

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelaksanaan pembangunan di Indonesia, bidang transportasi merupakan sarana yang sangat penting dan strategis dalam memperlancar roda kehidupan perekonomian, memperkokoh persatuan dan kesatuan serta mempengaruhi semua aspek kehidupan bangsa dan negara. Peranan transportasi dalam banyak segi kehidupan ini tercermin pada semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat akan jasa angkutan bagi pengangkutan orang serta barang dari dan keseluruh pelosok tanah air, bahkan dari dan keluar negeri¹.

Indonesia membutuhkan sarana angkutan, baik darat (jalan, kereta api), di laut, maupun udara. Pengangkutan menjadi hal yang sangat dibutuhkan dalam kehidupan masyarakat dan perniagaan, hal ini didasari oleh beberapa faktor seperti perdagangan berupa penyebaran dan distribusi barang dagangannya keseluruh daerah².

Untuk memperlancarkan transaksi perdagangan antar daerah/wilayah menuntut orang untuk menggunakan jasa pengangkutan/ekspedisi. Pengangkutan adalah kegiatan pemindahan orang dan/atau barang dari suatu tempat ke tempat lain melalui angkutan darat, angkutan perairan, maupun

¹ Hermawan Lumba, *Pertanggung Jawaban Perusahaan Ekspediter Kepada Konsumen Berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, 2014, hlm 71

² Ika Natalia, Suradi dan Ery Agus P, *Klausula Baku Dalam Transaksi Penyedia Jasa Pengiriman PT. JNE(Jalur Nugraha Ekakurir) Dikaitkan dengan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Vol. 6, No. 2, 2017, hlm 2

angkutan udara dengan menggunakan alat angkutan. Pada dasarnya didalam pengangkutan, terdapat ekspediter, ekspediter ialah orang yang berusaha untuk menyediakan/jasa usaha pengangkutan dan pengiriman barang. Dengan kata lain ekspediter adalah perantara yang bersedia untuk melayani penumpang maupun angkutan barang³.

Dalam memenuhi kebutuhan pengiriman barang, saat ini banyak lahir perusahaan jasa pengiriman barang yang terus berkembang dan bersaing untuk merebut pasar⁴. Perusahaan yang melebarkan sayap dalam jasa pengiriman barang beberapa contohnya yaitu Pos Indonesia, J&T, Fedex, Si cepat, PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) dan sebagainya.

Di Indonesia PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir atau sering disebut dengan JNE merupakan perusahaan yang sering sekali digunakan oleh masyarakat perihal pengiriman barang. Konsumen menggunakan jasa ekspedisi karena dianggap lebih mudah, efektif dan juga efisien.

Akan tetapi dalam proses pengiriman barang dengan menggunakan PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) tidak selalu berjalan dengan lancar atau sesuai dengan harapan konsumen. Hubungan antar pelaku usaha penyedia layanan jasa pengiriman barang dengan konsumennya sering sekali terdapat kendala yang diakibatkan oleh berbagai masalah teknis dalam proses pengiriman barang. Mulai dari barang yang hilang, rusak atau mengalami

³ Fida Amira, *Tanggung Jawab Pengiriman Barang Ekspedisi Atas Kehilangan dan/atau Kerusakan Barang Berdasarkan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos (Studi Kasus di Kantor Pos Solo)*, Vol. IV, No. 1, 2016, hlm 118

⁴ Hosea Irlano Muamaya, Aminah, Suradi, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Ekspedisi Pengiriman Barang PT JNE Di Semarang*, Vol 4, No. 4, Tahun 2015, hlm 2

keterlambatan sampainya barang⁵. Oleh karena itu, konsumen yang merasa dirugikan seperti yang dialami oleh beberapa konsumen berikut ini:

