

Perlindungan Hukum Terhadap Kurir Paket Atas Tindakan Kekerasan Oleh Konsumen Akibat Ketidaksesuaian Pesanan

Amelinda Rosiana Saputri^{1*}, Okta Dwi Trisnawati²

¹Faculty of Law, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Indonesia, E-mail: 23071010121@student.upnjatim.ac.id

²Faculty of Law, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Indonesia, E-mail: 23071010119@student.upnjatim.ac.id

Abstract

The violence against a package courier in Pamekasan, where the courier was choked by a consumer who refused to pay because they believed the goods were not as ordered, raises legal questions about the status of such actions from a civil perspective, specifically Unlawful Acts (PMH). This research aims to analyze whether consumer acts of violence against couriers can be qualified as unlawful acts as stipulated in Article 1365 of the Civil Code, and to examine the legal remedies available to couriers for legal protection and compensation for damages resulting from such actions. This research uses a normative legal method with a statutory approach and a conceptual approach, examining the doctrine of PMH, elements of fault, loss, causality, and the criteria for unlawful acts in court decisions. The research results show that the act of physical violence, specifically choking the courier, meets the elements of PMH because there was an unlawful act, fault, real damage both physical and psychological, and a causal relationship between the consumer's actions and the resulting damage. The courier has the right to sue for both material and immaterial damages thru civil lawsuit mechanisms based on PMH, in addition to the criminal efforts that can be pursued. Therefore, it is necessary to strengthen protection policies for couriers as part of the most vulnerable parties in COD transactions, including regulations that guaranty the responsibility of consumers and logistics companies for worker safety.

Keywords: Illegal Acts; Package Courier; Compensation; Legal Protection; Cash On Delivery.

Abstrak

Kekerasan terhadap seorang kurir paket di Pamekasan, dimana kurir mengalami tindakan cekikan oleh konsumen yang menolak melakukan pembayaran karena menilai barang tidak sesuai pesanan, menimbulkan persoalan hukum mengenai kedudukan tindakan tersebut dalam perspektif perdata, khususnya Perbuatan Melanggar Hukum (PMH). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis apakah tindakan kekerasan konsumen terhadap kurir dapat dikualifikasikan sebagai PMH sebagaimana diatur dalam Pasal 1365 KUHPerdata, serta untuk mengkaji bentuk upaya hukum yang dapat ditempuh kurir dalam memperoleh perlindungan hukum dan pemulihan kerugian akibat tindakan tersebut. Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan (statute approach) dan pendekatan konseptual (conceptual approach) melalui telaah doktrin PMH, unsur-unsur kesalahan, kerugian, kausalitas, serta tolok ukur tindak melanggar hukum dalam putusan-putusan pengadilan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tindakan kekerasan fisik berupa cekikan terhadap kurir memenuhi unsur-unsur PMH karena adanya perbuatan melanggar hukum, kesalahan, kerugian nyata baik fisik maupun psikologis, serta hubungan kausal antara tindakan konsumen dengan kerugian yang timbul. Kurir memiliki hak untuk menuntut ganti rugi baik materiil maupun immateriil melalui mekanisme gugatan perdata atas dasar PMH, selain upaya pidana yang dapat ditempuh. Oleh karena itu, diperlukan penguatan kebijakan perlindungan bagi kurir sebagai bagian dari pihak yang paling rentan dalam transaksi COD, termasuk regulasi yang menjamin tanggung jawab konsumen dan perusahaan logistik terhadap keselamatan pekerja.

Kata Kunci: Perbuatan Melanggar Hukum; Kurir Paket; Ganti Rugi; Perlindungan Hukum; Cash On Delivery.

I. Pendahuluan

Perkembangan layanan belanja daring dan sistem pembayaran cash on delivery (COD) telah menghadirkan kemudahan bagi masyarakat, namun dibalik itu muncul dinamika baru yang tak jarang menimbulkan gesekan antara kurir sebagai ujung tombak layanan dan konsumen sebagai pihak penerima barang. Salah satu insiden yang mengguncang

perhatian publik adalah kasus kurir Irwan Siskiyanto di Pamekasan yang menjadi korban kekerasan oleh konsumen berinisial Zainal Arifin, seorang ASN dari Sampang. Kekerasan yang terjadi bukan hanya berupa bentakan atau penolakan barang, tetapi tindakan fisik berupa cekikan dan serangan yang terekam jelas hingga viral. Peristiwa tersebut seketika menyalakan perbincangan luas mengenai batas perlakuan konsumen, posisi kurir sebagai pekerja rentan, dan pertanggungjawaban hukum ketika kekerasan terjadi dalam konteks transaksi COD.

Ironisnya, insiden semacam ini bukan pertama kali terjadi. Berbagai laporan sebelumnya menunjukkan bahwa kurir sering menghadapi risiko kerja yang tinggi mulai dari intimidasi, pengeroyokan, hingga ancaman kriminal tanpa perlindungan hukum yang memadai. Namun, studi-studi tersebut umumnya hanya menyentuh aspek ketenagakerjaan atau hubungan konsumen-jasa pengiriman secara umum, tanpa fokus khusus pada ranah perbuatan melanggar hukum (PMH) dalam kerangka KUHPerdara, terlebih ketika pelaku adalah aparat negara yang memiliki tanggung jawab sosial lebih besar.

