

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Kebutuhan manusia terhadap barang maupun jasa semakin meningkat dan beraneka ragam hal ini bisa dikatakan sebagai dampak dari semakin pesatnya perkembangan teknologi yang semakin mengarahkan kepada kepraktisan dan kemudahan dalam pelaksanaannya. Termasuk didalamnya adalah kebutuhan manusia terhadap jasa pengiriman barang yang akhir-akhir ini menjadi sangat diminati oleh masyarakat. Hal ini tidak lepas dari kebiasaan masyarakat pada zaman sekarang ini yang lebih menyukai berbelanja dengan cara online dari pada datang langsung ketempat-tempat yang menyediakan keperluan tersebut. Jasa pengiriman barang sendiri yaitu jasa yang ditawarkan oleh perusahaan yang bergerak di bidang layanan pengiriman barang seperti Jalur Nugraha Ekakurir (JNE), Titip Kilat (Tiki), J&T, termasuk juga Perusahaan Opsional Surat Indonesia yang selanjutnya disebut POS Indonesia dan masih banyak lagi yang lainnya.

POS Indonesia merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman barang. POS indonesia sudah melayani pengiriman berbagai macam jenis barang dan dokumen selama berpuluh tahun lamanya bahkan bisa dikatakan sebagai perusahaan jasa pengiriman barang yang tertua di Indonesia sehingga menjadikan POS Indonesia sebagai jasa pengiriman barang nomor satu di Indonesia yang banyak diminati oleh masyarakat

Indonesia yang dipercaya karena pengalamannya dan kemudahannya untuk diakses oleh masyarakat karena telah memiliki jangkauan yang sangat luas, hal ini dikarenakan POS Indonesia hampir tersebar diseluruh wilayah di Indonesia mulai dari kota-kota besar hingga pelosok dan pedalaman yang jarang diakses oleh perusahaan lainnya.

Segala ketentuan yang menyangkut tentang POS Indonesia telah diatur dalam undang-undang khusus yang mengatur ketentuan-ketentuan tentang POS yaitu Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang POS. Pada Undang-Undang tersebut dijelaskan bahwa jasa pengiriman melalui POS tidak hanya sebatas pengiriman barang atau surat-menyurat saja namun juga bisa berupa transaksi keuangan dan bahkan layanan logistik. POS Indonesia terus berusaha untuk mengikuti perkembangan zaman yang semakin maju sehingga mampu menarik hati masyarakat untuk tetap setia menggunakan layanan jasa pengiriman barang dengan jasa POS.

Transaksi jual beli pihak POS berperan sebagai produsen atau pelaku usaha yang bertugas sebagai penyedia layanan jasa yaitu jasa pengiriman barang. POS sebagai pelaku usaha penyedia layanan jasa pengiriman barang berhubungan langsung dengan konsumen pengguna jasa POS oleh karena itu salah satu faktor penting yang harus diperhatikan oleh POS sebagai pelaku usaha yakni kepercayaan dan kepuasan dari konsumen agar tidak mengalami kekecewaan dan bahkan kerugian akibat dari pelayanan yang kurang baik karena sudah menjadi kewajiban dari pihak POS untuk menjaga kepercayaan konsumennya sebagaimana diatur dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8

Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang menjelaskan tentang kewajiban-kewajiban yang dimiliki oleh pelaku usaha, karena telah terjadi kesepakatan antara pihak pelaku usaha dalam hal ini pihak POS dengan pihak konsumen yang didalamnya terkandung sebuah perikatan bagi kedua belah pihak yang melakukan transaksi yang melahirkan hak dan kewajiban bagi masing-masing pihak. Pihak POS tentunya akan mengupayakan yang terbaik untuk konsumennya namun pada kenyataannya masih sering terjadi hal-hal yang tidak diinginkan dalam penyelenggaraannya.

