# TANGGUNG JAWAB KURIR SHOPEE EXPRESS TERHADAP KLAIM KONSUMEN ATAS KETERLAMBATAN PENGIRIMAN PADA SISTEM CASH ON DELIVERY/COD DI KECAMATAN NANGA PINOH KABUPATEN MELAWI

**S K R I P S I**

**Untuk Memenuhi Persyahratan**
**Mencapai Derajat S-1**

**Fiqra Dwi Suhendra**
**A1012191052**

**PROGRAM SARJANA PROGRAM STUDI HUKUM**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI**
**UNIVERSITAS TANJUNGPURA**
**FAKULTAS HUKUM**
**PONTIANAK**
**2025**

**TANGGUNG JAWAB KURIR SHOPEE EXPRESS TERHADAP KLAIM KONSUMEN ATAS KETERLAMBATAN PENGIRIMAN PADA SISTEM CASH ON DELIVERY/COD DI KECAMATAN NANGA PINOH KABUPATEN MELAWI**

*Tanggung-Jawab Yuridis Pada :*

**FIQRA DWI SUHENDRA**
**NIM: A1012191052**

**telah disetujui oleh:**

| Pembimbing I | Pembimbing II |
|---|---|
| **Chandra Maharani, S.H., M.H** | **Marnita, S.H.I, M.H** |
| **NIP. 197206052009122001** | **NIP. 198603272019032018** |

**Disahkan Oleh:**
**Dekan HUKUM UNTAN**

**Dr. Hj. Sri Ismawati, SH.M.,Hum**
**NIP. 196610291992022001**

**Tanggal Lulus 9 Januari 2025**

**KEMENTRIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI**

**UNIVERSITAS TANJUNGPURA**

**FAKULTAS HUKUM**

**PONTIANAK**

**TIM PENGUJI**

| Jabatan | Nama | Pangkat/ Golongan | Tanda Tangan |
|---|---|---|---|
| Ketua Pembimbing | Chandra Maharani, S.H.,M.H<br>NIP. 197206052009122001 | Penata Tingkat I / IIId | |
| Seketaris Pembimbing | Marnita, S.H.I, M.H<br>NIP. 198603272019032018 | Penata / III/c | |
| Ketua Penguji | Dr. Alhadiansyah, SH.,M.H<br>NIP. 196909251996011001 | Pembina / IV/a | |
| Seketaris Penguji | Lolita, SH.,M.H<br>NIP. 197206052009122001 | Penata / III/c | |

**Berdsarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Hukum**

**Universitas Tanjungpura**

**Pontianak**

**Nomor : 4617/UN22.1/DT.00.10/2024**

**Tanggal : 31 Desember 2024**

**PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : FIQRA DWI SUHENDRA

Nomor Induk Mahasiswa : A1012191052

Bagian : Hukum Perdata

Program Studi : Ilmu Hukum

Judul Skripsi : **" TANGGUNGJAWAB KURIR SHOPEE EXPRESS TERHADAP KLAIM KONSUMEN ATAS KETERLAMBATAN PENGIRIMAN PADA SISTEM CASH ON DELIVERY/COD DI KECAMATAN NANGA PINOH KABUPATEN MELAWI "**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa :

1. Bahwa dalam melaksanakan otonomi Keilmuan dan kebebasan akademik mahasiswa wajib menjunjung tinggi nilai kejujuran dan etika akademi, terutma larangan untuk melakukan plagiat dalam menghasilkan karya ilmiah, sehingga kreativitas dalam bidang akademik dapat tumbuh dan berkembang.
2. Oleh karena itu, jika dikemudian hari terbukti penelitian Skripsi/Tugas Akhir ini ternyata merupakan hasil dari jiplakan/pengambilan alihan tulisan atau buah pikiran orang lain(hasil plagiat), maka saya akan bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan ketentuan yang berlaku

Pontianak, 9 Januari 2025




Fiqra Dwi Suhendra

NIM. A1012191052

# KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT karena atas segala limpahan rahmat, taufiq, serta Hdayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul "TANGGUNG JAWAB KURIR SHOPEE EXPRESS TERHADAP KLAIM KONSUMEN ATAS KETERLAMBATAN PENGIRIMAN PADA SISTEM CASH ON DELIVERY/COD DI KECAMATAN NANGA PINOH KABUPATEN MELAWI," yang merupakan tugas akhir dan salah satu syarat mencapai gelar Sarjana Hukum pada Program Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura Pontianak.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan, baik dari segi Bahasa, materi, penulisan maupun data penunjang yang lebih lengkap. Hal ini dikarenakan keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Oleh karena itu, maka segala saran dan kritik akan penulis terima dengan sepenuh hati.

