagai penyedia jasa pengiriman yang tidak memiliki hubungan hukum dengan kualitas atau spesifikasi barang yang diperjualbelikan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualifikasi perbuatan ancaman pidana dan/atau kekerasan yang dilakukan konsumen terhadap kurir dalam sistem COD serta mengkaji mekanisme mediasi sebagai bentuk perlindungan hukum bagi kurir. Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ancaman dan/atau kekerasan yang dilakukan konsumen terhadap kurir memenuhi kualifikasi tindak pidana sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2023 tentang Kitab Undang-Undang Hukum Pidana sehingga pelakunya dapat dikenakan sanksi pidana. Selain itu, mediasi dapat menjadi alternatif penyelesaian sengketa yang efektif sepanjang tidak menghilangkan hak kurir untuk memperoleh perlindungan hukum dan kepastian hukum atas perbuatan pidana yang dialaminya.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Kurir, *Cash On Delivery* (COD), Ancaman Pidana, Mediasi.

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Hukum adalah himpunan peraturan-peraturan (perintah dan larangan) yang mengurus tata tertib suatu masyarakat dan karena itu harus ditaati oleh masyarakat.[5] Sebagaimana yang telah di kemukakan tersebut menjelaskan bahwa hukum berperan sebagai landasan normatif utama dalam interaksi sosial untuk menjamin terciptanya ketertiban, serta meregulasi pola perilaku individu di dalam masyarakat.

Hukum mengatur tingkah laku masyarakat yang bertujuan untuk memberikan perlindungan, tata tertib, rasa aman bahkan kebahagiaan di dalam masyarakat, seperti halnya dalam aktivitas transaksi pembeliaan barang tidak boleh di pandang hanya sekadar sebagai aktivitas pertukaran uang dan benda semata, melainkan harus dipahami sebagai sebuah manifestasi hubungan hukum yang melahirkan hak dan kewajiban timbal balik yang dilindungi oleh konstitusi serta peraturan perundang-undangan. Dalam masyarakat, jual beli bukan sekadar tukar uang dengan barang, tetapi juga soal rasa

[1] Artikel Skripsi
[2] Mahasiswa Fakultas Hukum Unsrat
[3] Fakultas Hukum Unsrat, Magister Ilmu Hukum
[4] Fakultas Hukum Unsrat, Magister Ilmu Hukum
[5] C.S.T. Kansil, Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia; Balai Pustaka, Jakarta; 1989.

percaya, etika, dan kesepakatan yang menjaga hubungan baik antar sesama.

Banyak orang memilih mendapatkan barang yang diinginkannya dengan mudah bahkan dengan harga yang lebih terjangkau melalui kegiatan jual beli atau belanja secara online. Belanja online merupakan kegiatan jual beli dengan ciri khas prosesnya yang mudah, dimana tidak bertemunya penjual dan pembeli secara langsung serta dapat dilakukan kapan pun dan dimana pun.[6]

Tetapi dalam hal ini pembayaran dalam sistem tersebut memiliki banyak risiko kecurangan bahkan penipuan oleh penjual. Sistem *Cash on Delivery* (COD) telah berkembang menjadi salah satu metode pembayaran yang paling mendominasi dalam ekosistem perdagangan elektronik di Indonesia karena mampu menjembatani celah kepercayaan antara penjual dan pembeli. COD merupakan sistem pembayaran dalam belanja online dimana pembeli dapat membayar barang yang di pesannya secara tunai ketika barang tersebut tiba di tujuan.

Sistem pembayaran COD cukup memberikan keuntungan bagi pembeli, dimana pembeli dapat mengecek kembali barang yang dipesannya ketika telah tiba. Selanjutnya, jika terjadi ketidaksesuaian terhadap barang yang dipesannya, pembeli dapat mengajukan pengembalian kepada penjual.

Namun Tidak sedikit pembeli yang merasa barang pesanannya tidak sesuai yang kemudian menolak untuk membayar barang pesanannya, bahkan meminta pengembalian dana langsung kepada kurir. Hal tersebut tentu menyimpang terhadap ketentuan dalam Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (selanjutnya disebut sebagai KUH Perdata), dimana pembeli dan penjual telah mengikatkan dirinya dalam suatu perjanjian jual beli. Dalam hal terjadinya ketidaksesuaian, maka hal tersebut bukan merupakan tanggung jawab kurir.[7]

Sebagaimana disebutkan dalam pasal 1715 KUHPerdata menegaskan bahwa penerima titipan hanya berkewajiban untuk mengembalikan barang tersebut sebagaimana barang tersebut dititipkan kepadanya. Yang berarti kekurangan atau kerusakan barang bukan merupakan salah dari penerima titipan, tetapi kesalahannya ditanggung pemberi titipan (penjual).[8]

Permasalahan yang sering kali muncul dalam transaksi COD karena konsumen yang selalu ingin membuka paket pesanan sebelum membayar, yang dimana perbuatan tersebut bertentangan dengan ketentuan dalam system COD pembeli tidak boleh membuka pesanan sebelum dilakukannya pembayaran kepada kurir. Hal tersebut menimbulkan permasalahan-permasalahan yang membuat konsumen melakukan tindakan komplain kepada kurir mulai dari pemerasan dengan memaksa kurir menanggung atau membayarkan paket/pesanan yang tidak sesuai, perlakuan kasar, memaki, mengancam, bahkan melakukan penganiayaan terhadap kurir.