Setiap perjanjian yang dibuat oleh kedua belah pihak tidak selamanya berjalan dengan baik, karena terkadang pihak konsumen tidak menerima barang sesuai dengan harapan yang menimbulkan kerugian konsumen dan apabila konsumen telah merasa dirugikan karena apa yang diterima tidak sesuai dengan yang telah diperjanjikan maka pihak pelaku usaha telah melakukan wanprestasi yang disebabkan oleh kelalaian dari pihak pelaku usaha dalam hal ini pihak POS yang akhirnya menyebabkan kerugian pada konsumen. Kerugian yang paling sering dialami oleh konsumen antara lain barang yang dipesan datang terlambat dari waktu yang telah disepakati sebelumnya dan juga barang yang dikirim sampai dalam keadaan rusak.

Wanprestasi diatur dalam pasal 1243 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata sehingga apabila hal itu terjadi maka hak dari konsumen sudah tidak dapat dipenuhi oleh pihak POS sehingga menjadi kewajiban pihak pelaku usaha untuk bertanggung jawab atas kerugian yang dialami oleh konsumen. Bentuk pertanggung jawaban pelaku usaha seperti yang diatur dalam Pasal 19

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Pasal 31 Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang POS.

Permasalahan juga terdapat pada sikap dari konsumen tersebut yaitu konsumen walaupun sebagai pihak yang dirugikan akan cenderung diam saja hal ini dikarenakan kurangnya pengetahuan yang dimiliki oleh konsumen tentang bagaimana seharusnya tindakan yang harus mereka lakukan saat kejadian tersebut dialami oleh konsumen dan juga kurangnya pemahaman dari konsumen tentang hak-hak mereka sebagai konsumen dimana mereka memiliki hak untuk komplain atau menyampaikan keluhan mereka seperti yang dijelaskan dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang menjelaskan apa saja yang menjadi hak dari konsumen yang dilindungi oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Lebih khusus hak dari konsumen layanan jasa POS diatur dalam Pasal 28 Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang POS.

Rendahnya tingkat pengetahuan masyarakat dalam hal ini para konsumen jasa pengiriman barang bahwa hak mereka dilindungi oleh Undang-Undang sehingga seharusnya apabila konsumen merasa dirugikan bisa melakukan komplain dan tindakan lain yang diperlukan. Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penulisan skripsi dengan judul “KERUGIAN KONSUMEN YANG DIAKIBATKAN PENGIRIMAN BARANG OLEH JASA POS DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN UNDANG-UNDANG

NOMOR 38 TAHUN 2009 TENTANG POS”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apa perlindungan yang diperoleh oleh konsumen jasa POS yang mengalami kerugian?
2. Bagaimana tenggang waktu pemberian ganti kerugian kepada konsumen jasa POS yang mengalami kerugian?

## **C. Tujuan Penulisan**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengkaji dan menganalisis perlindungan yang diperoleh oleh konsumen jasa POS yang mengalami kerugian.
2. Untuk mengkaji dan menganalisis bagaimana tenggang waktu pemberian ganti kerugian kepada konsumen jasa POS yang mengalami kerugian.

## **D. Metodologi Penelitian**

### **1. Tipe Penulisan**

Tipe penulisan yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe penulisan secara yuridis normatif yaitu dengan cara menganalisa dan mengkaji peraturan perundang-undangan yang berlaku yang berkaitan dengan permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini. Peraturan perundang-undangan yang ada dan masih berlaku dikaji dengan melihat ketentuan apakah ada kesesuaian antara undang-undang dengan kenyataan yang terjadi di lingkungan masyarakat.

## **2. Pendekatan Masalah**

Pendekatan masalah yang digunakan dalam penulisan skripsi ini yaitu Pendekatan perundang-undangan. Pendekatan perundang-undangan merupakan pendekatan masalah yang dilakukan dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang sedang ditangani.

## **3. Sumber Bahan Hukum**

Sumber bahan hukum yang digunakan dalam penulisan skripsi ini ada 2 (dua) macam yaitu:

### **a. Bahan hukum primer**

Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang utama juga sebagai sumber bahan hukum yang tidak bisa digantikan dengan sumber bahan hukum yang lain atau wajib ada. Adapun bahan hukum primer yang digunakan adalah:

- a. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata)
- b. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- c. Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang POS.

### **b. Bahan hukum sekunder**

Sumber bahan hukum sekunder adalah sumber bahan hukum yang bisa digantikan namun harus tetap dipenuhi dalam suatu penelitian. Bahan hukum sekunder yang digunakan adalah buku-buku literatur, internet, jurnal dan skripsi yang relevan dengan penelitian ini.

#### **4. Metode Pengumpulan Dan Pengelolaan Bahan Hukum**

Metode yang digunakan dalam pengumpulan bahan hukum dalam penulisan skripsi ini adalah dengan cara mempelajari lalu menyimpulkan dari berbagai sumber bahan hukum primer yang mempunyai hubungan dengan permasalahan yang ada serta disusun secara sistematis sehingga memperoleh suatu kebenaran. Untuk membahas permasalahan penulis juga menggunakan bahan hukum sekunder seperti buku, internet, jurnal dan skripsi.

#### **5. Analisis Bahan Hukum**

Analisis bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini adalah secara preskriptif. Analisis secara preskriptif berarti menganalisis bahan hukum sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku saat ini dengan mempelajari tujuan hukum, nilai-nilai keadilan, validitas aturan hukum, konsep-konsep hukum, dan norma-norma hukum sesuai dengan masalah yang akan yang diangkat dalam penelitian yang dimaksudkan untuk memberikan saran mengenai apa yang harus dilakukan untuk mengatasi masalah-masalah tertentu atas penelitian yang telah dilakukan selain menggunakan analisis bahan hukum secara preskriptif penelitian ini juga menggunakan analisis secara deduktif yaitu pendekatan yang menggunakan logika untuk menarik satu atau lebih kesimpulan berdasarkan seperangkat premis yang diberikan. Metode deduktif sering juga digambarkan sebagai pengambilan kesimpulan dari sesuatu yang umum ke sesuatu yang khusus.

## **E. Sistematika Penulisan**

Penulisan skripsi ini ditulis dalam empat bab, masing-masing bab terdiri dari beberapa sub bab yang masing-masing saling berkaitan yang mewakili penelitian yang akan dibahas oleh penulis. Masing- masing bab akan dibahas seperti berikut:

### **1. BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini penulis menguraikan tentang latar belakang yang berisi alasan dan apa yang melatar belakanginya penulisan skripsi ini, rumusan masalah yang berisi apa saja permasalahan yang akan diangkat dalam skripsi ini, tujuan penelitian yang menjelaskan apa saja tujuan dari penulis dalam penulisan skripsi ini, metodologi penelitian yang terdiri dari tipe penelitian, pendekatan masalah, sumber bahan hukum, metode pengumpulan dan pengolahan bahan hukum serta analisis bahan hukum dan yang terakhir adalah sistematika penulisan.

### **2. BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam bab ini diuraikan tentang pelaku usaha meliputi pengertian pelaku usaha, hak dan kewajiban pelaku usaha serta tentang jasa POS juga tentang perlindungan konsumen yang menjelaskan tentang pengertian konsumen, hak dan kewajiban konsumen, hubungan antara produsen dan konsumen serta pengertian perlindungan konsumen dan yang terakhir adalah tentang pengiriman barang yang meliputi pengertian pengiriman dan pengertian barang.

### 3. BAB III PEMBAHASAN

Dalam bab ini dijelaskan tentang pembahasan dari permasalahan yang diangkat yaitu apa perlindungan yang diperoleh oleh konsumen jasa POS yang mengalami kerugian menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2009 Tentang POS dan bagaimana tenggang waktu pemberian ganti kerugian kepada konsumen jasa POS yang mengalami kerugian menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2009 Tentang POS

### 4. BAB IV PENUTUP

Dalam bab ini berisi tentang pokok-pokok dari pembahasan yang yang disimpulkan dalam kesimpulan dan saran-saran yang perlu disampaikan kepada pihak-pihak yang berkepentingan dan berhubungan dengan penelitian ini.