

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan dalam bidang teknologi, ekonomi dan industri semakin mengalami kemajuan yang pesat, tidak terkecuali kemajuan dalam bidang perdagangan. Dunia perdagangan telah memproduksi berbagai macam jenis barang dan/atau jasa untuk dapat digunakan oleh konsumen. Kemajuan yang terus meningkat dibidang teknologi telekomunikasi dan informasi yang didukung oleh perkembangan globalisasi dan perdagangan bebas telah meningkatkan ruang gerak arus transaksi suatu barang dan/atau jasa untuk dimanfaatkan oleh masyarakat.

Kegiatan perdagangan terhadap suatu barang dan/atau jasa tidak terlepas dari perlindungan hukum konsumen, karena pihak yang paling berpengaruh dalam pertumbuhan dunia perdagangan adalah konsumen. Perlindungan hukum terhadap konsumen dianggap terasa semakin penting mengingat banyaknya konsumen yang kurang akan pemahaman, pengetahuan dan kesadaran tentang hak-hak konsumen atas perbuatan kesalahan dan kelalaian pelaku usaha, hal ini membuat kedudukan konsumen berada pada posisi yang lemah. Pada akhirnya konsumen akan menjadi sebuah objek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya yang dilakukan oleh pelaku usaha.¹

¹ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2019, *Hukum Perlindungan Konsumeni*, Cetakan ke-11, RajaGrafindo Persada, Depok, hlm. 37.

Peraturan perundang-undangan khusus untuk konsumen yaitu Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Selanjutnya disingkat UUPK). UUPK menjadi landasan hukum yang kuat bagi pemerintah maupun lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, tidak saja melakukan upaya pemerdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen, tetapi juga melakukan kontrol atau pengawasan terhadap pelaku usaha dalam menghasilkan produk barang dan/atau jasa yang berkualitas.² Pasal 1 angka 1 UUPK menjelaskan bahwa perlindungan konsumen ialah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Keinginan yang akan dicapai dalam perlindungan konsumen yaitu menciptakan rasa aman bagi konsumen dalam memenuhi kebutuhan hidup.³

Saat ini banyaknya kebutuhan akan barang yang diperlukan oleh manusia baik yang bersifat primer ataupun sekunder, guna untuk memenuhi kebutuhan hidup. Kebutuhan akan bidang jasa tidak kalah penting dibutuhkan oleh manusia. Bidang jasa menawarkan suatu pelayanan kepada konsumen dengan tujuan membantu konsumen dalam suatu hal tertentu. Dalam perkembangan globalisasi keberadaan suatu barang tidak terbatas dari segi tempat asal suatu barang, baik dari dalam negeri maupun luar negeri. Pada kondisi seperti inilah diperlukannya sebuah perusahaan jasa untuk melakukan pengiriman barang agar mempermudah proses pembelian suatu barang diberbagai tempat dengan waktu yang singkat.

² Abd. Haris Hamid, 2017, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, CV. Sah Media, Makassar, hlm. 30.

³ Zulham, 2013, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Prenada Media Group, Jakarta, hlm. 22.

Pengiriman barang adalah proses yang dilakukan secara individu atau berkelompok dalam sebuah organisasi untuk memberikan pelayanan dalam bidang jasa berupa pengiriman suatu barang baik dalam kota, antar kota, antar pulau dan antar negara dengan memungut biaya.⁴ Dalam proses pengiriman barang, pihak pengirim akan mempercayai barang yang akan dikirimnya kepada pihak pengangkut untuk diantarkan kepada pihak penerima dengan cepat dan aman.