Tindakan pengancaman pidana oleh konsumen terhadap kurir merupakan

[6] Ainul Yaqin, "Akibat Hukum Wanprestasi dalam Jual Beli Online menurut Undang Undang Informasi dan Transaksi Elektronik," Jurnal Dinamika 25, no. 6 (2019).

[7] Riska Natagina Putri, Siti Nurul Intan Sari Dalimunthe Volksgeist: Jurnal Ilmu Hukum Dan Konstitusi 4 (2), 2021.

[8] Agus Eko Putro, Manajemen Kurir dalam Perspektif Proses Bisnis, (Pekalongan: PT Nasya Expanding Management, 2022).

bentuk kesalahan dalam menafsirkan UUPK No. 8 Tahun 1999. Meskipun Pasal 4 memberikan konsumen hak atas informasi yang benar dan kompensasi ganti rugi, hak tersebut harus dijalankan berdasarkan prinsip itikad baik yang diatur dalam Pasal 5. Berdasarkan Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP) Baru atau UU Nomor 1 Tahun 2023, terdapat beberapa pasal yang secara spesifik dapat menjerat perbuatan melawan hukum yang dilakukan konsumen terhadap kurir, yaitu:

a. Pasal 482 (Pemerasan dan Pengancaman): Pasal ini dapat menjerat konsumen yang memaksa kurir menyerahkan barang atau mengembalikan uang COD dengan menggunakan kekerasan atau ancaman kekerasan, dengan ancaman pidana penjara paling lama 9 tahun.
b. Pasal 483 (Pengancaman dengan Pencemaran): Pasal ini berlaku jika konsumen mengancam akan merusak reputasi kurir, memviralkan dengan narasi bohong, atau membongkar rahasia pribadi kurir agar kurir menuruti kemauan konsumen, dengan ancaman pidana penjara paling lama 4 tahun.
c. Pasal 466 (Penganiayaan Biasa): Pasal ini digunakan jika konsumen melakukan kekerasan fisik yang menyebabkan kurir mengalami luka, rasa sakit, atau gangguan kesehatan, dengan ancaman pidana penjara paling lama 2 tahun 8 bulan.
d. Pasal 471 (Penganiayaan Ringan): Pasal ini menjerat konsumen yang melakukan tindakan fisik ringan seperti mendorong atau menampar yang tidak menyebabkan luka serius atau tidak menghalangi kurir bekerja, dengan ancaman pidana penjara paling lama 6 bulan.
e. Pasal 433 (Penghinaan): Pasal ini dapat menjerat konsumen yang menyerang kehormatan atau nama baik kurir dengan kata-kata kasar atau makian di depan umum, dengan ancaman pidana penjara paling lama 9 bulan.

Permasalahan yang terjadi menimbulkan suatu sengketa/konflik yang harus diselesaikan oleh kedua belah pihak. Bentuk penyelesaian yang dapat ditempuh kurir jasa ekspedisi dengan konsumen yaitu litigasi (pengadilan) dan non litigasi (diluar pengadilan). Dalam hal ini, penyelesaian mediasi (non-litigasi) sering menjadi jalan tengah mekanisme penyelesaian yang bisa di tempuh. Mediasi adalah cara penyelesaian sengketa melalui proses perundingan untuk memperoleh kesepakatan para pihak dengan dibantu oleh mediator.[9]

Melalui metode penyelesaian mediasi, diharapkan pihak yang bersengketa dapat mencapai penyelesaian yang bisa menghasilkan kesepakatan perdamaian yang saling menguntungkan, adil, dan berkekuatan hukum tetap.[10] Non litigasi atau penyelesaian sengketa diluar pengadilan, menjadi solusi alternatif agar kasus-kasus kecil tidak selalu berujung pada proses pidana yang panjang, namun apakah mekanisme mediasi menjamin keadilan bagi kurir yang dirugikan secara psikis atau fisik.[11]

[9] Ketua Mahkamah Agung RI, PERMA RI. No. 1 Tahun 2008 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan.

[10] Syahrizal Abbas. Mediasi. (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2009)

[11] Takdir Rahmadi. 2010. Mediasi Penyelesaian Sengketa Melalui Pendekatan Mufakat. Jakarta. PT. Raja Grafindo Persada

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualifikasi perbuatan ancaman pidana dan/atau kekerasan oleh konsumen dapat dikenakan sanksi pidana dalam rangka memberikan perlindungan hukum bagi kurir?
2. Bagaimana efektivitas mekanisme mediasi non-litigasi dalam mewujudkan perlindungan hukum bagi kurir terhadap ancaman pidana konsumen pada sistem *Cash on Delivery*?

C. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif.

PEMBAHASAN

A. Kualifikasi Perbuatan Ancaman Pidana dan/atau Kekerasan Oleh Konsumen Dapat Dikenakan Sanksi Pidana Dalam Rangka Memberikan Perlindungan Hukum Bagi Kurir

Secara yuridis, setiap bentuk perbuatan yang mengandung unsur ancaman dan kekerasan pada dasarnya dapat dimintai pertanggungjawaban pidana berdasarkan sistem perundang-undangan yang berlaku di Indonesia. Prinsip legalitas ini menegaskan bahwa tidak ada satu pun tindakan intimidasi fisik maupun psikis yang dapat dibenarkan oleh hukum, sekalipun tindakan tersebut lahir dari konteks sengketa keperdataan atau transaksi dagang. Namun, dalam realitas empiris ekonomi digital saat ini, para pekerja logistik khususnya kurir sering kali berada dalam posisi yang sangat rentan.

Masalah dalam sistem *Cash on Delivery* (COD), tidak terlepas dari keinginan konsumen untuk mencegah terjadinya penipuan dalam transaksi pembelian daring (*online shopping*), seperti barang yang tidak sesuai, rusak, atau palsu. Dorongan ini membuat konsumen cenderung memaksakan kehendak untuk membuka dan memeriksa isi paket terlebih dahulu sebelum menyerahkan uang pembayaran. Padahal, berdasarkan regulasi teknis yang diadopsi dari Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 4 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pos serta *Standard Operating Procedure* (SOP) platform *marketplace*, terdapat aturan baku yang melarang keras konsumen membuka segel atau kemasan paket sebelum pembayaran diselesaikan secara lunas kepada kurir.

Ketidakpahaman atau penolakan konsumen terhadap aturan baku COD inilah yang kemudian memicu terjadinya konflik. Ketika kurir berupaya menegakkan SOP dengan melarang membuka paket sebelum membayar, konsumen yang emosional sering kali melayangkan ancaman, hinaan, hingga tindakan yang mengarah pada pemaksaan kehendak secara melawan hukum.

Oleh karena itu, dari perspektif hukum pidana dan perlindungan tenaga kerja, tindakan konsumen yang melampaui batas dengan melakukan intimidasi terhadap kurir demi melanggar prosedur COD telah memenuhi unsur-unsur delik formal dalam KUHP.

Salah satu kualifikasi tindakan yang sering terjadi adalah pemerasan dan pengancaman. Kondisi ini terpenuhi apabila konsumen mengancam akan melakukan perusakan, menyebarkan video fitnah, atau menggunakan kekerasan fisik dengan maksud memaksa kurir untuk menyerahkan barang tanpa pembayaran yang sah, membatalkan transaksi secara sepihak, atau menuntut ganti rugi spontan yang tidak rasional. Berdasarkan kerangka hukum yang berlaku, tindakan ini dijerat

dengan Pasal 482 (Pemerasan dan Pengancaman) dan Pasal 483 (Pengancaman dengan Pencemaran) Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2023 tentang KUHP Nasional.

Penegakan hukum ini sangat penting untuk memberikan kepastian hukum dan efek jera agar masyarakat tidak bertindak semena-mena terhadap kurir yang sedang bertugas. Namun, dalam praktiknya, proses penegakan hukum ini sering kali menghadapi beberapa hambatan nyata.

Hambatan pertama datang dari faktor korban atau kurir itu sendiri serta masalah pembuktian. Banyak kurir yang menjadi korban kekerasan memilih untuk tidak melaporkan kejadian yang dialaminya ke polisi. Hal ini disebabkan karena mereka takut kehilangan waktu kerja, tidak paham prosedur hukum, atau khawatir akan mendapat masalah baru dari perusahaan tempat mereka bekerja.

Hambatan kedua berkaitan dengan kebijakan perusahaan jasa pengiriman atau platform belanja daring (*marketplace*). Dalam banyak kasus, perusahaan lebih memilih untuk menjaga nama baik bisnis dan mempertahankan konsumen daripada membawa kasus kekerasan ini ke jalur hukum. Perusahaan biasanya mengambil jalan pintas dengan hanya memblokir akun konsumen yang bermasalah atau memberikan uang kompensasi kepada kurir yang menjadi korban.

Hambatan ketiga adalah adanya kekeliruan dalam memahami batasan antara hak konsumen dan perbuatan pidana. Konsumen yang melakukan kekerasan sering kali membela diri dengan alasan bahwa mereka kecewa karena barang yang dikirim rusak atau tidak sesuai, terutama dalam sistem *Cash on Delivery* (COD). Mereka merasa tindakan marah tersebut adalah bagian dari hak konsumen untuk protes. Padahal, secara hukum, ada batas yang sangat jelas antara hak untuk mengajukan komplain (ranah perdata) dan cara menyampaikan komplain yang disertai dengan kekerasan atau ancaman (ranah pidana).