Dalam penyelesaian studi dan penulisan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan baik pengajaran, bimbingan dan arahan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu penulis menyampaikan penghargaan dan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. H. Prof. Dr. Garuda Wiko, S.H.,M.Si., FCBArb selaku Rektor Universitas Tanjungpura Pontianak.
2. Ibu Dr. Sri Ismawati, S.H., M.Hum. Selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura Pontianak.
3. Bapak Edy Suasono, S.H., M.Hum selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura Pontianak.
4. Ibu Hj. Herlina, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura Pontianak.
5. Bapak H. Hamdani, S.H., M.Hum selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura Pontianak.
6. Ibu Dr. Evi Purwanti, S.H., LL., M. selaku Ketua Prodi Hukum yang mengajarkan penulis tentang penelitian hukum pada mata kuliah metode

penelitian hukum penelitian dan penulisan hukum.

7. Ibu Chandra Maharani, S.H., M.H., selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktunya serta memberikan nasihat baik pada saat penyusunan skripsi ini.
8. Ibu Marnita, S.H.I., M.H. selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya serta memberikan nasihat baik pada saat penyusunan skripsi ini.
9. Bapak H. Alhadiansyah, S.H.,M.H, selaku Dosen Penguji I yang telah membimbing dan memberi saran kepada penulis sehingga skripsi ini menjadi lebih baik lagi
10. Ibu Lolita, S.H., M.H. selaku Dosen Penguji II yang telah membimbing dan memberi saran kepada penulis sehingga skripsi ini menjadi lebih baik lagi.

Semoga segala kebaikan, bantuan, dorongan, dan saran yang telah diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan usulan penelitian mendapat balasan dari Allah SWT dan hasil skripsil yang penulis lakukan ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Pontianak, 9 Januari 2025

Fiqra Dwi Suhendra

Nim: A1012191052

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

**Motto :**

"Eat good, drink good, feel good, it's all good."

**Skripsi ini dipersembahkan untuk :**

1. Terima kasih kepada almarhum mbah akong saya, yang meski telah meninggalkan dunia ini, tetap memberikan inspirasi dan motivasi bagi saya untuk terus berusaha dan menggapai impian. Semoga beliau selalu mendapatkan kedamaian di sisi-Nya.
2. Terima kasih kepada nenek saya yaitu mbah uti, yang membujuk saya untuk kuliah sampai selesai jika tidak dengan bujukannya saya tidak sampai di titik ini. Semoga mbah uti sehat selalu dan liat cucukmu ini sampai jadi orang sukses
3. Terima kasih kepada orang tua saya yang sudah membiayai saya kuliah
4. Terima kasih kepada kakak dan abang ipar saya yang sudah memeberikan tempat tinggal di pontianak
5. Saya juga berterima kasih kepada teman - teman saya yang sudah menemani saya dalam proses pembimbingan yang tidak bisa saya sebutkan satu satu
6. Kedua sahabat saya yang sangat bermotivasi saya untuk menyelesaikan skripsi ini yaitu Santika dan Budiman yang dimana tanpa mereka saya tidak akan sampai di titik ini dengan dorongan mereka dan pembantuan edit skripsi begitu sangat membantu dalam pengerjaan skripsi ini.
7. Terakhir terima kasih kepada diri sendiri dengan keinginan untuk meneyelsaikan skrispi ini penuh dengan rintangan yang bahkan ada keinginan untuk berhenti akan tetapi pemikiran itu seketika hilang karna melihat teman teman pada wisuda alhasil saya juga harus bisa wisuda diliat dari waktu perkuliahan sangat memakan waktu jadi sangat disayangkan jika berhenti tengah jalan. Terima kasih sudah bertahan sampai akhir, terima kasih sudah mempercayai diri sendiri.