Di sisi lain, penelitian terkait perlindungan hukum kurir dalam konteks kekerasan akibat ketidaksesuaian pesanan masih sangat terbatas. Kebanyakan ulasan akademik berhenti pada persoalan wanprestasi atau kesalahan teknis pengiriman, padahal dalam realitas lapangan, masalah yang muncul dapat berubah drastis menjadi tindakan fisik yang melampaui ranah kontraktual. Keterbatasan inilah yang menjadi celah penting untuk dianalisis: apakah tindakan konsumen tersebut dapat dikategorikan sebagai suatu perbuatan melawan hukum sebagaimana diatur dalam Pasal 1365 KUHPerdara, dan bagaimana bentuk perlindungan hukum konkret yang seharusnya dapat diberikan kepada kurir sebagai bagian dari pekerja layanan publik yang kerap berada di posisi rawan?

Kebaruan naskah ini terletak pada fokusnya yang mengkaji secara langsung relasi kekerasan konsumen terhadap kurir dalam transaksi COD melalui perspektif hukum perdata, khususnya konsep PMH, sekaligus mengidentifikasi upaya hukum yang layak ditempuh oleh korban. Pendekatan ini tidak hanya memperluas pemahaman mengenai tanggung jawab konsumen dalam transaksi digital, tetapi juga menawarkan perspektif yang lebih manusiawi dan berkeadilan bagi pekerja kurir yang seringkali berada di bawah tekanan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis apakah tindakan kekerasan konsumen dapat memenuhi unsur PMH berdasarkan Pasal 1365 KUHPerdata serta mengidentifikasi bentuk perlindungan hukum yang dapat diberikan kepada kurir paket sebagai korban mencakup upaya perlindungan preventif dan represif. Perlindungan preventif bertujuan mencegah terjadinya tindakan yang merugikan kurir, sedangkan perlindungan represif diberikan setelah kerugian terjadi melalui pemulihan hak dan penegakan hukum terhadap pelaku. Kajian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi teoretis sekaligus praktis bagi pengembangan regulasi perlindungan pekerja dan penegakan tanggung jawab konsumen.

II. Metode Penelitian

Berdasarkan latar belakang serta rumusan masalah, penelitian ini menerapkan metode penelitian yuridis normatif yaitu penelitian yuridis normatif, yaitu bentuk penelitian hukum yang berorientasi pada analisis terhadap norma-norma hukum positif yang mengatur suatu peristiwa hukum tertentu. Pendekatan normatif memandang hukum sebagai seperangkat ketentuan atau kaidah yang berfungsi sebagai pedoman dan standar perilaku bagi masyarakat. Objek kajian dalam penelitian ini meliputi bahan hukum berupa peraturan perundang-undangan, doktrin, literatur hukum, serta relevansi yurisprudensi dengan isu perlindungan hukum bagi kurir paket atas tindakan kekerasan oleh konsumen dalam transaksi Cash on Delivery (COD). Penelitian ini didasarkan pada penerapan pendekatan perundang-undangan (statute approach) dan pendekatan konseptual (conceptual approach). Pendekatan perundang-undangan digunakan untuk menelaah ketentuan hukum positif, khususnya terkait Pasal 1365 KUHPerdata mengenai Perbuatan Melanggar Hukum (PMH),¹ ketentuan hukum ketenagakerjaan, serta regulasi perlindungan konsumen. Di sisi lain, pendekatan konseptual diterapkan untuk mengkaji doktrin, teori hukum, dan pandangan para ahli mengenai perlindungan pekerja, unsur-unsur PMH, hubungan hukum antara kurir dan konsumen, serta pertanggungjawaban keperdataan.

Bahan hukum yang diterapkan dalam penelitian ini meliputi bahan hukum primer, yakni peraturan perundang-undangan, putusan pengadilan, serta berbagai dokumen resmi lainnya; bahan hukum sekunder, yaitu literatur dan pendapat ahli yang berkaitan dengan

¹ Aziz, M., Rofiq, A., & Ghofur, A. (2019). Regulasi Penyelenggaraan Jaminan Produk Halal di Indonesia Perspektif Statute Approach. *ISLAMICA: Jurnal Studi Keislaman*. 14(1). 157-158

perbuatan melanggar hukum dan perlindungan tenaga kerja; serta bahan hukum tersier, seperti kamus hukum dan ensiklopedia. Teknik pengumpulan bahan hukum dilakukan melalui studi kepustakaan (*library research*) dan penelusuran sumber hukum secara online. Seluruh bahan hukum dianalisis menggunakan teknik analisis kualitatif, yaitu dengan menguraikan dan mengkonstruksikan norma-norma hukum untuk menjawab rumusan masalah penelitian, menentukan relevansi peraturan yang berlaku, serta menilai kebutuhan penerapan upaya hukum sebagai bentuk perlindungan terhadap kurir yang mengalami kerugian akibat tindakan kekerasan konsumen.