Di dalam teori hukum, perlindungan terhadap korban ini secara sistematis dibagi menjadi dua bentuk, yaitu perlindungan hukum preventif yang bersifat pencegahan sebelum terjadinya pelanggaran, dan perlindungan hukum represif yang bersifat penanganan atau pemulihan setelah pelanggaran terjadi.[12]

1. Perlindungan Hukum Preventif

Perlindungan hukum preventif merupakan bentuk perlindungan yang diberikan oleh pemerintah dan regulasi yang ada dengan tujuan untuk mencegah terjadinya tindak pidana atau kekerasan terhadap kurir di lapangan. Aturan hukum dibuat untuk memberikan batasan, panduan, dan pengawasan agar hak-hak kurir sebagai pekerja tetap terlindungi selama menjalankan tugasnya.

Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos dan Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2013, Regulasi ini mewajibkan setiap penyelenggara pos untuk menjamin keamanan dan keselamatan petugasnya (kurir). Negara menuntut perusahaan logistik menyusun sistem kerja yang aman sebelum kurir diterjunkan ke lapangan.

Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika (Permenkominfo) Nomor 4 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pos, Aturan ini secara spesifik mewajibkan

[12] Philipus M Hajon. Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia (Surabaya: Bina Ilmu, 1987)

perusahaan jasa pengiriman memiliki standar operasional yang jelas terkait keamanan layanan. Dalam sistem *Cash on Delivery* (COD), aturan preventif ini diturunkan ke dalam SOP platform *marketplace* yang menegaskan bahwa paket tidak boleh dibuka oleh konsumen sebelum pembayaran lunas dilakukan. Aturan ini membatasi ruang gerak konsumen untuk melakukan tindakan sewenang-wenang terhadap kurir saat memeriksa barang.

Dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan. Bagi kurir dengan status karyawan tetap, undang-undang ini mewajibkan perusahaan menerapkan Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) untuk mengantisipasi risiko kerja, termasuk risiko ancaman fisik dari luar. Sementara bagi kurir dengan status mitra (ojek online/kurir independen), perlindungan preventifnya bersandar pada klausul Perjanjian Kemitraan yang wajib mencantumkan jaminan keamanan dan keselamatan kerja dari pihak penyedia aplikasi (platform) sesuai dengan pembaruan regulasi ketenagakerjaan sektor digital.

2. Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum represif merupakan bentuk perlindungan yang diberikan setelah peristiwa kekerasan atau pengancaman terhadap kurir terjadi. Fokus utama dari perlindungan represif ini adalah memproses hukum konsumen yang menjadi pelaku, serta memulihkan hak-hak fisik maupun psikologis kurir yang telah dirugikan Bentuk perlindungan represif ini diwujudkan melalui mekanisme hukum pidana dan tanggung jawab keperdataan. Penerapan Delik Pidana (KUHP dan KUHAP).

Ketika kurir mengalami penganiayaan, intimidasi, atau perusakan kendaraan oleh konsumen, instrumen hukum represif utama adalah penggunaan Pasal 482 (Pemerasan dan Pengancaman), Pasal 483 (Pengancaman dengan Pencemaran), Pasal 466 (Penganiayaan Biasa), dalam KUHP.

Pasal 1367 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) secara spesifik, pasal ini mengatur bahwa majikan (perusahaan logistik) bertanggung jawab atas kerugian yang disebabkan oleh bawahannya atau yang menimpa bawahannya saat melakukan pekerjaan yang diperintahkan.

Dalam konteks konflik transaksi *Cash on Delivery* (COD), tindakan agresif konsumen yang melampaui batas kepatutan dapat diklasifikasikan ke dalam beberapa pasal tindak pidana berdasarkan Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP) Baru sebagai berikut:

a. Pemerasan dan Pengancaman (Pasal 482 KUHP)

Pasal ini merupakan instrumen hukum utama untuk menjerat konsumen yang menggunakan kekerasan atau ancaman kekerasan guna memaksa kurir melakukan sesuatu yang bertentangan dengan kewajiban kerjanya. Dalam realitas kasus COD, delik ini terpenuhi ketika konsumen menolak membayar, lalu mengacungkan senjata, melakukan intimidasi fisik, atau menahan kurir agar menyerahkan barang secara paksa maupun mengembalikan uang yang telah di berikan. Tindakan memaksa demi keuntungan sepihak dengan cara melawan hukum ini membawa konsekuensi sanksi pidana yang sangat berat, dengan ancaman pidana penjara paling lama 9 (sembilan) tahun.

b. Pengancaman dengan Pencemaran (Pasal 483 KUHP)