# DAFTAR ISI

PERNYATAAN ..... IV
KATA PENGANTAR ..... V
MOTTO DAN PERSEMBAHAN ..... VII
DAFTAR ISI ..... VIII
DAFTAR TABEL ..... X
ABSTRAK ..... XII
BAB I PENDAHULUAN ..... 1
A . Latar Belakang Masalah ..... 1
B. Rumusan Masalah ..... 6
C. Hipotesis ..... 6
D. Tujuan Penelitian ..... 6
E. Manfaat Penelitian ..... 7
F. Keaslian Penelitian ..... 8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA ..... 10
A. Tinjauan Umum Tentang Jasa Pengiriman Pada Sistem Cash On Delivery/COD ..... 10
B. Sistem Alur Pengiriman COD dan Denda Atas Keterlambatan ..... 14
C. Akibat Hukum Terhadap Jasa Pengiriman Kurir Atas Keterlambatan ..... 17
D. Upaya Hukum Konsumen Terhadap Kurir Yang Terlambat Mengirim Sistim Cash On Delivery/COD ..... 24
BAB III METODE PENELITIAN ..... 31
A. Jenis penelitian dan sifat penelitian ..... 31
B. Jenis Data ..... 33
C. Cara Pengumpulan dan Pengelola Data ..... 34
D. Populasi dan Sampel ..... 34
BAB IV PENGELOLA DATA ..... 37
A. Analisis Data ..... 37

B. Pembuktian Hipotesis ..... 57
BAB V PENUTUP ..... 61
A. Kesimpulan ..... 61
B. Saran ..... 62
DAFTAR PUSTAKA ..... 63
LAMPIRAN ..... 66

## DAFTAR TABEL

1. Pengiriman rata-rata dilakukan oleh 5 kurir Shopee Express dalam sehari..38
2. Seberapa Sering 5 Kurir *Shopee Express* Menghadapi Keterlambatan Pengiriman…….38
3. Penyebab Keterlambatan Pada Pengiriman Oleh Kurir Shopee Express…..39
4. Bagaimana Tanggapan Konsumen Jika Terjadi Keterlambatan Pada Pengiriman COD Di Kecamatan Nanga Pinoh Kabupaten Melaw……....40
5. Dalam Hal Apa Gugatan Perdata Terhadap Keterlambatan Pengiriman COD biasanya di Ajukan Di Kecamatan Nanga Pinoh Kabupaten Melawi……41
6. Dasar Hukum Yang Digunakan Konsumen Untuk Mengajukan Gugatan Perdata Terkait Keterlambatan Pengiriman Barang……....42

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Data Transaksi COD Bulan September……

Lampiran 2 Wawancara Bersama 5 Kurir Shopee Express…….

Lampiran 3 Tumpukan Paket Di Shopee Express……

Lamipran 4 Tempat Usahanya Konsumen Rama -Melawi patokan lapangan basket labas.....

Lampiran 5 Wawancara bersama rama selaku konsumen yang dirugikan akibat keterlambatan pengiriman barang oleh kurir shopee xprees……

Lampiran 6 Bukti transaksi di marketplace shopee…….

Lampiran 7 Wawancara bersama kurir R, 11 september 2024……

Lampiran 8 Angket Kurir……

Lampiran 9 Pertanyaan Wawancara Bersama Manager Shopee Express……

Lampiran 10 Wawancara Bersama Rama / Konsumen……

# ABSTRAK

Sistem *Cash on Delivery* (COD) dalam layanan e-commerce seperti *Shopee Express* menawarkan kemudahan dan kepercayaan bagi konsumen, namun juga menimbulkan tantangan tersendiri bagi kurir. Tanggung jawab kurir dalam hal pengiriman tepat waktu, penanganan transaksi tunai, dan penyelesaian klaim konsumen sangat penting untuk menjaga kepuasan pelanggan dan reputasi perusahaan. Berdasarkan uraian dalam konteks masalah di atas, maka rumusan massalah ialah Apakah Kurir Shopee Express Telah Bertanggung Jawab Atas Klaim Dari Konsumen Terhadap Keterlambatan Pada Sistem Cash On Delivery/COD Berdasarkan uraian masalah di atas, maka tujuan dari penelitian adalah untuk mendapatkan data, informasi, faktor, akibat hukum dan upaya perusahaan shopee express dalam penyelesaian klai pada sistem Cash On Delivery Shopee Express di Kecamatan Nanga Pinoh Kabupaten Melawi