III. Hasil dan Pembahasan

A. Tindakan Konsumen Yang Diklasifikasikan Sebagai Perbuatan Melanggar Hukum

Dalam Pasal 1365 KUH Perdata Indonesia, perbuatan melanggar hukum diartikan sebagai perbuatan yang kontradiktif dengan undang-undang atau aturan hukum yang berlangsung.² Melalui tindakan tersebut, pihak yang melakukannya berkewajiban menanggung dan mengganti setiap kerugian yang ditimbulkan sebagai konsekuensinya. Tindakan yang bertentangan dengan hukum memberikan implikasi yang besar terhadap dinamika jalinan antar pribadi di dalam masyarakat dan interpretasi yang konkret tentang dasar hukum, teori yang melatarbelakanginya, serta filosofi hukum yang melandasinya.³ Secara lebih khusus, istilah perbuatan dalam konteks perbuatan melanggar hukum mencakup tiga kategori utama. Pertama, *nonfeasance* yaitu tidak melakukan suatu tindakan yang sesungguhnya diwajibkan oleh hukum untuk dilakukan. Kedua, *misfeasance* yakni melakukan suatu tindakan yang memang merupakan kewajibannya, namun pelaksanaannya dilakukan dengan cara yang tidak tepat atau keliru. Ketiga, *malfeasance* yaitu melakukan suatu tindakan tanpa memiliki hak atau kewenangan untuk melaksanakannya. Ketiga bentuk tersebut menggambarkan bahwa pelanggaran hukum tidak hanya muncul ketika seseorang melakukan tindakan yang dilarang, tetapi juga dapat terjadi ketika kewajiban hukum tidak dipenuhi atau ketika wewenang bertindak dilampaui.⁴ Dalam perspektif teori hukum, perbuatan

² R. Wirjono Prodjodikoro, *Perbuatan Melanggar Hukum* (Bandung: Mandar Maju, 2000), hlm. 12–13.

³ Subekti, *Pokok-Pokok Hukum Perdata* (Jakarta: Intermasa, 2003), 45–46

⁴ Yuflikhati, N., Rindiyani., Zaki, A., Susilowati, N., & Fahrezy, A. (2025). Perbuatan Melawan Hukum Dalam Perspektif Hukum Perdata dan Hukum Pidana Studi Kasus Putusan No. 28/Pdt.G/2024/PN Tmg & 113/Pid.Sus/2023/PN Tmg. *Jurnal ISO: Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Humaniora*. 5(1). 6

melanggar hukum dipandang sebagai perbuatan yang kontradiktif dengan norma hukum dan menyebabkan kemalangan bagi pihak lain. Suatu tindakan dapat dikualifikasikan sebagai perbuatan melanggar hukum apabila memenuhi beberapa unsur pokok, yaitu: adanya perbuatan, berupa tindakan aktif maupun kelalaian yang dilakukan oleh seseorang; pelanggaran terhadap hukum, yakni tindakan tersebut bertentangan dengan ketentuan hukum yang berlangsung, baik berupa undang-undang maupun peraturan lainnya; munculnya kerugian, di mana pihak lain mengalami kerugian sebagai konsekuensi dari tindakan tersebut, baik dalam bentuk materiil maupun immateriil; serta keterkaitan kausal, yaitu adanya hubungan sebab-akibat yang jelas antara perbuatan yang melanggar hukum dan kemalangan yang dialami oleh pihak yang dirugikan. Dengan terpenuhinya seluruh unsur tersebut, suatu tindakan dapat dinyatakan sebagai perbuatan melanggar hukum menurut ketentuan hukum perdata.⁵ Unsur perbuatan dalam pelanggaran hukum tidak hanya dimaknai sebagai tindakan positif, yaitu melakukan suatu tindakan yang bertentangan dengan ketentuan hukum, tetapi juga mencakup tindakan negatif. Dengan kata lain, pelanggaran hukum dapat terjadi bukan hanya ketika seseorang melakukan perbuatan yang dilarang, melainkan juga ketika seseorang tidak melakukan kewajiban hukum yang seharusnya dipenuhi. Hal ini menunjukkan bahwa unsur perbuatan dalam konteks perbuatan melanggar hukum mencakup baik tindakan aktif maupun kelalaian yang menimbulkan akibat hukum berupa tidak berbuat sebagaimana mestinya sesuai dengan kewajiban subjektif yang harus dipenuhi.

Suatu tindakan dikategorikan sebagai tindakan positif apabila individu secara aktif melakukan perbuatan yang melanggar hukum, maka unsur perbuatan positif terpenuhi karena ia telah menjalankan suatu perbuatan yang secara nyata bertentangan dengan ketentuan hukum terjadi apabila seseorang seharusnya bertindak berdasarkan ketentuan perundang-undangan atau kewajiban hukumnya, namun memilih untuk tidak melakukannya sehingga menimbulkan kerugian bagi pihak lain. Bahkan, sikap tidak melakukan apa pun atau memilih untuk tetap bungkam juga dapat digolongkan sebagai bentuk pelanggaran hukum. Dalam ketentuan Pasal 1365 KUH Perdata, perbuatan yang dimaksud mencakup baik tindakan aktif maupun tindakan pasif, termasuk kelalaian untuk bertindak ketika terdapat kewajiban hukum untuk

⁵ Utrecht, Pengantar Hukum Indonesia (Jakarta: Ichtiar Baru – Van Hoeve, 1986), 119–120.

melakukannya. Dalam perspektif teori perlindungan hukum, perbuatan melanggar hukum berlandaskan pada prinsip keadilan serta upaya untuk mengembalikan keadaan pada posisi semula (*status quo ante*). Teori ini menekankan pentingnya menjaga stabilitas antara perlindungan hak-hak individu yang dirugikan dengan interes masyarakat secara keseluruhan. Dengan demikian, penerapan hukum dalam konteks perbuatan melanggar hukum tidak hanya bertujuan memberikan pemulihan bagi korban, tetapi juga memastikan terwujud tatanan sosial yang adil dan harmonis. Prinsip restoratif dalam teori ini menghendaki agar pihak yang dirugikan memperoleh kompensasi sebagai upaya pemulihan kondisi ke keadaan semula, seakan-akan perbuatan melanggar hukum tersebut tidak pernah terjadi. Filsafat hukum turut memberikan landasan konseptual bagi penyusunan gugatan serta penentuan konsekuensi hukum yang timbul dari suatu perbuatan melanggar hukum. Melalui pendekatan filosofis, asas-asas fundamental mengenai keadilan, tanggung jawab, dan perlindungan hak diperkuat sehingga dapat menjadi pijakan normatif dalam menilai suatu tindakan yang merugikan pihak lain.⁶ Prinsip pertanggungjawaban menjadi dasar utama dalam pemberian sanksi terhadap pelaku perbuatan melanggar hukum. Filsafat hukum di balik prinsip ini menegaskan bahwa setiap orang wajib mempertanggungjawabkan konsekuensi dari perbuatannya, baik yang timbul dari hubungan kontraktual maupun non-kontraktual. Dalam ranah hukum perdata, isu perbuatan melanggar hukum memiliki posisi yang sangat penting karena berpotensi menimbulkan dampak yang signifikan terhadap pemenuhan hak dan kewajiban setiap individu dalam kehidupan bermasyarakat.

Kasus kekerasan yang menimpa seorang kurir bernama Irwan Siskiyanto di Pamekasan oleh konsumen berinisial Zainal Arifin, seorang ASN asal Sampang, merupakan contoh nyata bagaimana suatu tindakan dapat serta-merta dikualifikasikan sebagai bentuk Perbuatan Melanggar Hukum sebagaimana diatur dalam Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Dalam peristiwa ini, tindakan pemukulan yang dilakukan oleh pelaku merupakan bentuk perbuatan aktif yang secara terang benderang memenuhi unsur “perbuatan” dalam doktrin hukum perdata, karena tindakan tersebut dilakukan secara fisik, disengaja, dan diarahkan langsung kepada korban. Doktrin klasik mengenai

⁶ Hans Kelsen, *General Theory of Law and State*, terj. Anders Wedberg (Cambridge: Harvard University Press, 2005), 110–112.

perbuatan melanggar hukum mengakui bahwa tindakan aktif seperti ini termasuk kategori malfeasance, yaitu tindakan yang secara hukum tidak berhak dilakukan seseorang. Tindakan tersebut bukan saja bertentangan dengan ketentuan hukum pidana tentang larangan penganiayaan, tetapi juga melanggar hak subjektif Irwan sebagai individu yang berhak atas rasa aman, perlindungan fisik, dan perlakuan yang layak ketika menjalankan tugas pekerjaannya. Pelanggaran ini tidak hanya bersifat yuridis, tetapi juga moral dan sosial, karena hubungan konsumen dan kurir pada dasarnya didasarkan pada asas saling menghormati serta itikad baik dalam transaksi jasa, sehingga penganiayaan tersebut adalah bentuk penyimpangan berat terhadap norma yang berlaku dalam interaksi sosial.⁷

Kerugian yang timbul dari tindakan pelaku pun dapat terlihat dengan jelas, baik dari segi materiil maupun immateriil. Irwan mengalami luka fisik yang memerlukan perawatan medis, sehingga menimbulkan biaya pengobatan yang tidak sedikit, sementara sebagai kurir, ketidakmampuannya bekerja setelah kejadian itu menyebabkan hilangnya penghasilan harian yang merupakan sumber nafkahnya. Tidak hanya itu, kekerasan yang diterimanya menimbulkan trauma, rasa takut, serta tekanan mental yang mengganggu kenyamanan dan kestabilan psikologisnya dalam melaksanakan pekerjaan. Kerugian immateriil seperti ini diakui sebagai kemalangan yang dapat dituntut dalam konteks perbuatan melawan hukum, karena Pasal 1365 tidak membatasi ruang lingkup kerugian pada aspek fisik semata.⁸ Selain itu, adanya hubungan kausalitas yang menghubungkan tindakan pelaku dengan kerugian yang terjadi yang dialami Irwan dapat dibuktikan secara langsung. Tanpa adanya pemukulan tersebut, tidak akan ada biaya pengobatan, kehilangan pendapatan, maupun trauma psikologis yang ia alami. Dengan demikian, unsur causal verband atau hubungan kausal terpenuhi secara sempurna dan tidak menyisakan ruang keraguan dalam penerapannya.⁹

Dari sudut pandang teori perlindungan hukum, tindakan kekerasan terhadap kurir seperti Irwan secara jelas melanggar prinsip keadilan yang menjadi dasar dari penyelenggaraan hukum. Satjipto Rahardjo menegaskan bahwa perlindungan hukum

⁷ Purnadi Purbacaraka & Soerjono Soekanto, *Perihal Kaedah Hukum* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 1989), 89–91

⁸ Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum: Suatu Pengantar* (Yogyakarta: Liberty, 2008), hlm. 55–57.

⁹ Sihombing, A., Pardede, R., Amrico, F., Herman., Saputra, E., Armansyah., & Iskhan, H. (2023). *Hukum Perlindungan Konsumen*. CV Azka Pustaka.

bertujuan untuk menjamin terpenuhinya hak-hak asasi manusia yang dirugikan oleh pihak lain, sehingga individu yang bersangkutan tetap dapat menghargai seluruh hak yang telah dilindungi oleh ketentuan hukum dan kurir adalah salah satu kelompok pekerja yang sangat rentan terhadap perlakuan semena-mena dari konsumen karena sifat pekerjaannya yang mengharuskan mereka berinteraksi dengan banyak orang di ruang publik.¹⁰ Prinsip keadilan restoratif dalam hukum perdata menghendaki agar pelaku tidak hanya dikenai sanksi pidana, tetapi juga berkewajiban mengganti seluruh kerugian korban, baik materiil maupun immateriil, demi mengembalikan keadaan Irwan seperti sebelum tindakan melanggar hukum terjadi. Lebih jauh lagi, dari perspektif filsafat hukum, tindakan penganiayaan tersebut melanggar prinsip *neminem laedere*, yaitu kewajiban moral yang bersifat universal untuk tidak merugikan orang lain. Pelaku telah gagal mengindahkan nilai-nilai etika dasar yang mengatur hubungan antarindividu dalam masyarakat, sehingga perbuatannya bertentangan dengan asas moral, hukum positif, dan norma kepatutan sekaligus.

Melihat keseluruhan unsur Pasal 1365 KUHPerdata dimulai dengan ditunjukkannya perbuatan, sifat melanggar hukum, timbulnya kerugian, hingga hubungan sebab-akibat dapat dipastikan bahwa tindakan konsumen tersebut secara sah, kuat, dan argumentatif dapat diklasifikasikan sebagai Perbuatan Melanggar Hukum.¹¹ Irwan dengan demikian memiliki dasar hukum yang kuat untuk menggugat pelaku secara perdata guna memperoleh ganti rugi atas seluruh bentuk kerugian yang ditanggung. Kasus ini sekaligus menegaskan pentingnya perlindungan bagi pekerja sektor layanan publik, termasuk kurir, karena mereka kerap ditempatkan dalam posisi rawan menjadi korban kekerasan. Selain itu, kasus ini menjadi pembelajaran bahwa status konsumen atau jabatan sebagai ASN tidak memberikan kekebalan hukum terhadap tindakan melanggar hukum. Oleh karena itu, mekanisme ganti rugi perdata perlu ditegakkan demi menjamin tercapainya keadilan bagi korban serta memastikan bahwa tatanan hukum berjalan sesuai dengan fungsinya sebagai pelindung masyarakat dari segala bentuk tindakan sewenang-wenang.

¹⁰ Satjipto Rahardjo, Ilmu Hukum (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2000), 53–55.

¹¹ R. Subekti dan R. Tjitrosudibio, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Jakarta: Pradnya Paramita, 2009), Pasal 1365.

B. Upaya Hukum Yang Digunakan Sebagai Perlindungan Hukum Terhadap Kurir Paket

Tindakan kekerasan yang dilakukan konsumen terhadap kurir paket dalam hubungan transaksi pengantaran barang, meskipun berawal dari ketidaksesuaian pesanan, secara yuridis dapat dikualifikasikan sebagai Perbuatan Melanggar Hukum (PMH) berdasarkan Pasal 1365 KUHPdata. Untuk membuktikan adanya tanggung jawab perdata, diperlukan terpenuhinya lima unsur PMH, yaitu: adanya perbuatan, perbuatan tersebut melanggar hukum, adanya kesalahan, timbulnya kerugian, dan adanya jalinanan kausalitas antara perbuatan dan kemalangan.¹² Dalam konteks layanan jasa pengiriman barang, tindakan kekerasan fisik maupun psikis yang dilakukan konsumen terhadap kurir merupakan bentuk pelanggaran hak atas integritas tubuh dan martabat manusia, sehingga secara nyata bertentangan dengan asas kepatutan dan ketertiban umum. Oleh karena itu, unsur perbuatan melanggar hukum terpenuhi tidak hanya karena bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, tetapi juga karena bertentangan dengan asas-asas umum yang hidup dalam masyarakat (*algemene beginselen van behoorlijk gedrag*). Dalam penegakannya, terdapat asas-asas yang meliputi hakim bersifat menunggu, hakim pasif, sifat terbuka persidangan, mendengar kedua belah pihak, putusan harus disertai alasan, beracara dikenai biaya, dan tidak ada keharusan mewakili.¹³ Tindakan kekerasan fisik yang dilakukan konsumen terhadap kurir paket akibat ketidaksesuaian barang merupakan bentuk perbuatan yang secara jelas bertentangan dengan *algemene beginselen van behoorlijk gedrag*, yakni asas-asas kepatutan, kesusilaan, dan tata krama sosial yang diakui dan dihormati sebagai standar moral kolektif dalam masyarakat Indonesia. Asas ini memiliki fungsi fundamental sebagai kriteria untuk menilai apakah suatu tindakan melampaui batas-batas toleransi sosial dan karena itu menimbulkan pertanggungjawaban hukum. Pasal 1365 KUHPdata menegaskan bahwa suatu perbuatan yang menimbulkan kerugian pada orang lain dan dilakukan secara melanggar hukum mewajibkan pelakunya untuk mengganti kerugian. Doktrin melanggar hukum dalam arti materil mencakup perbuatan yang tidak hanya kontradiksi dengan peraturan perundang-undangan, namun juga

¹² Yuniarlin, P. (2012). Penerapan Unsur-Unsur Perbuatan Melawan Hukum Terhadap Kreditur Yang Tidak Mendaftarkan Jaminan Fiducia. *Jurnal Media Hukum*. 19 (1). 6 - 9.

¹³ Chandra, H. (2023). Unsur Perbuatan Melawan Hukum Dalam Praktik Peradilan Sebuah Studi Kasus. *Jurnal Kewarganegaraan*. 7 (1). 1033-1035.

dengan asas-asas kepatutan, kesusilaan, dan norma-norma sosial yang patut (*onrechtmatige daad naar maatschappelijke betamelijkheid*).

Perbuatan menyerang integritas fisik kurir merupakan pelanggaran terhadap nilai-nilai fundamental mengenai penghormatan terhadap martabat manusia, norma kesantunan dalam hubungan sosial, serta prinsip penyelesaian sengketa secara beradab sebagaimana tercermin dalam budaya hukum masyarakat Indonesia. Ketidakpuasan konsumen terhadap barang yang diterima tidak pernah dapat menjadi dasar pembenaran penggunaan kekerasan karena mekanisme keberatan sudah tersedia melalui jalur komplain atau penyelesaian kontraktual sesuai ketentuan perikatan dalam KUHPerdara serta peraturan perlindungan konsumen. Oleh karena itu, tindakan tersebut menyalahi prinsip reasonableness dan fairness, yakni kewajiban setiap warga untuk bertindak selaras dengan itikad baik dan menghormati hak orang lain.¹⁴ Perbuatan tersebut mengingkari kewajiban moral umum untuk tidak menyakiti orang lain (*neminem laedere*), yang menjadi sendi utama tertib sosial dan dasar pertanggungjawaban dalam hukum perdata.¹⁵ Dalam perspektif PMH, tindakan konsumen tidak hanya menimbulkan kerugian fisik dan material, tetapi juga kerugian immateriil berupa rasa takut, trauma psikologis, dan pencemaran kehormatan profesi kurir. Dengan demikian, unsur melanggar hukum terpenuhi karena tindakan tersebut melanggar norma kepatutan dan kesusilaan publik serta bertentangan dengan asas-asas umum yang hidup dan dihormati dalam masyarakat.

Pelaku kekerasan dapat dinilai memiliki unsur kesalahan (*schuld*) karena tindakan dilakukan secara sadar dan tanpa dasar hukum yang sah, sehingga menimbulkan tanggung jawab untuk mengganti kemalangan yang timbul. Dalam konstruksi Perbuatan Melanggar Hukum (PMH) menurut Pasal 1365 KUHPerdara, pemenuhan unsur kesalahan (*schuld*)¹⁶ merupakan syarat esensial untuk menetapkan pertanggungjawaban pelaku. Unsur kesalahan dapat berupa kesengajaan (*dolus*) maupun kelalaian (*culpa*).

¹⁴ Arianto, Y., Agustiani, M., Shalzabilla, S., & Mayangsari, Y. (2025). Konsep Keadilan Restoratif Dalam Perspektif Teori Keadilan John Rawls. Nusantara: Jurnal Pendidikan, Seni, Sains dan Sosial Humaniora. 3(1). 7-12.

¹⁵ Hakanadila, Z., & Salam, A. (2025). Tinjauan Yuridis Terhadap Penerapan Pasal 1365 dan Pasal 1372 Kuhperdata Secara Kumulatif Terhadap Gugatan Ganti Rugi Dalam Kasus Pencemaran Nama Baik. Lex Patrimonium. 4 (3). 4-5.

¹⁶ Sari, I. (2020). Perbuatan Melawan Hukum (PMH) Dalam Hukum Pidana dan Hukum Perdata. Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara. 11(1). 67-69.

Dalam kasus kekerasan terhadap kurir paket akibat ketidaksesuaian pesanan, unsur kesalahan terpenuhi karena pelaku secara sadar melakukan tindakan fisik berupa cekikan dan pemaksaan terhadap kurir. Tindakan tersebut menunjukkan adanya intensi (kehendak) untuk melakukan perbuatan yang merugikan orang lain, sehingga termasuk dalam kategori kesengajaan langsung, yakni keadaan dimana pelaku mengetahui dan menginsyafi akibat dari tindakannya, namun tetap melakukannya. Kerugian yang dapat dituntut dalam gugatan PMH mencakup kerugian materil dan immateril. Kerugian materiil meliputi biaya pengobatan dan potensi hilangnya pendapatan kurir akibat ketidakmampuannya bekerja. Sementara kerugian immateriil berkaitan dengan rasa sakit, trauma psikologis, gangguan rasa aman, dan kerusakan martabat pribadi. Gugatan ganti rugi immateriil memiliki landasan yuridis kuat dalam doktrin hukum perdata modern karena PMH tidak hanya dimaksudkan memulihkan kerugian ekonomi, tetapi juga untuk menjaga martabat manusia sebagai subjek hukum.¹⁷

Bentuk perlindungan hukum perdata melalui PMH mengandung prinsip *restitutio in integrum*, yaitu pemulihan pada keadaan seperti sebelum kerugian terjadi.¹⁸ Prinsip ini menegaskan bahwa kompensasi bukan semata hukuman bagi pelaku, namun pemulihan posisi korban secara holistik. Dalam kajian teoritik, hubungan hukum antara kurir dan konsumen dalam transaksi layanan pengiriman berada dalam hubungan kontraktual tidak langsung (quasi-kontraktual), di mana kurir bertindak sebagai pelaksana jasa atas perintah perusahaan ekspedisi, sementara konsumen merupakan penerima manfaat jasa. Namun demikian, hubungan hukum tersebut tidak menghapus kemungkinan adanya pertanggungjawaban perdata secara langsung ketika konsumen melakukan perbuatan melanggar hukum yang memicu kerugian terhadap kurir.