Dinamika ruang digital melahirkan

bentuk intimidasi baru di mana kekerasan tidak lagi bersifat fisik, melainkan psikologis melalui ancaman perusakan reputasi. Pasal ini mengkriminalisasi tindakan konsumen yang mengancam akan menyebarkan rahasia pribadi kurir, memviralkan rekaman video dengan narasi bohong (*hoax*), atau merusak nama baik kurir di media sosial dengan tujuan agar kurir tunduk pada kemauan konsumen (misalnya memaksa retur barang yang tidak sesuai prosedur). Perlindungan ini krusial mengingat ancaman digital dapat mematikan mata pencaharian kurir, sehingga undang-undang mengancam perbuatan ini dengan pidana penjara paling lama 4 (empat) tahun.

c. Penganiayaan Biasa (Pasal 466 KUHP)

Unsur utama dari pasal ini adalah timbulnya rasa sakit, luka fisik, atau gangguan kesehatan pada tubuh kurir akibat tindakan kekerasan konsumen (seperti memukul, menendang, atau melempar barang ke arah kurir). Atas pelanggaran terhadap integritas fisik pekerja logistik ini, pelaku dapat dijatuhi sanksi pidana penjara paling lama 2 (dua) tahun 8 (delapan) bulan.

d. Penganiayaan Ringan (Pasal 471 KUHP)

Hukum pidana juga memberikan pelapisan perlindungan terhadap tindakan kekerasan yang dampak fisiknya tidak sampai menimbulkan penyakit atau menghalangi kurir untuk menjalankan pekerjaan sehari-hari. Tindakan tindakan seperti mendorong tubuh kurir, menjambret kerah baju, atau menampar ringan masuk ke dalam kategori penganiayaan ringan. Meskipun dampaknya tidak fatal secara medis, perbuatan ini tetap dikategorikan sebagai tindak pidana karena telah mencederai kehormatan fisik korbannya, dengan ancaman pidana penjara paling lama 6 (enam) bulan.

e. Penghinaan (Pasal 433 KUHP)

Kerugian yang dialami kurir tidak jarang berbentuk serangan terhadap martabat dan harga diri di depan publik. Pasal ini digunakan untuk menjerat konsumen yang melontarkan kata-kata kotor, makian, atau cacian yang merendahkan kehormatan kurir di tempat terbuka (seperti di teras rumah yang dapat didengar tetangga atau di jalanan umum). Perlindungan hukum ini menegaskan bahwa profesi kurir dilindungi oleh negara dari segala bentuk pelecehan verbal, dan pelaku penghinaan ini dapat diancam dengan pidana penjara paling lama 9 (sembilan) bulan.

B. Efektivitas Mekanisme Mediasi Non-Litigasi Dalam Mewujudkan Perlindungan Hukum Bagi Kurir Terhadap Ancaman Pidana Konsumen Pada Sistem *Cash on Delivery*

Penyelesaian masalah di luar pengadilan melalui mekanisme mediasi merupakan langkah yang paling tepat dan bijaksana, terutama untuk menyelesaikan berbagai konflik yang terjadi dalam sistem belanja *Cash on Delivery* (COD).

Konflik di lapangan sering kali berkembang dari masalah sepele hingga melibatkan tindakan yang lebih serius, mulai dari makian verbal, dorongan fisik, ancaman, hingga pemukulan yang menyebabkan luka ringan. Jika kasus-kasus seperti ini langsung dibawa ke ranah hukum formal, prosesnya akan menjadi sangat panjang, rumit, dan memakan biaya yang besar.

Hal ini tentu bertentangan dengan prinsip hukum di Indonesia yang mengamanatkan bahwa peradilan harus

dilakukan secara sederhana, cepat, dan berbiaya ringan. Melalui mekanisme mediasi, seluruh rangkaian prosedur formal dan tahapan administrasi peradilan yang cenderung rumit serta memakan waktu lama dapat dipangkas secara signifikan.[13] ini membuka peluang besar bagi kedua belah pihak untuk mencapai kesepakatan damai dalam waktu yang jauh lebih singkat, sekaligus meminimalkan munculnya biaya biaya perkara yang berpotensi membebani kondisi finansial kurir maupun konsumen.

Dari sudut pandang hukum pidana modern, mediasi juga menjadi wujud nyata dari penerapan keadilan restoratif (*restorative justice*) yang kini sangat diutamakan oleh pihak kepolisian dan kejaksaan. Upaya penyelesaian sengketa melalui mediasi bertujuan agar tercapai perdamaian, karena para pihak memiliki kesempatan untuk mengemukakan usulan-usulan sesuai kepentingannya[14]

Dalam konflik COD, mediasi memberikan ruang aman bagi kurir dan konsumen untuk duduk bersama. Pelaku dapat menyadari kesalahannya, meminta maaf secara langsung, dan berkomitmen untuk memberikan ganti rugi atau biaya pengobatan jika terjadi luka fisik.

