



UNIVERSITAS NASIONAL

**Perselisihan Antara Konsumen Pengguna Sistem Cash On
Delivery Dengan Kurir Ekspedisi di Wilayah Cimanggis
Kecamatan Bojonggede**

(Studi Kasus : Kurir Wilayah Cimanggis Kecamatan Bojonggede)

SKRIPSI

Farah Nabila

NPM : 203503516050

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI SOSIOLOGI**

2024



UNIVERSITAS NASIONAL

**Disputes Between Consumers Using Cash On Delivery System and
Courier Expedition in Cimanggis Area, Bojonggede District
(Case Study : Cimanggis Area Courier, Bojonggede District)**

UNDERGRADUATE THESIS

Submitted as partial fulfilment of the requirements for the Bachelor of Sociology
Degree

(S.Sos)

NAME : FARAH NABILA

NPM : 203503516050

FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES

SOSIOLOGY

2024



UNIVERSITAS NASIONAL

**Perselisihan Antara Konsumen Pengguna Sistem Cash On
Delivery Dengan Kurir Ekspedisi di Wilayah Cimanggis
Kecamatan Bojonggede**

(Studi Kasus : Kurir Wilayah Cimanggis Kecamatan Bojonggede)

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar S1 Sosiologi
(S.sos)

**Nama : Farah Nabila
NPM : 203503516050**

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PROGRAM STUDI SOSIOLOGI

2024



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Farah Nabila
NPM : 203503516050
Program Studi : Sosiologi
Judul Skripsi : Perselisihan Antara Konsumen Pengguna Sistem Cash On Delivery Dengan Kurir Ekspedisi Di Wilayah Cimanggis Kecamatan Bojonggede (Studi Kasus : Kurir Wilayah Cimanggis Kecamatan Bojonggede)
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional

Disetujui untuk disahkan,

Jakarta, 1 Maret 2024

Dosen Pembimbing

Dekan

Prof. Dr. Hj Syamsiah Badruddin M.Si

Dr. Dra. Erna Ermawati Chotim, M.Si

LEMBAR PENGESAHAN

Nama Mahasiswa : Farah Nabila
Nomor Induk Mahasiswa : 203503516050
Program Studi : Sosiologi
Judul Skripsi : Perselisihan Antara Konsumen Pengguna Sistem Cash On Delivery Dengan Kurir Ekspedisi di Wilayah Cimanggis Kecamatan Bojonggede

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian Persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana S.Sos pada Program Studi Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Dr. Jeanne Noveline Tedja, S.IP., M. Kesos (.....)

Penguji I : Prof. Dr. Drs. A.F. Sigit Rochadi M. Si (.....)

Penguji II : Prof. Dr. Hj Syamsiah Badruddin M. Si (.....)

Ditetapkan : Jakarta, Jakarta, 28 Febuari 2024.



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA


HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

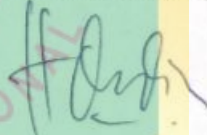
Nama : Farah Nabila
NPM : 203503516050
Program Studi : Sosiologi
Judul Skripsi : Konflik antara Konsumen Pengguna Cash On Delivery dengan kurir ekspedisi di wilayah Cimanggis Kecamatan Bojonggede (Studi Kasus : Kurir Ekspedisi Wilayah Cimanggis Kecamatan Bojonggede)
Diajukan untuk : Memenuhi salah satu dari pernyataan untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional

Disetujui untuk diajukan
Jakarta, 24 Januari 2024

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi Sosiologi


(Prof. Dr. Hj. Syamsiah Badruddin, M.Si.)


(Dr. Andi Achdian, M.Si.)

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama: Farah Nabila

NPM: 203503516050

Tanda Tangan

A handwritten signature in blue ink is written over a digital stamp. The stamp is rectangular and contains the text 'METRAYAN TEMPEL' and '20240113228507'.

Tanggal: 14 Januari 2024



KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

- (1) Prof. Dr. Hj Syamsiah Badruddin M. Si, selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini;
- (2) Pihak kurir ekspedisi, konsumen maupun penjual pada platform digital shopee yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan;
- (3) Orang tua dan keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral; dan
- (4) Sahabat-sahabat ku Prasasti Asadiva, Farah Fahlevy Az-zahra, dan Nadila Ayuning Putri yang telah memberi dukungan serta banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 14 Januari 2024



Penulis, Farah Nabila

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Nasional, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Farah Nabila
NPM : 203503516050
Program Studi : Sosiologi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Politik
Jenis karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Nasional **hak bebas royalti noneksklusif (non-exclusive royalty-free right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul : **Perselisihan Antara Konsumen Pengguna Sistem Cash On Delivery Dengan Kurir Ekspedisi di Wilayah Cimanggis Kecamatan Bojonggede (Studi Kasus : Kurir Wilayah Cimanggis Kecamatan Bojonggede)**. Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti noneksklusif ini Universitas Nasional berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Universitas Nasional

Pada tanggal : 13 November 2023

Yang menyatakan



(Farah Nabila)

ABSTRAK

Nama : Farah Nabila
NPM : 203503516050
Program Studi : Sosiologi
Judul Skripsi : Perselisihan Antara Konsumen Pengguna Sistem Cash On Delivery Dengan Kurir Ekspedisi di Wilayah Kecamatan Bojonggede (Studi Kasus : Kurir Wilayah Kecamatan Bojonggede).