Selain itu, ketentuan Pasal 1367 KUHPperdata dapat digunakan apabila kekerasan dilakukan oleh seseorang yang berada dalam kapasitas tanggung jawab tertentu, sehingga memungkinkan perluasan subjek yang dapat dimintai ganti rugi. Secara konseptual, penerapan PMH dalam kasus kekerasan terhadap kurir menunjukkan fungsi hukum perdata sebagai mekanisme perlindungan hukum represif, yakni memberikan

¹⁷ Runtunuwu, R., Pangkreggo, O., & Karamoy, R. (2022). Kajian Terhadap Tanggung Gugat Karena Wanprestasi dan Perbuatan Melanggar Hukum Berdasarkan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. *Lex Privatum*. 10(1). 244-245.

¹⁸ Yeni, S., Nabila, A., Mubarok, F., Abbas, M., & Ridho, D. (2025). Pergeseran Paradigma Perlindungan Korban dalam Perbuatan Melawan Hukum: Analisis Perbandingan Sistem Hukum Indonesia dan Prancis. *Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum*. 3(3). 2571-2572.

sarana pemulihan hak-hak korban melalui jalur gugatan. Hal ini mencerminkan maksud fundamental hukum untuk menghadirkan keadilan, kemanfaatan, dan kepastian hukum dalam hubungan antara penyedia jasa dan konsumen dalam ekosistem ekonomi digital. Penerapan PMH memperlihatkan bahwa ketika norma sosial dan kontraktual dilanggar melalui tindakan kekerasan, hukum perdata menyediakan mekanisme yang terstruktur untuk memulihkan kerugian melalui tuntutan ganti rugi materiil dan immateriil sesuai prinsip *restitutio in integrum*. Hal ini sejalan dengan doktrin *neminem laedere*, yaitu kewajiban moral dan hukum untuk tidak merugikan orang lain, yang menjadi sendi utama pertanggungjawaban dalam hukum perdata.¹⁹ Hal tersebut menunjukkan, hukum tidak terbatas hanya sebagai alat kontrol kemasyarakatan, namun juga sebagai sarana korektif yang mengembalikan keseimbangan hubungan hukum yang terganggu akibat tindakan melawan hukum. Perlindungan hukum represif melalui PMH mencerminkan tujuan hukum untuk menghadirkan keadilan, kemanfaatan, dan kepastian hukum dalam hubungan antara penyedia jasa, kurir sebagai pekerja operasional, dan konsumen sebagai penerima layanan. Keadilan tercermin dari pemberian hak bagi korban untuk memperoleh pemulihan dan penjatuhan tanggung jawab kepada pelaku. Kemanfaatan tampak dari efek preventif khusus dan umum, yaitu mencegah pengulangan kasus serupa melalui penegasan bahwa kekerasan fisik tidak dapat dibenarkan dalam penyelesaian sengketa transaksi. Sedangkan kepastian hukum hadir karena penyelesaian sengketa berbasis PMH memberikan rujukan normatif dan prosedural yang jelas mengenai standar perilaku yang pantas dalam interaksi ekonomi digital, termasuk layanan COD dan logistik. Tidak hanya bertujuan menyelesaikan perkara individual, tetapi juga berfungsi menjaga integritas sistem ekonomi digital dan melindungi profesi kurir sebagai bagian dari rantai distribusi nasional. Hal ini sekaligus memperkuat posisi hukum kurir yang selama ini rentan menghadapi risiko kekerasan dalam bekerja, namun belum sepenuhnya terakomodasi dalam skema perlindungan hukum konvensional.

Oleh karena itu, perlindungan hukum melalui PMH merupakan sarana yang tepat dan efektif untuk menegakkan hak-hak kurir sebagai pekerja layanan publik yang rentan, sekaligus memberikan pesan normatif bahwa kedudukan konsumen tidak dapat dijadikan pembenaran untuk melakukan tindakan sewenang-wenang. Penguatan

¹⁹ Hergawan, A., Wisyae, C., Idrus, F., & Gunawan, A. (2025). *Lex Naturalis dan Keadilan Universal : Analisis Konsep Hukum Alam Cicero Dalam Filsafat Hukum*. Das Sollen: Jurnal Kajian Kontemporer Hukum dan Masyarakat. 4(1). 1-2

instrumen PMH dalam kasus-kasus kekerasan terhadap kurir sangat penting untuk membangun kesadaran hukum, menciptakan ruang layanan yang beretika, dan memastikan bahwa setiap bentuk kekerasan dalam sektor layanan digital berkonsekuensi hukum.