Dalam ekosistem transaksi *Cash on Delivery* (COD), mediasi sering kali berubah menjadi formalitas yang menyudutkan kurir sebagai pihak yang paling dirugikan. Kegagalan mediasi dalam memberikan keadilan yang hakiki bagi kurir disebabkan oleh dua faktor krusial yang saling berkaitan, yaitu ketimpangan posisi tawar dan ketiadaan efek jera.

1. Ketimpangan Posisi Tawar Antara Konsumen dan Kurir

2. Ketiadaan Efek Jera Bagi Pelaku

Penyelenggara *marketplace* (platform *e-commerce*) bertindak sebagai penyedia ruang siber yang memiliki kewenangan penuh untuk menerapkan prinsip *self-regulation* atau regulasi mandiri. Kewenangan ini diwujudkan melalui penyusunan klausula baku yang mengatur secara sepihak mengenai metode pembayaran, tata cara penerimaan barang, hingga mekanisme penyelesaian sengketa atau komplain.

Secara yuridis, rangkaian ketentuan tersebut mengikat para pihak berdasarkan asas kebebasan berkontrak (*pacta sunt servanda*) yang dimanifestasikan dalam bentuk konfirmasi persetujuan terhadap Syarat dan Ketentuan (*Terms of Service/ToS*) sebelum transaksi dilakukan.

Beberapa platform secara spesifik telah mengatur akibat hukum keperdataan berupa sanksi jika pembeli menolak menerima barang atau membuka paket secara sepihak sebelum melakukan pembayaran. Sanksi perdata tersebut dapat berupa:

a. Pembekuan atau penonaktifan akun konsumen secara permanen (*banned system*).
b. Pembatasan akses untuk menggunakan metode pembayaran COD di kemudian hari.
c. *Blacklist* (daftar hitam) data pengguna pada jaringan logistik yang terafiliasi.

Selain mengatur sanksi bagi konsumen yang wanprestasi, regulasi mandiri ini juga memuat aturan ketat mengenai mekanisme pengembalian barang

[13] Muhammad Afiful Jauhani, Dilema Kapabilitas dan Imparsialitas Sebagai Mediator Sengketa Medis, Scopindo Media Pustaka, Surabaya, 2020

[14] Muhammad Afiful Jauhani, Dilema Kapabilitas dan Imparsialitas Dokter Sebagai Mediator Sengketa Medis, Scopindo Media Pustaka, Surabaya, 2020.

(return policy) jika barang yang dikirimkan oleh penjual tidak sesuai dengan pesanan. Keberadaan instrumen ini berfungsi sebagai batasan hukum yang tegas guna memperjelas kedudukan, hak, serta kewajiban dari kurir logistik.

Melalui aturan tersebut, dapat ditegaskan secara hukum bahwa kurir hanya bertindak sebagai kuasa pengantar (agent of delivery) berdasarkan kontrak pengiriman barang, dan bukan merupakan pihak dalam kontrak jual-beli utama antara penjual dan pembeli. Dengan demikian, jika terjadi ketidaksesuaian barang, segala bentuk keberatan, klaim kerugian, maupun pengembalian barang wajib diselesaikan oleh konsumen melalui sistem mediasi di aplikasi *marketplace,* bukan dengan cara melimpahkan kesalahan, menahan pembayaran, atau melakukan tindakan intimidasi fisik dan verbal terhadap kurir di lapangan.

Apabila sengketa dalam sistem *Cash on Delivery* (COD) telah mengakibatkan jatuhnya korban secara nyata, baik berupa luka fisik, trauma psikis, maupun perusakan barang, maka satu-satunya jalur penyelesaian hukum yang paling tepat dan adil adalah jalur litigasi melalui mekanisme peradilan pidana formal. Berdasarkan asas kepastian hukum, tindakan anarkis konsumen yang telah memenuhi unsur kekerasan tidak lagi dapat dipandang sebagai masalah transaksi perdata biasa, melainkan murni sebuah tindak pidana yang harus dijerat dengan pasal penganiayaan atau pengancaman dalam Kitab Undang-Undang Hukum Pidana. Melalui jalur pengadilan ini, negara hadir memberikan ketegasan hukum untuk menghukum pelaku demi memberikan efek jera bagi masyarakat luas, sekaligus memberikan pengakuan resmi bahwa kurir merupakan korban kejahatan yang hak-hak dasarnya wajib dilindungi oleh hukum positif.

Namun, agar proses peradilan formal ini tidak justru merugikan posisi ekonomi kurir yang harus bekerja untuk menghadiri persidangan, jalur litigasi ini harus diintegrasikan secara penuh dengan instrumen pemulihan korban. Keadilan yang nyata bagi kurir baru tercapai apabila proses tuntutan pidana tersebut digabungkan dengan pengajuan restitusi atau ganti rugi melalui Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban (LPSK), serta pemanfaatan Pasal 98 KUHAP (tentang penggabungan gugatan ganti kerugian) mengatur mengenai mekanisme penggabungan gugatan ganti kerugian bagi korban tindak pidana ke dalam proses pemeriksaan perkara pidana. Hal ini memungkinkan korban untuk menuntut ganti rugi secara perdata kepada pelaku tanpa harus mengajukan gugatan terpisah ke pengadilan perdata.