1. Pada hari Kamis tanggal 8 September 2016 digelar sidang perdana terkait penyelesaian kasus sengketa konsumen antara Eka Hadi selaku konsumen dengan Perusahaan Jasa pengiriman barang (JNE) di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Tangerang Selatan. Kasus tersebut mengenai perihal tidak sampainya *charger* laptop bermerk Dell ke tempat tujuan dan hilang, sedangkan konsumen telah memilih paket *yes* dimana paket tersebut merupakan paket yang akan sampai dalam waktu 1 hari⁶.
2. Pada tanggal 2 juni tahun 2017 Sutrisno menggunakan jasa pengiriman barang JNE. Akan tetapi, Sutrisno yang merupakan konsumen pengguna jasa ekspedisi Jalur Nugraha Ekakurir atau JNE di Yogyakarta mengalami kerugian dan konsumen tersebut menyampaikan keluhannya mengenai barang yaitu produk kesehatan kirimannya mengalami kerusakan, sementara itu konsumen telah memilih paket yang dikirimkan dengan menggunakan *packing* kayu⁷.
3. Seorang konsumen bernama Ratih Rachmawati menggunakan jasa JNE sebagai penerima barang dari toko *online* bernama Fitting Room yang pada tanggal 27 Februari 2018 telah mengirimkan barang sesuai

⁵ Aisyah Ayu M, Hardanti Widya K, Bambang Eko T, *Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang*, Vol. 14, No. 2, 2018, hlm 152-153

⁶ Irfan Murpratomo, "*Paket Hilang, Konsumen Gugat JNE ke BPSK*", di akses dari <http://kedaipena.com/paket-hilang-konsumen-gugat-jne-bpsk%E2%80%8E/> , pada tanggal 19 September 2018 pukul 12.41

⁷ Sutrisno, "*Kiriman Paket Rusak, Kita Bisa Apa ? (Pengalaman Pahit Dengan JNE)*", di akses dari <https://www.kompasiana.com/apoteksyafana/59626b378e8f7f5ec41bd042/kiriman-paket-rusak-kita-bisa-apa-pengalaman-pahit-dengan-jne> , pada tanggal 30 Oktober 2018 pukul 04.00

pesanan. Akan tetapi, pihak JNE telah melakukan kelalaian pengiriman paket ke Jakarta (menurut informasi pengirim) sehingga terjadi keterlambatan pengiriman paket⁸.

Hal ini membuat pengguna jasa pengiriman barang tersebut merasa dirugikan. Dengan dirugikannya konsumen atau pengguna jasa pengiriman barang, hal ini mengakibatkan konsumen atau pengguna jasa pengiriman barang tersebut menuntut pertanggung jawaban terhadap perusahaan jasa pengiriman barang (Ekspeditor)⁹.

Mengingat keadaan yang tidak seimbang antara pihak pengangkut dan pengirim barang, maka pihak pengirim barang sebagai pihak yang lemah harus mendapatkan perlindungan oleh pihak ekspeditor. Ekspeditor harus melindungi hak-hak pihak pengirim barang untuk mendapatkan pelayanan yang baik, menjamin barang-barang pengirim sampai di tempat tujuan dengan selamat serta memperoleh ganti kerugian apa bila terjadi kerugian akibat kesalahan pengangkut. Selain itu, sebagai pihak lemah pengirim sebagai konsumen harus mendapatkan perlindungan hukum. Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan terhadap subyek hukum dalam bentuk perangkat hukum baik yang bersifat preventif maupun represif, baik yang tertulis maupun tidak tertulis. Dengan kata lain, perlindungan hukum sebagai suatu gambaran dari fungsi hukum, yaitu konsep dimana hukum

⁸ Ratih Rachmawati, *Keluhan Pengguna JNE Diabaikan*, di akses dari <https://mediakonsumen.com/2018/05/01/surat-pembaca/keluhan-pengguna-jne-diabaikan> , pada tanggal 30 Oktober 2018 pukul 05.00

⁹ Hermawan Lumba, op. cit, hlm 72

dapat memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan, dan kedamaian¹⁰.

Berkaitan dengan hal tersebut, maka telah disahkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Menurut UU No.8 Tahun 1999, perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen¹¹.

Manfaat dari aspek penegakan hukum perlindungan konsumen adalah untuk memberikan kenyamanan terhadap masyarakat (konsumen), karena dengan dilaksanakannya penegakan hukum perlindungan konsumen maka dampak hukum bagi korporasi (pelaku usaha) sebagai produsen akan berhati-hati akan resiko hukum, secara tidak langsung korporasi-korporasi akan berusaha untuk meningkatkan kualitas mutunya¹².

Berdasarkan dari uraian diatas, maka dalam penelitian skripsi ini penulis mengangkat judul tentang: “PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN PENGGUNA JASA EKSPEDISI (PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Pusat di Jakarta Barat)”

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka permasalahan yang dapat diuraikan dalam penelitian ini ialah:

¹⁰Rio Prenata Sebayang, *Pelaksanaan Perjanjian Ekspedisi Melalui Angkutan Udara (Studi Pada PT. Anugrah Semesta Persada)*, 2016, hlm 3

¹¹Nurmasiyahziahuddin, *Tinjauan Hukum Islam Terhadap Perlindungan Konsumen Pada Transaksi Jual Beli Online*, Vol.2, No. 1, 2017, hlm 107

¹²Aisyah Ayu M, Hardanti Widya K, Bambang Eko T, op. cit, hlm 153

1. Bagaimana perlindungan hukum konsumen pengguna jasa ekspedisi pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)?
2. Apa faktor-faktor penyebab terjadinya sengketa konsumen pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)?
3. Bagaimana upaya hukum konsumen pengguna jasa ekspedisi dalam sengketa konsumen pada PT. Tiki Nugraha Ekakurir (JNE)?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dengan uraian perumusan masalah, maka tujuan masalah yang ingin dicapai dalam penulisan hukum ini antara lain:

1. Untuk mengetahui perlindungan hukum konsumen pengguna jasa ekspedisi PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE).
2. Untuk mengetahui faktor-faktor penyebab sengketa konsumen pada PT. Tiki Nugraha Ekakurir (JNE)
3. Untuk mengetahui upaya hukum konsumen pengguna jasa ekspedisi dalam sengketa konsumen PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE).

D. Kegunaan Penelitian

Penulisan hukum ini diharapkan dapat bermanfaat bagi setiap pembaca, sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis
 - a. Dapat memberikan manfaat untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dan khususnya ilmu hukum ekonomi
 - b. Dapat menuangkan pemikiran agar bisa digunakan sebagai bahan perkuliahan

- c. Memberikan penjelasan dan jawaban mengenai permasalahan yang dibahas dalam penelitian yang dilakukan oleh penulis
 - d. Penulisan hukum ini dapat dimanfaatkan sebagai bahan literatur ataupun referensi bagi mahasiswa dan mahasiswi
2. Kegunaan Praktis
- a. Dapat menyumbangkan pemikiran untuk para pihak khususnya di bidang jasa ekspedisi
 - b. Memberikan pengetahuan kepada masyarakat mengenai perlindungan hukum konsumen

E. Terminologi

Pada penulisan skripsi ini, penulis mengangkat judul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Ekspedisi (Studi Kasus PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Pusat di Jakarta Barat” memiliki pengertian kata-kata yakni sebagai berikut:

1. Perlindungan Konsumen

Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen¹³.

2. Konsumen

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, konsumen didefinisikan sebagai

¹³Nor Faizah, Christiana Retnaningsih dan A. Joko Purwoko, *Pelaksanaan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian Akibat Mengonsumsi Makanan Dan Minuman Kemasan Di Kota Semarang*, Vol 1, No. 1, Tahun 2015, hlm 54

“Setiap orang pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk yang lain dan tidak untuk diperdagangkan”¹⁴.

3. Jasa Ekspedisi

Jasa Ekspedisi merupakan suatu perusahaan yang menyediakan jasa yang bergerak dalam pengiriman barang baik pengiriman dalam negeri maupun luar negeri dengan menggunakan pengangkutan darat, laut, dan udara.

4. PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir

Jalur Nugraha Ekakurir atau yang sering dikenal dengan sebutan JNE ini merupakan perusahaan yang bergerak di bidang pengiriman barang dan juga pada bidang logistik.

F. Metode Penelitian

Dalam penulisan hukum ini metode penelitian yang digunakan oleh penulis, mengandung beberapa hal, antara lain:

1. Metode Pendekatan

Metode pendekatan yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini bersifat yuridis empiris, yaitu mengkaji ketentuan hukum yang berlaku serta mengkaji apa yang terjadi di masyarakat¹⁵. Mengenai kejadian yang pernah terjadi dalam masyarakat tentang praktek

¹⁴Rosmawati, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Prenadamedia Group, Depok, 2018, hlm 4

¹⁵Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum dalam Praktek*, Sinar Grafika, Jakarta, 2002, hlm 15

perlindungan terhadap konsumen khususnya pengguna jasa ekspedisi yang telah mengalami kerugian.

Pendekatan yuridis empiris merupakan pendekatan yang digunakan untuk melihat aspek-aspek hukum dalam interaksi sosial di dalam masyarakat, dan berfungsi sebagai penunjang untuk mengidentifikasi dan mengklarifikasi temuan bahan non hukum bagi keperluan penelitian atau penulisan hukum¹⁶.

2. Spesifikasi Penulisan

Penelitian ini bersifat deskriptif analitis, yang mengungkapkan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan teori-teori hukum yang menjadi objek penelitian. Demikian juga hukum dalam pelaksanaannya di dalam masyarakat yang berkenaan dengan objek penelitian¹⁷.

Spesifikasi penulisan dengan sifat deskriptif analitis ini digunakan karena penulisan hukum ini berhubungan dengan ketentuan hukum perlindungan konsumen sebagai objek dalam penelitian. Dengan melakukan penelitian langsung di perusahaan penyedia jasa ekspedisi yaitu di Jalur Nugraha Ekakurir. Khususnya mengenai penerapan perlindungan terhadap konsumen pengguna jasa ekspedisi Jalur Nugraha Ekakurir (JNE).

¹⁶Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2014, hlm 105

¹⁷Ibid., hlm 105-106

3. Jenis Dan Sumber Data

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan jenis dan sumber data, sebagai berikut:

- a. Data Primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari sumbernya, baik melalui wawancara, observasi maupun laporan dalam bentuk dokumen tidak resmi yang kemudian diolah oleh peneliti.
- b. Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh dari dokumen-dokumen resmi, buku-buku yang berhubungan dengan objek penelitian, hasil penelitian dalam bentuk laporan, skripsi, tesis, disertasi, dapat dibagi menjadi:¹⁸

1) Bahan Hukum Primer

Bahan-bahan hukum yang mengikat terdiri dari peraturan perundang-undangan yang terkait dengan objek penelitian, seperti:

- a) Kitab Undang-Undang Hukum Dagang;
- b) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata;
- c) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen;
- d) Undang-undang nomor 11 tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE);
- e) Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 Tentang Perseroan Terbatas;

¹⁸Zainudin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika: Jakarta, 2016, hlm. 23-24

- f) Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan;
 - g) Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia No 73/PMK.03/2017 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Keuangan No 70/PMK.03/2017 Tentang Petunjuk Teknis Mengenai Akses Informasi Keuangan Untuk Kepentingan Perpajakan;
 - h) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2013 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos;
- 2) Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder merupakan bahan hukum yang menjelaskan tentang bahan hukum primer, antara lain:

- a) Dokumen mengenai perlindungan konsumen dan jasa ekspedisi;
 - b) Makalah mengenai perlindungan konsumen dan jasa ekspedisi;
 - c) Artikel dari jurnal nasional;
 - d) Skripsi para senior dan sebagainya.
- 3) Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tertier merupakan suatu penjelasan atau petunjuk tentang bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, seperti:

- a) Ensiklopedia;
- b) Majalah;
- c) Kamus hukum;
- d) Surat kabar dan sebagainya.

4. Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan oleh penulis dalam pengumpulan data, adalah sebagai berikut:

a. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan merupakan suatu studi yang digunakan dalam mengumpulkan informasi dan data dengan bantuan berbagai macam material yang ada di perpustakaan seperti dokumen, buku, majalah, kisah-kisah sejarah, dsb (Mardalis;1999)¹⁹.

b. Studi Lapangan

Dalam teknik studi lapangan penulis melakukan penelitian secara langsung di lapangan dan digunakan penulis sebagai data penunjang, diperoleh dengan melakukan:

1) Observasi

Observasi berarti mengumpulkan data langsung di lapangan²⁰. Mengenai permasalahan yang terdapat di dalam kehidupan masyarakat terkait dengan pelaksanaan perlindungan

¹⁹Abdi Mirzaqon dan Dr. Budi Purwoko, Artikel “*Studi Kepustakaan Mengenai Landasan dan Praktik Konseling Expressive Writing*, 2011, hlm. 3

²⁰Prof. Dr. Conny R. Semiawan, *Metode Penelitian Kualitatif*, PT Gramedia Windiasarna Indonesia: Jakarta, Tahun 2010, hlm. 112

hukum terhadap konsumen pengguna jasa ekspedisi PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE).