Jenis penelitian ini menggunakan empiris diterapkan dengan tujuan mengumpulkan data langsung dari pengalaman nyata kurir dan pihat terkait lainnya. Metode ini memungkinkan peneliti untuk memperoleh informasi yang akurat dan relavan mengenai tanggung jawab kurir dalam menangani klaim keterlambatan.

Hasil penelitian ini adalah Shopee Express menawarkan kompensasi berupa voucher pengiriman, voucher diskon untuk pembelian berikutnya. Rama meminta tambahan kompensasi karena dampak keterlambatan pada pekerjaannya. Manager Shopee Express selaku modiator menyarankan untuk memberikan tambahan berupa saldo ShopeePay dan permintaan maaf atas kejadian ini. Kesepakatan dibicarakan langsung kepada Rama terkait keterlambatan dan kesepakatan tersebut memberikan dampak baik kedua belah pihak. Shopee Express memproses pengembalian biaya pengiriman dan voucher diskon sesuai dengan kesepakatan. Rama menerima kompensasi dan mengonfirmasi penerimaan solusi tersebut. Hasil akhir dari mediasi tersebut rama merasa puas dengan penyelesaian yang ditawarkan dan merasa bahwa masalahnya ditangani dengan baik melalui mediasi. Shopee Express memperbaiki prosedur pengiriman untuk mencegah kejadian serupa di masa depan



**Kata kunci :** ***Tanggung jawab Kurir, COD, Alternatif***

## ABSTRACT

The Cash on Delivery (COD) system in e-commerce services such as Shopee Express offers convenience and trust for consumers, but it also poses challenges for couriers. Courier responsibility in terms of on-time delivery, handling cash transactions, and resolving consumer claims is critical to maintaining customer satisfaction and company reputation. Based on the description in the context of the problem above, the formulation of the problem is Whether the Shopee Express Courier Has Been Responsible for Handling Claims from Consumers Against Deliveries Based on the description of the problem above, the purpose of the research is to obtain data, information, legal consequences and courier responsibilities related to the Shopee Express Cash On Delivery system in Nanga Pinoh District, Melawi Regency.

This type of research uses empirical applied with the aim of collecting data directly from the real experience of couriers and other related parties. This method allows researchers to obtain accurate and relevant information regarding the responsibility of couriers in handling late claims.

The result of this study is that Shopee Express offers compensation in the form of delivery vouchers, discount vouchers for the next purchase. Rama asked for additional compensation due to the impact of the delay on his work. The *Shopee Express* manager as a modiator suggested providing additional in the form of a ShopeePay balance and an apology for this incident. The agreement was discussed directly with Rama regarding the delay and the agreement had a good impact on both parties. *Shopee Express* processed the refund of shipping fees and discount vouchers in accordance with the agreement. Rama received the compensation and confirmed acceptance of the solution. The end result of the mediation was that Rama was satisfied with the settlement offered and felt that his problem was handled well through mediation. *Shopee Express* improved the shipping procedure to prevent similar incidents in the future



**Keywords:** ***Courier Responsibility, COD, Alternative***

# BAB I
# PENDAHULUAN

## A . Latar Belakang Masalah

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin pesat, sistem jual belipun semakin berkembang. Terlebih lagi di wilayah Kecamatan Nanga Pinoh Kabupaten Melawi dengan beralamat KM 3 sudah ada jasa ekspedisi yang dimana memudahkan masyarakat. Sistem jual beli yang mengandalkan jaringan internet dan media elektronik memunculkan salah satu peluang bisnis yakni COD/CASH ON DELIVERY.