Mediasi non-litigasi sangat efektif dari segi efisiensi waktu dan biaya bagi kurir, namun tidak efektif dari segi perlindungan hak hakiki.[15] Hal ini terjadi karena posisi tawar kurir yang lemah membuat hasil mediasi sering kali merugikan kurir dan gagal memberikan efek jera kepada konsumen.

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Kualifikasi perbuatan ancaman pidana dan/atau kekerasan oleh konsumen yang dapat dikenakan sanksi pidana dalam rangka memberikan perlindungan hukum bagi kurir adalah suatu konstruksi dan penalaran hukum yang menggolongkan segala bentuk tindakan intimidasi, ancaman lisan maupun tulisan, serta tindakan kekerasan fisik yang dilakukan oleh konsumen terhadap kurir logistik khususnya dalam klaster sengketa transaksi sistem *Cash on Delivery* (COD) sebagai sebuah

[15] Syahrizal Abbas. Mediasi. (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2009)

perbuatan melawan hukum yang memenuhi unsur-unsur delik pidana dalam Kitab Undang-Undang Hukum Pidana, sehingga terhadap pelaku dapat dipertanggungjawabkan secara hukum melalui penjatuhan sanksi pidana guna memberikan efek jera sekaligus mewujudkan perlindungan hukum yang bersifat represif demi menjamin keamanan, keselamatan jiwa, dan kehormatan martabat kurir selaku pekerja di garda terdepan yang rentan menjadi korban salah sasaran atas ketidakpuasan transaksi antara penjual dan pembeli. Berdasarkan analisis hukum dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa tindakan intimidasi, pengancaman, dan kekerasan fisik yang dilakukan konsumen terhadap kurir dalam transaksi *Cash on Delivery* (COD) secara yuridis merupakan tindak pidana murni dan bukan sengketa keperdataan biasa. Status konsumen tidak memberikan imunitas hukum, sehingga perbuatan anarkis tersebut dapat dimintai pertanggungjawaban pidana berdasarkan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2023 (KUHP Nasional), yang mencakup delik penganiayaan (Pasal 466 dan 471), pemerasan (Pasal 482), pengancaman digital (Pasal 483), serta penghinaan (Pasal 433) demi memberikan efek jera (*deterrent effect*) serta menegakkan kepastian hukum bagi profesi kurir selaku pihak ketiga yang hanya bertindak sebagai kuasa pengantar (*agent of delivery*).

2. Efektivitas mekanisme mediasi non-litigasi dalam mewujudkan perlindungan hukum bagi kurir terhadap ancaman pidana konsumen pada sistem *Cash on Delivery* (COD) adalah ukuran keberhasilan dan daya guna penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang melibatkan pihak ketiga netral guna menyelesaikan konflik antara konsumen dan kurir. Mekanisme ini dinilai dari sejauh mana platform logistik dan instrumen mediasi mampu memberikan perlindungan hukum yang cepat, memulihkan hak-hak kurir yang dilanggar akibat intimidasi konsumen, serta menghasilkan kesepakatan berkeadilan yang mencegah terulangnya tindakan pidana dalam ekosistem transaksi digital tanpa harus menempuh jalur peradilan formal. Penelitian skripsi ini menyimpulkan bahwa penyelesaian masalah lewat jalur mediasi di luar pengadilan dalam sistem belanja *Cash on Delivery* (COD) memiliki dua sisi yang saling bertolak belakang. Di satu sisi, mediasi sangat bagus dan efektif untuk menghemat waktu serta biaya karena tidak perlu melewati proses persidangan yang panjang dan rumit. Cara damai ini juga sejalan dengan prinsip keadilan *restoratif (restorative justice)* yang mengutamakan pemulihan hubungan baik. Namun di sisi lain, mediasi terbukti gagal memberikan perlindungan yang adil bagi kurir. Kegagalan ini terjadi karena perdamaian yang dihasilkan hanya bersifat semu dan tidak memberikan efek jera, sehingga konsumen yang salah tidak merasa kapok dan kasus kekerasan serupa terus berulang di masyarakat. Meskipun aturan di dalam aplikasi *marketplace* sudah menjelaskan dengan tegas bahwa kurir hanya bertindak sebagai pengantar paket (*agent of delivery*) dan bukan penjual barang, sanksi berupa pemblokiran akun pembeli terbukti belum cukup kuat untuk menghentikan sikap anarkis konsumen di lapangan.