IV. Kesimpulan

Penelitian ini menegaskan bahwa tindakan kekerasan fisik yang dilakukan oleh konsumen terhadap kurir paket akibat ketidaksesuaian pesanan secara mutlak dapat diklasifikasikan sebagai Perbuatan Melanggar Hukum (PMH) berdasarkan Pasal 1365 KUHPerdata. Klasifikasi ini kuat karena tindakan tersebut memenuhi seluruh unsur PMH: adanya perbuatan aktif berupa kekerasan, sifat melanggar hukum karena bertentangan dengan norma kepatutan dan prinsip *neminem laedere*, adanya kesalahan yang disengaja pada pihak pelaku, serta timbulnya kerugian nyata baik materiil (biaya medis dan hilangnya pendapatan) maupun immateriil (trauma psikologis) yang memiliki hubungan kausal langsung dengan tindakan kekerasan tersebut. Sebagai bentuk perlindungan hukum, kurir memiliki hak untuk menempuh upaya gugatan perdata atas dasar PMH guna menuntut ganti rugi materiil dan immateriil. Mekanisme ini berfungsi sebagai perlindungan hukum represif yang bertujuan memulihkan korban (*restitutio in integrum*) dan memberikan pesan normatif bahwa kekerasan tidak dapat dibenarkan dalam penyelesaian sengketa transaksi. Oleh karena itu, diperlukan penguatan regulasi yang menjamin perlindungan kurir sebagai pihak yang paling rentan dalam ekosistem COD, serta penegasan tanggung jawab hukum bagi konsumen dan perusahaan logistik terkait keselamatan pekerja.

Referensi

- Arianto, Y., Agustiani, M., Shalzabilla, S., & Mayangsari, Y. (2025). Konsep Keadilan Restoratif Dalam Perspektif Teori Keadilan John Rawls. *Nusantara: Jurnal Pendidikan, Seni, Sains dan Sosial Humaniora*.
- Aziz, M., Rofiq, A., & Ghofur, A. (2019). Regulasi Penyelenggaraan Jaminan Produk Halal di Indonesia Perspektif Statute Approach. *ISLAMICA: Jurnal Studi Keislaman*.
- Chandera, H. (2023). Unsur Perbuatan Melawan Hukum Dalam Praktik Peradilan Sebuah Studi Kasus.

- Hakanadila, Z., & Salam, A. (2025). Tinjauan Yuridis Terhadap Penerapan Pasal 1365 dan Pasal 1372 Kuhperdata Secara Kumulatif Terhadap Gugatan Ganti Rugi Dalam Kasus Pencemaran Nama Baik. *Lex Patrimonium*. 4
- Halipah, G., Purnama, D., Pratama, B., Suryadi, B., & Hidayat, F. (2023). Tinjauan Yuridis Konsep Perbuatan Melawan Hukum dalam Konteks Hukum Perdata. *Jurnal Serambi Hukum*. 16(1).
- Hans Kelsen, *General Theory of Law and State*, terj. Anders Wedberg (Cambridge: Harvard University Press, 2005).
- Hergawan, A., Wisyae, C., Idrus, F., & Gunawan, A. (2025). *Lex Naturalis dan Keadilan Universal: Analisis Konsep Hukum Alam Cicero Dalam Filsafat Hukum*. Das Sollen: *Jurnal Kajian Kontemporer Hukum dan Masyarakat*.
Jurnal Kewarganegaraan.
- Purnadi Purbacaraka & Soerjono Soekanto, *Perihal Kaedah Hukum* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 1989).
- R. Subekti dan R. Tjitrosudibio, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata* (Jakarta: Pradnya Paramita, 2009), Pasal 1365.
- R. Wirjono Prodjodikoro, *Perbuatan Melanggar Hukum* (Bandung: Mandar Maju, 2000), hlm. 12–Subekti, *Pokok-Pokok Hukum Perdata* (Jakarta: Intermasa, 2003).
- Runtunuwu, R., Pangkerego, O., & Karamoy, R. (2022). *Kajian Terhadap Tanggung Gugat Karena Wanprestasi dan Perbuatan Melanggar Hukum Berdasarkan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*. *Lex Privatum*.
- Sari, I. (2020). *Perbuatan Melawan Hukum (PMH) Dalam Hukum Pidana dan Hukum Perdata*. *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara*.
- Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2000).
- Sihombing, A., Pardede, R., Amrico, F., Herman., Saputra, E., Armansyah., & Iskhan, H. (2023). *Hukum Perlindungan Konsumen*. CV Azka Pustaka.
- Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum: Suatu Pengantar* (Yogyakarta: Liberty, 2008).
- Utrecht, *Pengantar Hukum Indonesia* (Jakarta: Ichtiar Baru – Van Hoeve, 1986).

- Yeni, S., Nabila, A., Mubarak. F., Abbas, M., & Ridho, D. (2025). Pergeseran Paradigma Perlindungan Korban dalam Perbuatan Melawan Hukum: Analisis Perbandingan Sistem Hukum Indonesia dan Prancis. *Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum*.
- Yuflikhati, N., Rindiyan, Zaki, A., Susilowati, N., & Fahrezy, A. (2025). Perbuatan Melawan Hukum Dalam Perspektif Hukum Perdata dan Hukum Pidana Studi Kasus Putusan No. 28/Pdt.G/2024/PN Tmg & 113/Pid.Sus/2023/PN Tmg. *Jurnal ISO: Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Humaniora*.
- Yuniarlin, P. (2012). Penerapan Unsur-Unsur Perbuatan Melawan Hukum Terhadap Kreditur Yang Tidak Mendaftarkan Jaminan Fiducia. *Jurnal Media Hukum*.