Metode ini menawarkan kemudahan dan  Kepercayaan bagi konsumen yang mungkin ragu untuk membayar barang sebelum menerima barang tersebut. Namun, sistem ini juga menimbulkan tantangan tersendiri, terutama terkait dengan tanggung jawab kurir dalam kasus klaim dari konsumen[1]

Kurir Shopee Express dibagi menjadi dua sistem kerja, ada kontrak yang dimana para pekerja kontrak kurir mengantar paket dengan jumlah 50 bahkan bisa lebih tergantung dari banyaknya paket yang datang dan satunya lagi ada sistem kerja harian/DW yang dimana pekerja harian ini hanya dipanggil bekerja ketika gudang lagi ada penumpukan akibat flash sale atau diskon besar besaran berlangsung dan untuk jumlah paket yang bisa DW ini antar sejumlah 30 paket maksimal perhari. Untuk wilayah pengantaran paket DW disesuaikan banyaknya

[1] Yulianto, R. 2021. *E-Commerce: Strategi Pemasaran dan Kepercayaan Konsumen.* Yogyakarta. Hlm 4

wilayah tersebut melakukan orderan dengan Admin/CS perusahaan. Bagi kurir kontrak untuk wilayah sudah ditentukan oleh Admin/CS Shopee Express sesuai rute awal kerja yang dimana ditentukan sama manager Shopee Express.

Bentuk dari kontrak kerja kurir DW dan Kurir Kontrak juga jelas berbeda dari segi formalitas kontrak kurir menggunakan sistem kontrak online yang bisa diliat dari hanphone kurir untuk melihat tanggungjawab dan sanksi-sanksi yang akan di lakukan jika kurir tersebut melanggar kontrak kerja dapat diliat di MyRobin perjanjian kemintraan bahkan calon kurir kontrak bisa mendownload di playstore sudah tersedia. Untuk DW tidak pendownloadtan playstore seperti kurir kontrak karna sifatnya panggilan di panggil ketika barang penumpunkan digudang sistem kerja DW tidak terlalu di perhatikan tapi tetap mengikuti peraturan Shopee Express jika kurir DW dipanggil dan tidak melaksanakan tugasnya sebagai pengantar paket kurir tersebut tidak akan dapat komisinya beda hal dengan kurir kontrak dia tidak mengantar paket satu hari itu tetapi kurir kontrak dapat gaji bulanan.

Dalam proses ini, kurir tidak hanya bertugas mengantar barang tetapi juga harus menangani transaksi pembayaran, yang menambah kompleksitas tugas mereka. Salah satu tantangan utama dalam sistem COD adalah keterlambatan pengiriman, jika barang tidak tiba tepat waktu atau dalam kondisi yang tidak sesuai, pelanggan berhak untuk mengajukan klaim. Dalam hal ini, kurir harus memastikan bahwa barang dikirim dengan tepat waktu dan dalam kondisi baik yang sering kali memerlukan koordinasi dan perhatian terhadap detail[2].

---

[2] Darwan Prints. 2000. Hukum Ketenagakerjaan Indonesia. Bandung. Hlm. 65

Pada kasus ini peneliti membahas kasus kurir kontrak shopee express yang mengalami keterlambatan pengiriman barang akibat penumpakan gudang yang terjadi di Shopee Express Melawi yang dimana konsumen adalah Rama yang melakukan klaim akibat kerugian material yang dialaminya akibat keterlambatan tersebut.

Untuk mengatasi masalah terkait tanggung jawab kurir dalam sistem COD, penting untuk memiliki regulasi dan kebijakan yang jelas. Di Indonesia, regulasi terkait pengangkutan dan perlindungan konsumen diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, mengatur hak-hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha, termasuk tanggung jawab dalam hal keterlambatan pengiriman dan klaim. Kurir, sebagai bagian dari proses pengiriman, harus mematuhi ketentuan yang berlaku untuk melindungi hak-hak konsumen. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) Mengatur mengenai perjanjian dan tanggung jawab kontraktual. Dalam hal ini, kurir memiliki kewajiban untuk memenuhi perjanjian pengiriman dan dapat dianggap lalai jika terjadi keterlambatan atau masalah dalam pengiriman barang[3]

Salah satu penyebab kenapa adanya keterlamabatan oleh kurir itu dikarenakan adanya volume barang cukup tinggi terutama di hari-hari besar dan diskon besar besaran, setiap hari paket datang di angka 1000 paket hingga 2000 paket belum lagi jika ada diskon besar-besaran dan hari tertetntu bisa lebih dari itu jumlahnya. Kantor cabang shopee express di melawi telah terjadi satu klaim dari konsumen akibat keterlambatan oleh kurir dengan beralasan volume barang naik

---

[3] Rahman A dan Sari. 2021. *Analisis Tanggung Jawab dalam Pengiriman Barang dengan Sistem Cash On Delivery*. Surabaya. Hlm. 38

atau penumpukan barang digudang mengakibatkan barang konsumen susah dicari dan membutuhkan beberapa hari untuk menemukan barang konsumen. Walaupun konsumen sudah mengerti adanya penumpukan paket atau paket digudang akan tetapi pada kasus tersebut konsumen tetap mengajukan klaimnya. Jika terjadinya keterlambatan maka konsumen harus perhatikan beberapa langkah sebelum mengajukan klaim bisa dengan lakukan pengecekan nomer resi di website remsi shopee express di https://spx.co.id/ untuk melacak paket dan melihat apakah statusnya sudah tiba dikantor shopee express atau masih dalam perjalanan[4]. Jika sudah tiba tapi belum adanya pengantaran maka dari itu hubungi pihak logistik untuk mengetahui keberadaan paket kenapa belum tak kunjung sampai.

Pengecekan nomer resi sangat penting untuk melihat apakah alamat yang tercantum sudah sesuai dari segi nama jalan, nomor rumah,, RT dan RW setempat, kelurahan, kecamatan hingga kode pos. Semakin jelas alamat yang tercantum, maka semakin kecil kemungkinan paket nyasar. Selain melakukan pengecekan alamat pengirim, hal yang harus diperhatikan adalah pencantuman nama penerima. Kaena faktor nama penerima juga bisa membuat paket diterima oleh seseorang yang tidak tepat.

Hal tersebut bisa terjadi apabila konsumen kurang jelas memberikan data penerima paket. Untuk meminimalisir kejadian tersebut konsumen bisa memberikan keterangan data penerima yang jelas dan ditambahkan nomor telepon penerima.[5] Sehingga dapat mempermudah kurir untuk mengirimkan paket jika

---

4 https://spx.co.id/

5 Budi Agus. 2015. Regulasi Hukum dalam Transaksi E-commerce.Jakarta. Hlm. 136

sudah tiba. Terus adalagi yang harus diperhatikan oleh konsumen yaitu titik lokasi pengiriman juga bisa membuat paket nyasar ke tetangga sekitar rumah konsumen jadi harus diperhatikan lagi sebelum melakukan klaim terhadap pihak logistik. Jika terjadinya keterlambatan maka komunikasi menjadi kunci disini ketika terjadinya keterlambatan, kurir wajib bertanggung jawab atas keterlambatan tersebut dengan melakukan komunikasi rutin terhadap konsumen yang dimana konsumen berasa di hargai dan di perhatikan jika adanya keterlambatan menimpa dirinya.[6] Tujuan dari komunikasi tersebut untuk melihat si kurir apakah dengan terjadinya keterlambatan kurir menyepelekan atau bertanggungjawab atas kejadian itu apalagi adanya pengajuan klaim, kurir selaku jembatan antara penjual dan konsumen harusnya bertanggungjawab apa tidak dalam proses keterlambatan dan klaim berlamgsung.

Maka berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan kajian dan analisis lebih lanjut mengenai masalah ini dan menuangkannya dalam skripsi yang berjudul :

**"TANGGUNG JAWAB KURIR SHOPEE EXPRESS TERHADAP KLAIM KONSUMEN ATAS KETERLAMBATAN PENGIRIMAN PADA SISTEM CASH ON DELIVERY/COD DI KECAMATAN NANGA PINOH KABUPATEN MELAWI"**

---

[6] Munir Fuady. 2001. Hukum Kontrrak : Dari sudut Pandang Hukum Bisnis. Bandung. Hlm 88

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dalam konteks masalah di atas, maka rumusan massalah sebagai berikut :