Oleh karena itu, jika konflik COD sudah melampaui batas hingga menyebabkan kurir mengalami luka fisik, trauma psikologis, atau kerusakan barang, maka jalur mediasi biasa tidak bisa menyelesaikan permasalahan, masalah wajib diselesaikan melalui jalur hukum formal (litigasi pidana). Agar proses hukum di pengadilan ini tidak malah merugikan keuangan kurir yang terpaksa libur bekerja untuk menghadiri sidang, proses pidana tersebut harus digabungkan dengan tuntutan ganti rugi uang berdasarkan Pasal 98 KUHAP. Langkah tegas ini harus didukung penuh oleh perusahaan logistik yang wajib menyediakan bantuan hukum dan menjamin agar pendapatan kurir tetap aman selama proses hukum berjalan, demi terciptanya rasa aman dan keadilan yang nyata bagi profesi kurir di Indonesia.

B. Saran

1. Pemerintah melalui Kementerian Ketenagakerjaan serta Menteri Komunikasi dan Informatika disarankan untuk segera menerbitkan aturan baru yang mewajibkan perusahaan logistik dan *marketplace* memasukkan klausul keselamatan kerja di dalam kontrak kurir. Pemerintah harus membuat aturan resmi yang jelas tentang cara kerja sistem COD di Indonesia. Di dalam aturan itu, wajib dimasukkan pasal yang melindungi keamanan dan keselamatan kurir sebagai pekerja mitra logistik bukan sebagai karyawan tetap, supaya mereka tidak menjadi sasaran amukan, ancaman, atau perlakuan kasar dari pembeli yang tidak puas. Aturan tersebut harus tegas memaksa. Perusahaan jasa pengiriman dan platform *marketplace* juga diharapkan terus-menerus mengedukasi pembeli mengenai aturan baku sistem *Cash on Delivery* (COD) sebelum pesanan dibuat. Konsumen juga dalam hal ini dituntut untuk memahami secara matang konsep *Cash on Delivery* (COD) yang disediakan, dimana konsumen harus melakukan pembayaran terlebih dahulu sebelum membuka pesanan tersebut, dan apabila pesanan tidak sesuai dengan pesanan, konsumen dapat mengajukan pengembalian dana/barang melalui aplikasi belanja online dan bukan melampiaskannya kepada kurir.
2. Mekanisme mediasi lebih baik di peruntukkan untuk kasus-kasus ringan atau belum melibatkan kekerasan fisik. Kasus yang melibatkan kekerasan fisik dan ancaman sudah sepatutnya di selesaikan melalui jalur pengadilan (litigasi). Negara harus memberikan tindakan hukum yang tegas di pengadilan, hal ini menjadi peringatan keras bagi masyarakat bahwa kurir wajib dijaga keamanan, kehormatan, dan martabatnya. Memastikan bahwa siapa pun konsumen yang bertindak semena-mena atau melakukan kekerasan saat transaksi COD akan menghadapi konsekuensi hukum yang berat, sehingga keselamatan kurir di lapangan dapat lebih terjamin. Melalui jalur penyelesaian peradilan, mewujudkan kepastian hukum yang memberikan perlindungan terhadap kurir dalam sistem *Cash on Delivery* (COD).

DAFTAR PUSAKA

Buku

C.S.T. Kansil. Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia; Balai Pustaka, Jakarta; 1989 Harmoko Agus Yudha, 2010 Hukum Perjanjian Asas Proporsional Iras Dalam Kontrak Komersial, (Jakarta: Kencana)

Riska Natagina Putri. Siti Nurul Intan Sari Dalimunthe Volksgeist: Jurnal Ilmu Hukum Dan Konstitusi 4 (2), 195, 2021.

Agus Eko Putro, Manajemen Kurir dalam Perspektif Proses Bisnis, (Pekalongan: PT Nasya Expanding Management, 2022)

Muhammad Afiful Jauhani, Dilema Kapabilitas dan Imparsialitas Sebagai Mediator Sengketa Medis, Scopindo Media Pustaka, Surabaya, 2020

Syahrizal Abbas. Mediasi. (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2009)

Takdir Rahmadi. 2010. Mediasi Penyelesaian Sengketa Melalui Pendekatan Mufakat. Jakarta. PT. Raja Grafindo Persada

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

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2023 Tentang Kitab Undang-Undang Hukum Pidana

Jurnal

Ainul Yaqin. “Akibat Hukum Wanprestasi dalam Jual Beli Online menurut Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik,” Jurnal Dinamika 25, no. 6 (2019)

Alfred Perlin Jaya Lomboe, “Perlindungan Hukum Bagi Driver Online Terhadap Pembatalan Orderan Makanan (Go-Food) Oleh Konsumen Dengan Pembayaran COD (Cash on Delivery) Dalam Transaksi E-Commerce (Studi Pada PT. Go-Jek Indonesia Kantor Operasional Medan)” (Universitas Sumatera Utara, 2020).

Ainul Yaqin. “Akibat Hukum Wanprestasi dalam Jual Beli Online menurut Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik,” Jurnal Dinamika 25, no. 6 (2019)

Sumber Lainnya

Ketua Mahkamah Agung RI, PERMA RI. No. 1 Tahun 2008 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan