

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan jaman yang sangat pesat ini merupakan suatu hal yang tidak dapat kita hindari. Kemajuan di bidang ilmu pengetahuan dan teknologi berdampak dalam memudahkan pekerjaan manusia di era yang serba praktis ini. Salah satunya adalah dengan munculnya perusahaan yang menawarkan layanan jasa pengiriman barang baik ke dalam maupun luar daerah.

Manusia akan selalu mencari kemudahan-kemudahan karena era globalisasi dengan perkembangan teknologinya cenderung membuat mereka menyukai hal-hal yang serba instan. Jasa pengiriman barang dapat menjadi solusi bagi mereka yang menyukai kemudahan dan kepraktisan dalam hal mengirimkan suatu barang terlebih jika itu menyangkut keterjangkauan wilayah. Jasa pengiriman barang akan sangat efisien digunakan untuk mengirim barang ke tempat dimana tidak dapat dijangkau sendiri oleh masyarakat . Perusahaan penyedia jasa pengiriman barang juga memegang peran penting dalam hal pendistribusian barang karena memudahkan manusia dalam pengiriman barang dengan cepat dan tepat.

Maraknya transaksi di *e-commerce* dari tahun ke tahun, juga ikut mendorong tumbuhnya peluang bisnis pada sektor logistik. Di Indonesia jasa pengiriman barang dilayani oleh sekitar 3.400 perusahaan. Akan tetapi terdaftar 5 perusahaan logistic di Indonesia yaitu : Pos Indonesia,

JNE, TIKI, Ninja Xpress, Shopee Xpress. Pihak perusahaan pengiriman barang tersebut menyelenggarakan usahanya dengan cara memberikan layanan pengiriman barang ke tempat tujuan dengan selamat dan tepat waktu tergantung dari pilihan layanan yang digunakan. Adapun pilihan jenis layanan yang ditawarkan tersebut beragam sesuai dengan estimasi waktu sampainya paket ke tempat tujuan, mulai dari seminggu, beberapa hari, hingga satu hari saja (kilat). Di lain pihak, pengguna jasa pengiriman barang ini berkewajiban membayar sejumlah uang tertentu sebagai ongkos untuk mengirim barangnya.

Ketika masyarakat yang ingin menggunakan jasa tersebut, pada dasarnya harus tunduk dan patuh terhadap perjanjian yang dibuat oleh jasa pengiriman barang tersebut. Setelah uang atas biaya pengiriman sudah dibayarkan, maka dengan ini sudah timbul perikatan antar kedua belah pihak bahwa perjanjian telah dilakukan. Bentuk daripada perjanjian antara pelanggan (pengguna jasa pengiriman) dengan pelaku usaha atau penyedia jasa pengiriman barang adalah bentuk “Perjanjian pengiriman barang”.

Namun pengiriman barang tersebut tidak selamanya berjalan lancar, salah satunya adalah apabila terjadi keterlambatan sampainya barang di tempat tujuan yang tidak sesuai dengan apa yang diperjanjikan oleh pihak perusahaan. Dalam kegiatan bisnis yang sehat harus terdapat keseimbangan perlindungan hukum antara konsumen dengan produsen. Dengan adanya keterlambatan tersebut pengguna layanan jasa pengiriman barang (konsumen) akan merasa dirugikan karena pihaknya telah

membayar sejumlah uang tertentu untuk mendapatkan pelayanan jasa yang seharusnya ia dapatkan. Oleh karena itu, pihak konsumen berhak mendapat perlindungan hukum ketika pengiriman barang tersebut mengalami keterlambatan karena jenis barang yang dikirim yang cenderung cepat untuk kadaluwarsa, ataupun barang menjadi tidak berguna atau kurang manfaatnya jika diterima tidak tepat waktu. Hal yang demikian konsumen seharusnya mendapatkan ganti rugi dari pihak pelaku usaha sebagai upaya perlindungan hukum bagi konsumen sesuai dengan yang diamanatkan oleh Pasal 4 Angka 8 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yaitu hak konsumen untuk mendapatkan ganti rugi.

Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.¹ Konsumen pengiriman barang seharusnya sudah dilindungi oleh UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Hukum Perlindungan konsumen adalah keseluruhan peraturan dan hukum yang mengatur hak-hak dan kewajiban-kewajiban konsumen dan produsen yang timbul dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dan mengatur upaya-upaya untuk menjamin terwujudnya perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen.² Namun pada prakteknya yang terjadi, konsumen seringkali masih merasa dirugikan akibat permasalahan pengiriman barang. Pelaku usaha memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami konsumen dalam

¹ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

² Kurniawan, Hukum Perlindungan Konsumen Problematika Kedudukan dan Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen(Universitas: Brawijaya Press, 2015), h. 42.

kasus hilang atau rusak sesuai dengan nilai barang. Jika kasusnya adalah keterlambatan barang yang mana kerugiannya bisa mencakup hal yang imateriil, maka pelaku usaha seharusnya bisa memberikan tanggung jawab agar konsumen tidak terlalu merasa dirugikan.

Di dalam UU Noomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen terdapat Norma Kosong, yaitu tidak adanya konsep pelaku jasa. Padahal dalam UU tersebut menjelaskan tentang barang dan jasa. Sedangkan di dalam UU Perlindungan konsumen hanya diatur pelaku usaha tapi tidak dengan pelaku jasa.

Selanjutnya penelitian ini bertujuan untuk memperjelas mengenai fungsi dan peran Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Dari aturan hukum tersebut akan diketahui fungsi peraturan tersebut dalam melindungi hak dan kewajiban antara konsumen.

Sebagaimana pada kejadian konsumen dari PT. JNE mengalami keterlambatan sampainya barang khususnya wilayah pada PT. JNE *Branch Office*, Bandar Lampung. Dengan pembayaran ongkos kirim lebih mahal karena menggunakan paket 1 hari sampai (kilat) tetapi sampainya barang tidak tepat waktu atau lebih dari 1 hari. Hal ini konsumen seharusnya mendapatkan kompensasi atau ganti rugi dari pihak pelaku usaha yaitu PT. JNE sebagai upaya perlindungan hukum bagi konsumen sesuai dengan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yaitu hak konsumen untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi atau

penggantian apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Dari maraknya pengiriman melalui jasa ekspedisi terdapat juga beberapa masalah yang muncul, dari konsumen terhadap jasa pengiriman barang tersebut, mulai dari pengiriman yang terlalu lama sampai ketempat tujuan, kemasan dari barang pesannya saat sampai pada konsumen dalam keadaan rusak, penyot, dan lainnya, maupun dari pihak kurir ekspedisi yang bermasalah langsung dengan konsumen seperti, dalam serah terimanya paket, kurir memfoto konsumen tanpa izin terlebih dahulu sebagian konsumen ada yang mengajukan komplain, adapula yang tidak senang akan kurir yang tidak ramah/kasar dalam proses pemberian paket ataupun paket yang tak kunjung

Adapun manfaat dari adanya penelitian ini yakni agar dapat memberikan pengetahuan mengenai permasalahan perlindungan hukum terhadap konsumen yang menggunakan jasa pengiriman barang atas keterlambatan sampainya barang. Manfaat lain yakni agar dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi aparat penegak hukum, bagi para pengajar atau tenaga pendidik, maupun mahasiswa, yakni untuk mengimplementasikan ilmu hukum perjanjian dan perlindungan konsumen dalam menyelesaikan suatu permasalahan wanprestasi pada saat menggunakan jasa pengiriman barang.

Berdasarkan hal tersebut, maka untuk itu penulis melakukan penelitian dengan judul: Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Keterlambatan Sampainya Barang Di Tinjau Dari Undang-Undang Nomer 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

1.2 Orisinalitas penelitian

Sejauh penelusuran peneliti, ada beberapa penelitian yang memiliki kemiripan dengan judul penelitian ini, sebagaimana berikut :

No	Nama Peneliti dan Asal Instansi	Judul dan Tahun Penelitian	Rumusan Masalah
1.	Erni Susilowati Universitas Islam Negri Sunan Kalijaga (SKRIPSI)	Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang Terhadap Hilangnya Barang Kiriman (Studi Di PT JNT Cabang Cibaliung Pandegalang) 2020	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana perlindungan konsumen bagi pengguna jasa pengiriman barang atas hilangnya barang kiriman? 2. Bagaimana tanggung jawab jnt akibat kelalaian yang menyebabkan hilangnya barang kiriman? 3. Apakah ganti rugi tersebut sudah sesuai dengan hukum islam?
2.	Rana Atha Thahirah Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan (SKRIPSI)	Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen pengguna Jasa Ekspedisi Atas Kerusakan Barang Yang Dikirim Melalui Jalur Darat Menurut Hukum Perdata (Studi Di Cv Mefasa Express Kisaran) 2022	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana hak dan kewajiban yang timbul antara konsumen pengguna jasa dengan ekspedisi menurut hukum perdata? 2. Bagaimana ketentuan Forc Majeure di dalam pengangkutan barang yang dikirim melalui jalur darat menurut hukum perdata? 3. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa ekspedisi atas kerusakan barang yang dikirim melalui jalur darat menurut hukum perdata?

Berdasarkan analisa penulis orisinalitas pertama, bahwa perlindungan konsumen yang diberikan oleh JNT kepada konsumennya yang mengalami kerugian atas hilangnya barang kiriman yang diakibatkan karena kesalahan dari pihak JNT maupun kejadian yang tidak diharapkan, konsumen. Tanggung jawab yang diberikah pihak JNT kurang sesuai menurut Hukum Islam, karena hukum islam memandang perihal tanggung jawab atas kerusakan dan hilangnya barang dibebankan kepada pihak pengelola jasa pekerjaan atau pelaku usaha untuk bertanggung jawab sepenuhnya atas segala kerugian yang dialami konsumen.

Persamaan dalam penelitian ini pada perlindungan hukum konsumen atas keterlambatan pengiriman barang, sedangkan perbedaannya terletak pada hilangnya barang yang dilakukan oleh pihak jasa pengiriman barang.

Berdasarkan analisa penulis orisinalitas kedua, bahwa dalam Pasal 1245 Kitab Undang-undang Hukum Perdata telah disebutkan bahwa, tidak ada penggantian biaya, kerugian dan bunga. Bila karena Force Majeure atau karena hal yang terjadi secara kebetulan, debitur terhalang untuk memberikan atau berbuat sesuatu yang diwajibkan, atau melakukan suatu perbuatan yang terlarang baginya. Artinya, jika salah satu pihak tidak dapat memenuhi suatu perjanjian atau melakukan pelanggaran hukum karena keadaan memaksa, orang tersebut tidak dapat dimintakan pertanggung jawaban. Dan Perlindungan Hukum yang diberikan terhadap konsumen pada ekspedisi CV Mefasa Express, bahwa jika terjadi kerusakan barang

milik pengguna jasa biasanya sudah langsung selesai dengan jalur non litigasi dengan penggantian pemberian ganti rugi maximal 10 kali biaya kirim atau jika barang yang tersebut di asuransikan bisa mengajukan klaim.

Persamaan dalam penelitian ini pada perlindungan hukum konsumen atas keterlambatan barang sampai ditempat konsumen, sedangkan perbedaannya terletak pada rusaknya barang yang dilakukan oleh pihak jasa pengiriman barang sampai di tempat konsumen.

1.3 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang akan dijabarkan dan dijawab dalam skripsi penelitian ini, yaitu:

- 1) Bagaimana hubungan hukum antara pengguna jasa dan penyedia jasa pengiriman barang ?
- 2) Perlindungan hukum bagi konsumen pengguna layanan jasa pengiriman barang dalam hal keterlambatan penerimaan barang yang dikirim menurut UU Nomor 8 Tahun 1999?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam skripsi penelitian ini yaitu sebagai rangka untuk:

- 1) Mengetahui hubungan hukum antara pengguna jasa dan penyedia jasa pengiriman barang.
- 2) Mengetahui Perlindungan hukum bagi konsumen pengguna layanan jasa pengiriman barang dalam hal keterlambatan penerimaan barang yang dikirim menurut UU Nomor 8 Tahun 1999.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari hasil skripsi penelitian ini adalah:

a) Secara Teoritis:

Menambah suatu pengetahuan serta wawasan dalam pemikiran mahasiswa atau insan akademis agar lebih mengetahui suatu perlindungan hukum konsumen saat menggunakan jasa pengiriman barang.

b) Secara Praktis:

Menambah pengetahuan serta referensi untuk masyarakat umum yang akan melakukan kegiatan hukum jual beli dengan menggunakan jasa pengiriman barang.

c) Secara Akademis

Skripsi ini bermanfaat sebagai salah satu syarat tugas akhir dalam menyelesaikan studi di Universitas Wiraraja Madura.

1.6 Metode Penelitian

1.6.1 Jenis Penelitian

Metode yang digunakan untuk penelitian ini yaitu metode penelitian hukum yuridis normatif. Pendekatan yuridis normatif adalah “suatu pendekatan yang mengacu pada hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku”.³ atau disebut penelitian hukum doktrinal. Metodologi penelitian hukum doktrinal menerangkan permasalahan hukum berdasarkan

³ Bambang Sunggono, (2003), *Metodologi Penelitian Hukum*, Jakarta, PT Raja, hlm. 32.

doktrin atau pendapat hukum terdahulu yang relevan dengan permasalahan hukum yang dibahas.⁴ Sehingga penulisan karya ilmiah ini lebih berdasarkan kepada landasan teoritis dalam mencari pokok permasalahan dengan berpedoman kepada studi kepustakaan ataupun studi dokumen terhadap data yang bersifat sekunder.

1.6.2 Pendekatan Penelitian

Pendekatan masalah merupakan proses pemecahan masalah atau penyelesaian masalah dalam suatu penelitian. Pendekatan penelitian yang digunakan dalam skripsi ini yaitu menggunakan peraturan perundang-undangan, dan pendekatan konseptual.

Pendekatan perundang-undangan nantinya penulis akan digunakan untuk mengkaji perlindungan hukum bagi konsumen pengguna layanan jasa pengiriman barang dalam hal keterlambatan penerimaan barang yang dikirim. dan pendekatan konseptual nantinya akan digunakan oleh penulis untuk menganalisis hubungan hukum antara pengguna jasa dan penyedia jasa pengiriman barang.

1.6.3 Jenis Bahan Hukum

Jenis bahan hukum merupakan alternative dalam pemecahan masalah dalam skripsi yang penulis angkat. Di dalam skripsi ini terdiri atas :

- a) Bahan hukum primer
 - 1) UUD 1945
 - 2) KUHPerdata

⁴ Ery Agus Priyono, *Bahan Kuliah Metodologi Penelitian*, Program Studi Magister Kenotariatan Universitas Diponegoro, Semarang, 2003/2004.

3) UU Nomor 8 Tahun 1999

b) Bahan hukum sekunder

Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini sebagai bahan dasar penelitian dikumpulkan dengan menggunakan studi dokumen atau studi kepustakaan sebagai alat pengumpulan data. Bahan hukum sekunder adalah bahan hukum yang diperoleh dari buku, pendapat para ahli, karya ilmiah hasil dari penelitian dan bahan lainnya yang berfungsi untuk memberikan penjelasan lebih lanjut atas bahan hukum primer.

1.6.4 Teknik Penelusuran Bahan Hukum

Penelitian ini menggunakan teknik penelusuran bahan hukum dilakukan dengan studi kepustakaan. Studi kepustakaan merupakan serangkaian kegiatan yang berkenaan dengan metode pengumpulan bahan, membaca, mencatat serta mengolah bahan hukum yang akan digunakan. Kegiatan pengumpulan informasi dari berbagai sumber baik dari Undang-Undang, Buku, Skripsi, Jurnal atau dari media elektronik misalnya internet. Setelah semua bahan hukum dikumpulkan maka dipilih sesuai dengan permasalahan yang ada serta disusun secara berurutan hingga diperoleh suatu kebenaran yang dipergunakan untuk membahas permasalahan.

1.6.5 Teknik Analisis Bahan Hukum

Analisis yang digunakan dalam skripsi ini dianalisis dengan menggunakan analisis kualitatif normatif yaitu suatu teknik penelitian yang tidak menggunakan pengolahan bahan hukum dan dalam bentuk uraian

kalimat atau penjelasan data secara menyeluruh. Kemudian dianalisis dengan menggunakan preskriptif yakni menganalisis permasalahan berdasarkan aturan yang ada.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika dalam penulisan skripsi ini memuat secara singkat susunan penulisan, yaitu :

Bab I Pendahuluan, pada bab ini terdiri dari latar belakang penelitian, orisinalitas penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian, metode penelitian.

Bab II Kajian Pustaka, pada bab ini terdiri dari penelitian sebelumnya (*state of the art*) dengan penelitian setelahnya, landasan teori yang terdiri dari dasar-dasar teori yang digunakan sebagai acuan dalam penelitian.

Bab III Hasil Penelitian dan Pembahasan, pada bab ini membahas hasil penelitian peneliti serta melakukan pembahasan dari hubungan hukum antara pengguna jasa dan penyedia jasa pengiriman barang. Mengetahui Perlindungan hukum bagi konsumen pengguna layanan jasa pengiriman barang dalam hal keterlambatan penerimaan barang yang dikirim menurut UU Nomor 8 Tahun 1999.

Bab IV Penutup, pada bab ini terdiri dari kesimpulan dari hasil penelitian dan saran.