"Apakah Kurir Shopee Express Telah Bertanggung Jawab Atas Klaim Dari Konsumen Terhadap Keterlambatan Pada Sistem Cash On Delivery/COD ? "

## C. Hipotesis

Berdasarkan uraian dalam konteks masalah diatas, maka hipotesis dari penelitian ini yaitu :

**"TANGGUNG JAWAB KURIR SHOPEE EXPRESS TERHADAP KLAIM KONSUMEN ATAS KETERLAMBATAN PENGIRIMAN PADA SISTEM CASH ON DELIVERY/COD DENGAN MEMBERIKAN ALTERNATIF"**

## D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian masalah di atas, maka tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk mendapatkan data dan informasi terkait sistem Cash On Deliery Shopee Express di Kecamatan Nanga Pinoh Kabupaten Melawi
2. Untuk menganalisis faktor keterlambatan kurir Shopee Express dalam pengiriman Cash On Delivery Di Kecamatan Nanga Pinoh Kabupaten Melawi

3. Untuk mengungkap akibat hukum yang terjadi bila si kurir Shopee Express di minta pertanggungjawaban atas keterlambatan Cash On Delivey Di Kecamatan Nanga Pinoh Kabupaten Melawi
4. Untuk mengungkapkan Upaya Shopee Express dalam penyelesaian klaim pengiriman Cash On Delivery di Kecamatan Nanga Pinoh Kabupaten Melawi

## E. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memiliki manfaat, yaitu :

1. Manfaat Teoritis

Dari Manfaat Teoritis Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat serta memberikan pengembangan terhadap konsep dan teori ilmu Hukum yang ada di Indonesia yang berada di bidang jasa pengantar barang, khususnya yang berkaitan dengan Hukum Perdata.[7]

2. Manfaat Praktis

Sebagai suatu bentuk sumbangan, pemikiran dan masukan kepada para pihak yang berkepentingan terutama masyarakat luas tentang hak-hak yang dimiliki mereka apabila dirugikan oleh pihak penyelanggara kegiatan jasa pengiriman barang[8]

---

7 Tamaulina Br. Sembiring, SH., M.Hum., Ph.D. 2023. *Buku Ajar Metodologi Peneliatan (Teori Dan Praktik*). Karawang Barat. Hlm. 62

8 Widjaja, Gunawan, dan Ahmad Yani. 2001. *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen* . Jakarta. Hlm. 40

## F. Keaslian Penelitian

1. Nama Peneliti *:* I Wayan Gde Wiryawan (2021)

   Judul Skripsi :*Urgensi Perlindungan Kurir Dalam Transaksi E-commerce Dengan istem COD ( Cash One Delivery )*

   Persamaan : Mengkaji mengenai kurir dalam pembayaran COD

   Perbedaan : Penelitian tersebut lebih mengkaji kepada suatu keharusan terhadap pelindungan hukum untuk kurir dari segi Undang-undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan. Sementara itu pada penelitian penulis lebih mengkaji mengenai perlindungan hukum bagi kurir dilihat dari kedudukan kurir dari segi Kitab Undang-undang Hukum Perdata serta Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Selain itu. Pada penlitian tersebut tidak menggunakan sampel lokasi penelitian dari perusahaan jasa pengiriman,sedangkan penelitian ini menggunakan sampel dari salah satu perusahaan jasa pengiriman.

2. Nama Peneliti : Grace Evelyn Pardede (2021)

   Judul Skripsi : *Urgensi Penyeragaman Kebijakan COD pada Marketplace Indonesia Demi Mewujudkan Perlindungan Hukum*

   Persamaan : Mengkaji mengenai bagaimana kebijakan dalam metode pembayaran COD, sehingga akan mewujudkan perlindungan hukum.

   Perbedaan : Penelitian tersebut terfokus pada penyeragaman kebijakan pembayaran COD pada setiap *e-commerce* sehingga terwujudnya perlindungan hukum bagi para pihak, sedangkan dalam penelitian ini lebih

terokus pada tanggungjawab kurir terhadap klaim yang terlibat dengan metode pembayaran COD pada ketentuan peraturan perundang-perundangan.