2) Wawancara

Wawancara (*interview*) dilakukan untuk mendapatkan informasi, yang tidak dapat diperoleh melalui observasi atau kuesioner. Ini disebabkan oleh karena peneliti tidak dapat mengobservasi seluruhnya²¹. Kegiatan tanya jawab yang dilakukan peneliti secara langsung terhadap narasumber yaitu dengan Legal Staff di PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Pusat di Jakarta Barat dan konsumen pengguna jasa ekspedisi PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir. Metode yang digunakan dalam melakukan wawancara ini ialah metode bebas terpimpin merupakan metode yang mengharuskan untuk menyiapkan beberapa pokok-pokok pertanyaan terlebih dahulu sebelum melakukan kegiatan wawancara, tetapi tidak memberikan batasan kepada peneliti jika ingin mengajukan pertanyaan hal yang lain.

3) Kuesioner

Kuesioner merupakan daftar pertanyaan yang akan digunakan oleh periset untuk memperoleh data dari sumbernya secara langsung melalui proses komunikasi atau dengan mengajukan pertanyaan.

²¹Ibid., hlm. 116

5. Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di JNE Pusat di Jl. Tomang Raya No.11 RT.2/RW.1, Tomang, Grogol petamburan, Kota Jakarta Barat.

6. Metode Analisis Data

Dalam teknik analisa data dilakukan secara kualitatif yaitu dari data yang diperoleh kemudian disusun secara sistematis dan dianalisa untuk mencapai kejelasan masalah yang dibahas, lalu diproses melalui langkah-langkah yang bersifat umum²².

G. Sistematika Penulisan

Secara keseluruhan sistematika penulisan hukum ini dengan judul “Perlindungan Hukum Konsumen Pengguna Jasa Ekspedisi (PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Pusat di Jakarta Barat)

BAB I yaitu pendahuluan, memberi penjelasan mengenai gambaran yang bersifat umum tentang berbagai aspek-aspek disertai dengan alasan yang merupakan dasar dari tulisan ini, meliputi latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, terminologi, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II merupakan tinjauan pustaka mengenai kepustakaan meliputi tinjauan umum mengenai hukum perlindungan konsumen yang terdiri dari pengertian perlindungan konsumen, pengertian konsumen serta hak dan kewajibannya, pengertian pelaku usaha serta hak dan kewajibannya, asas-asas dan tujuan perlindungan konsumen, prinsip-prinsip tanggung jawab dalam

²²Nasution S, *Metode Penelitian Kualitatif*, Tarsito, Bandung, 1992, hlm 52

Hukum Perdata, dan upaya hukum perlindungan konsumen. Tinjauan umum mengenai hukum perlindungan konsumen dalam perspektif Islam. Tinjauan umum mengenai pengangkutan dan ekspediter yang terdiri dari pengertian pengangkutan, jenis-jenis pengangkutan dan pengaturannya, pengertian ekspediter, serta tugas ekspediter. Tinjauan umum mengenai hukum perjanjian yang terdiri dari pengertian hukum perjanjian, jenis-jenis perjanjian, syarat sahnya kontrak berdasarkan KUH Perdata dan wanprestasi.

BAB III adalah hasil penelitian dan pembahasan merupakan bab yang menjelaskan hasil dari penelitian yang dilakukan penulis tentang profil PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE), perlindungan hukum konsumen pengguna jasa ekspedisi pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE), faktor-faktor penyebab terjadinya sengketa konsumen pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE), dan upaya hukum konsumen pengguna jasa ekspedisi dalam sengketa konsumen di PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)

BAB IV yaitu penutup merupakan bab mengenai kesimpulan hasil penelitian penulis dan saran hasil dari pembahasan di saat penelitian dan juga akan diakhiri oleh lampiran-lampiran yang berhubungan dengan perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa ekspedisi PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) ditemukan oleh penulis disaat melakukan penelitian tersebut.