Kegiatan pengiriman barang antara pihak pengangkut dengan pengirim yang didalamnya terdapat suatu hubungan hukum yang mengikat para pihak. Hubungan hukum yang dimaksud disini ialah sebuah perjanjian. Perjanjian diatur dalam Pasal 1313 KUHPerdara bahwa perjanjian adalah kesepakatan atau persetujuan yang dibuat dan dilakukan antara dua orang atau lebih yang saling mengikat. Syarat sah dalam suatu perjanjian diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdara terdapat 4 syarat yaitu sepakat mereka dalam mengikatkan dirinya, cakap, suatu hal tertentu dan suatu sebab yang halal.⁵

Maraknya pengiriman barang membuat banyak terbentuknya perusahaan jasa pengiriman barang baik swasta maupun pemerintah yang saling bersaing dalam pasar, salah satunya adalah PT.J&T Express. Jasa pengiriman barang disebut sebagai solusi dalam hal kepraktisan dan kemudahan dalam mengirimkan suatu barang dengan jarak yang jauh

⁴ Hosea Irlano Mamuaya dan Aminah Suradi, 2015, 'Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Ekspedisi Pengiriman Barang PT JNE Di Semarang', *Diponegoro Law Review*, Volume 4, Nomor 4, hlm. 2.

⁵ Kartini Muljadi dan Gunawan Widjaja, 2014, *Perikatan yang Lahir dari Perjanjian*, Cetakan ke-6, RajaGrafindo Persada, Jakarta, hlm. 93.

dengan waktu yang singkat. Kualitas yang diberikan oleh pelayanan jasa pengiriman barang berkaitan erat dengan kepuasan dari konsumen. Apabila pelayanan jasa pengiriman barang baik maka semakin tinggi kepuasan dari konsumen, akhirnya konsumen tersebut akan memberikan dorongan untuk menjalin ikatan dengan perusahaan. Seiring berkembang pesatnya bisnis online membuat jasa pengiriman barang mendapatkan imbas yang sangat positif.

PT.J&T Express merupakan perusahaan swasta yang bergerak dibidang jasa pengiriman yang didirikan pada tahun 2015 yang sukses menguasai pasar dengan sangat baik. Semakin tingginya kebutuhan masyarakat terhadap jasa pengiriman barang PT.J&T Express, maka perusahaan J&T Express berhasil membuka banyak cabang diberbagai kota di Indonesia. PT.J&T Express memiliki banyak kelebihan salah satunya yaitu dapat melakukan pelayanan *order via website, hotline* dan aplikasi.

PT.J&T Express juga menyediakan layanan penjemputan ke alamat pelapak. Kelebihan lainnya adalah PT.J&T menyediakan sistem *Cash On Delivery* (COD) yaitu metode pembayaran yang dilakukan secara langsung di tempat setelah pesanan dari kurir di terima oleh pembeli.⁶ Besarnya tarif pengiriman tergantung pada berat barang, jarak tempat tujuan dan lama pengiriman sesuai keinginan konsumen pengirim barang. Pihak J&T juga menyediakan sistem asuransi barang dalam hal pengirim barang yang perhitungannya sebesar 0,2% dari harga *invoice* (tagihan) barang yang dikirimkan.

⁶ Bivisyani Questibrilia, 2019, *Ketahui Hal-hal ini Sebelum Melakukan Cash On Delivery (COD)*, Jojonomic, 16 Agustus 2019, <https://www.jojonomic.com/blog/cash-on-delivery/>

Pihak J&T Express sebagai perusahaan swasta telah membentuk kontrak baku yang sekarang dalam UUPK menggunakan istilah “Klausula Baku”. Klausula baku pada perusahaan pengiriman barang disebut Syarat Standar Pengiriman (SSP). Klausula baku merupakan perjanjian pengiriman yang dibuat secara sepihak oleh perusahaan jasa pengiriman untuk konsumen yang menimbulkan hak, kewajiban serta tanggung jawab yang berbeda antara perusahaan jasa pengiriman dan konsumen sebagaimana yang diatur dalam UUPK.⁷

Klausula baku dari PT.J&T Express mengenai ketentuan tanggung jawab pihak pengiriman barang konsumen yang terdapat dalam point 4 bahwa J&T Express akan bertanggung jawab untuk mengganti kerugian pelanggan akibat kerusakan atau kehilangan yang disebabkan oleh kelalaian karyawan atau agen J&T Express.

Ketentuan lainnya diatur dalam point 7 bahwa pengirim bertanggung jawab untuk melindungi kiriman dengan asuransi yang memadai dan menanggung biaya premi yang berlaku, ganti rugi untuk barang yang diasuransikan sesuai dengan ketentuan PT.J&T Express.

Jasa pengiriman barang tidak hanya terdapat kelebihan tetapi juga terdapat kekurangan. Kekurangan ini sering dipermasalahkan konsumen yaitu ketika barang yang dikirim mengalami kerusakan, keterlambatan kiriman, hilangnya barang dan pelayanan yang disediakan tidak sesuai dengan yang diiklankan. Hal ini sering terjadi karena kelalaian pihak

⁷ Ika Natalia dan Suradi, 2017, ‘Klausula Baku dalam Transaksi Penyedia Jasa Pengiriman PT.JNE Dikaitkan dengan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen’, *Diponegoro Law Journal*, Volume 6, Nomor 2, hlm. 2.

ekspedisi dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sebagai para pekerja dalam pengiriman barang. Jika terjadi hal yang demikian maka konsumen selaku penerima barang akan merasa dirugikan, karena telah membayar ongkos pengiriman barang tetapi tidak mendapatkan hak yang semestinya didapatkan.

Konsumen sebagai pihak yang dirugikan dapat meminta pertanggung jawaban pelaku usaha atas perbuatan kesalahan yang dilakukannya. Pertanggung jawaban pelaku usaha telah diatur dalam Pasal 19 ayat (1) UUPK bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

Konsumen sebagai pengguna jasa pengiriman barang dan sebagai seseorang yang merasa dirugikan perlu mendapatkan perlindungan hukum untuk dilindungi kepentingan-kepentingannya. Perjanjian yang sudah dibuat dan disepakati antara pelaku usaha dengan konsumen didalamnya terdapat hak yang harus dipenuhi dan kewajiban yang harus didapatkan oleh para pihak yang mengadakan perjanjian.

Pada kenyataannya sekarang ini masih sering ditemukan kendala-kendala yang menjadi permasalahan dalam proses pengiriman barang terutama kerusakan barang pengiriman. Konsumen sebagai penyelenggara jasa pengiriman barang yang menerima kerusakan barang hanya dapat diam dan menerima barang, karena konsumen yang merasa dirugikan tidak tahu bagaimana cara meminta pertanggung jawaban jasa pengiriman barang atas barang tersebut. Beberapa konsumen yang sudah melakukan komplain

sering kali merasa kecewa karena tidak mendapatkan respon dari pihak jasa pengiriman.

Dengan permasalahan di atas, penulisan tertarik untuk mengkaji tentang perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa pengiriman barang dalam suatu karya ilmiah yang berbentuk skripsi dengan judul: **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG MENERIMA KERUSAKAN BARANG YANG DIAKIBATKAN OLEH KELALAIAN EKSPEDISI PT.J&T EXPRESS LOLONG PADANG”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka ada beberapa permasalahan yang ingin penulis ketahui jawabannya melalui penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimanakah bentuk tanggung jawab dari PT.J&T Express Lolong Padang terhadap kerusakan barang konsumen yang diakibatkan oleh kelalaian ekspedisi?
2. Bagaimanakah upaya penyelesaian yang dilakukan PT.J&T Express Lolong Padang terhadap kerusakan barang konsumen yang diakibatkan oleh kelalaian ekspedisi?

C. Tujuan Penelitian

Setiap penelitian yang dilakukan harus mempunyai tujuan yang ingin diketahui dan dicapai, adapun tujuan dari pelaksanaan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bentuk tanggung jawab dari PT.J&T Express Lolong Padang terhadap kerusakan barang konsumen yang diakibatkan oleh kelalaian ekspedisi.
2. Untuk mengetahui upaya penyelesaian yang dilakukan PT.J&T Express Lolong Padang terhadap kerusakan barang konsumen yang diakibatkan oleh kelalaian ekspedisi.

D. Metode Penelitian

Metode penelitian ialah cara untuk menyelesaikan suatu permasalahan. Metode ini berguna untuk mendapatkan sebuah data yang dibutuhkan sebagai bahan dalam melakukan penulisan ini, maka metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian yuridis sosiologis (*sociolegal research*). Penelitian yuridis sosiologis yaitu penelitian berupa studi-studi empiris untuk menemukan teori-teori tentang proses terjadinya dan mengenai proses bekerjanya hukum didalam masyarakat.⁸ Penelitian ini dilakukan dengan secara langsung ke lapangan untuk memperoleh data primer tentang perlindungan hukum terhadap konsumen yang menerima kerusakan barang yang diakibatkan oleh kelalaian ekspedisi PT. J&T Express Lolong Padang.

2. Sifat Penelitian

Penelitian umumnya bertujuan untuk menemukan, mengembangkan dan menguji kebenaran suatu pengetahuan. Sifat

⁸ Bambang Sugono, 2018, *Metode Penelitian Hukum*, Cetakan ke-17, RajaGrafindo Persada, Jakarta, hlm. 42.

penelitian pada permasalahan diatas yaitu deskriptif. Penelitian deskriptif ialah penelitian tentang data suatu keadaan atau gejala-gejala di kehidupan sosial yang berkembang dimasyarakat, sehingga dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memperoleh bentuk keadaan secara menyeluruh lengkap dan sistematis tentang objek yang akan diteliti.

3. Sumber Data

Penelitian ini menggunakan dua sumber data yaitu:

a. Data Primer

Data didapat melalui sebuah penelitian secara langsung ke lapangan untuk mendapatkan dan mengumpulkan semua informasi yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini. Data primer diperoleh dari hasil wawancara dengan 3 (tiga) orang pegawai yang bekerja di PT.J&T Express Lolong Padang dimana penulis melakukan wawancara dengan Bapak Bobby selaku Supervisor, Ibu Ayu selaku Admin dan Farhan selaku Kurir di PT.J&T Express Lolong Padang dan Retno Hasparinda, Dessy Surahtati selaku konsumen yang menerima kerusakan barang di PT.J&T Express Lolong Padang.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari bahan-bahan kepustakaan, yang terdiri atas:

- 1). Bahan hukum primer, yaitu bahan hukum yang mempunyai otoritas dan mengikat. Pada dasarnya bahan hukum primer

berkaitan dengan bahan pokok dalam penelitian, biasanya berupa himpunan peraturan perundang-undangan. Dalam hal ini bahan hukum primer meliputi:

- a) Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUHPerdata)
 - b) Kitab Undang-undang Hukum Dagang (KUHD)
 - c) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
 - d) Klausula Baku dari PT.J&T Express
- 2). Bahan hukum sekunder yaitu bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer. Dalam penelitian ini bahan hukum sekunder meliputi buku literatur, dokumen-dokumen resmi dan hasil penelitian yang berwujud laporan dan sebagainya yang memiliki hubungan dengan perlindungan hukum terhadap konsumen yang menerima kerusakan barang yang diakibatkan oleh kelalaian ekspedisi PT. J&T Express Lolong Padang.

4. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Untuk mendapatkan data penulis melakukan wawancara secara langsung, wawancara ini dilakukan secara semi terstruktur. Wawancara semi terstruktur adalah proses wawancara dengan menyiapkan beberapa pertanyaan, dan dari pertanyaan ini penulis dapat mengembangkan pertanyaan-pertanyaan sesuai dengan kebutuhan informasi yang diinginkan. Pertanyaan akan penulis

ajukan kepada responden dan informan pada saat melakukan penelitian, responden dan informan bebas memberikan jawaban.

b. Studi Dokumen

Studi dokumen merupakan teknik pengumpulan data dengan cara membaca atau mempelajari data sekunder yang terdiri dari peraturan perundang-undangan, dokumen-dokumen yang ada di PT.J&T Express Lolong Padang, buku-buku yang terkait, artikel dan jurnal yang dapat mendukung permasalahan yang akan dibahas.

5. Teknik Analisis Data

Berdasarkan bahan dan data yang dikumpulkan baik data primer dan sekunder disusun secara sistematis dan dianalisis menggunakan metode Analisis Kualitatif. Analisis Kualitatif yaitu analisis yang dilakukan dimana data yang sudah diperoleh kemudian diolah dan diuraikan dalam bentuk kalimat yang disusun sedemikian rupa dan memberikan pengertian-pengertian terhadap data lalu diperoleh kesimpulan sesuai permasalahan yang dibahas didalam penelitian ini.