Penelitian ini membahas lebih lanjut tentang perselisihan antara konsumen pengguna sistem cash on delivery (Cod) dengan kurir ekspedisi kepada khalayak. Dengan tujuan agar memberikan pandangan berdasarkan hasil analisa secara mendalam, bahwa perselisihan dapat berdampak baik dan buruk tergantung bagaimana kita memposisikan diri dalam menghadapi suatu fenomena. Kemudian peneliti ingin mengetahui seluk beluk kerugian serta keuntungan dari hadir nya fitur terbaru Cod-cek dulu. Kemudian memvalidasi bersama narasumber di lapangan melalui metode penelitian kualitatif, studi kasus pada kurir wilayah Cimanggis, Kecamatan Bojonggede. Dari hasil penelitian, peneliti berharap dapat memberikan pandangan serta edukasi kepada pembaca bagaimana cara tiap kelompok yang bersangkutan baik itu kurir, konsumen, maupun penjual mampu menyelesaikan permasalahan secara tepat dan bijak saat berbelanja pada fitur cod-cek dulu di *marketplace* shopee.

Kata kunci: Perselisihan, Kurir, Cod, Konsumen, penjual.

ABSTRACT

Name : Farah Nabila
NPM : 203503516050
Study Program : Sociology
Thesis Title : *Dispute Between Consumers Using Cash On*

*Delivery System and Courier Expedition in
Bojonggede District Area (Case Study:
Bojonggede District Courier).*

This study further discusses the dispute between consumers using the cash on delivery (Cod) system and courier couriers to the public. With the aim of providing a view based on the results of in-depth analysis, that disputes can have a good and bad impact depending on how we position ourselves in the face of a phenomenon. Then researchers want to know the ins and outs of the disadvantages and advantages of the presence of the latest Cod-check feature first. Then validate with resource persons in the field through qualitative research methods, case studies in couriers in the Cimanggis area, Bojonggede District. From the results of the study, researchers hope to provide views and education to readers on how each group concerned, be it couriers, consumers, or sellers, can solve problems appropriately and wisely when shopping on the cod-check feature first on the shopee marketplace.

Keywords: *Dispute, Courier, Cod, Consumer, Seller.*

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	Vii
ABSTRAK.....	IX
ABSTRACT.....	X
Daftar Tabel.....	XIII
Daftar Gambar.....	XIV
Daftar Lampiran.....	XV
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Pertanyaan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II.....	10
TINJAUAN TEORITIS.....	10
2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	10
2.2 Kajian Kepustakaan.....	17
2.3 Kerangka Pemikiran.....	20
BAB III.....	21
METODOLOGI PENELITIAN.....	21
3.1 Pendekatan Penelitian.....	21
3.2 Penentuan Informan.....	21
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	25
3.5 Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	28
3.6 Teknik Keabsahan data.....	28
3.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	30
Bab IV.....	32
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	32
4.1 Hasil Penelitian.....	32
4.1.1 Gambaran Objek Umum Penelitian.....	32
4.1.2 Konflik Fitur Terbaru Cod,Cek dulu.....	33

4.2 Transkrip Hasil Wawancara dengan Narasumber	35
4.2.1 Hasil Transkrip Wawancara dengan Kurir	35
4.2.2 Hasil Transkrip Wawancara dengan Penjual	44
4.2.3 Hasil Transkrip Wawancara dengan konsumen	52
4.3 Pembahasan	69
4.3.1 Pemicu Perselisihan Yang Terjadi di Lapangan	69
4.3.2 Kerugian yang didapat konsumen, kurir, dan penjual pengguna sistem cod.....	72
4.3.3 Bagaimana penyelesaian perselisihan antara konsumen dan kurir sistem cash on delivery di desa Cimanggis Kecamatan Bojonggede	75
BAB V	77
KESIMPULAN DAN SARAN	77
5.1 Kesimpulan	79
5.2 Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	82



DAFTAR TABEL

Tabel 1 1 Keterangan Informan **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 2 1. Jadwal Penelitian **Error! Bookmark not defined.**



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Proyeksi Nilai Transaksi Bruto/GMV E-Commerce di Indonesia. **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 1.2 Data Kunjungan Marketplace (Kuartal I – Kuartal III 2023) **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.3 Barang Retur Yang Rusak **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.4 Invoice Cod Gagal Terkirim Akibat Ditolak Buyer. **Error! Bookmark not defined.**



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 2	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 3	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 4	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 5	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 6	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 7	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 8	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 9	Error! Bookmark not defined.

