

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Semakin berkembangnya teknologi jaman sekarang membuat segalanya menjadi semakin mudah karena didukung oleh performa perusahaan yang menyediakan layanan tersebut. seperti perusahaan jasa pengiriman barang, yang mana pada saat ini sangat berperan dalam memudahkan para pelaku usaha ataupun seseorang dalam hal pengiriman barang, sehingga tidak perlu bertemu atau bertatap muka secara langsung.

Perusahaan pengiriman barang bersaing dalam memberikan mutu dan pelayanan yang terbaik sehingga pengguna jasa mereka merasa puas dan tidak terugikan. dengan begitu pengguna akan selalu menggunakan jasa pada perusahaan tersebut. Pengiriman barang sendiri dapat didefinisikan yaitu mempersiapkan pengiriman fisik barang dari gudang ke tempat tujuan yang digunakan sesuai dokumen pemesanan dan pengiriman serta dengan kondisi yang sesuai dengan persyaratan penanganan barangnya.¹

Banyaknya minat konsumen dalam memakai jasa pengiriman barang maka lahirlah perusahaan jasa pengiriman barang salah satunya adalah PT POS INDONESIA sebagai perusahaan jasa pengiriman barang yang menjadi minat

¹<http://logistikindonesia.blogspot.com/2010/07/pengiriman-barang.html>

masyarakat. Pos Indonesia merupakan sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) Indonesia yang bergerak di bidang layanan pos. Saat ini, bentuk badan usaha Pos Indonesia merupakan perseroan terbatas dan sering disebut dengan PT. Pos Indonesia. Bentuk usaha Pos Indonesia ini berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1995. Peraturan Pemerintah tersebut berisi tentang pengalihan bentuk awal Pos Indonesia yang berupa perusahaan umum (perum) menjadi sebuah perusahaan (persero).²

Pos Indonesia telah beberapa kali mengalami perubahan status mulai dari Jawatan PTT (*Post, Telegraph dan Telephone*). Badan usaha yang dipimpin oleh seorang Kepala Jawatan ini operasinya tidak bersifat komersial dan fungsinya lebih diarahkan untuk mengadakan pelayanan publik. Perkembangan terus terjadi hingga statusnya menjadi Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (*PN Postel*). Mengamati perkembangan zaman dimana sektor pos dan telekomunikasi berkembang sangat pesat, maka pada tahun 1965 berganti menjadi Perusahaan Negara Pos dan Giro (PN Pos dan Giro), dan pada tahun 1978 berubah menjadi Perum Pos dan Giro yang sejak ini ditegaskan sebagai badan usaha tunggal dalam menyelenggarakan dinas pos dan giropos baik untuk hubungan dalam maupun luar negeri. Selama 17 tahun berstatus Perum, maka pada Juni 1995 berubah menjadi Perseroan Terbatas dengan nama PT Pos Indonesia (Persero).

Dengan berjalannya waktu, Pos Indonesia kini telah mampu menunjukkan kreatifitasnya dalam pengembangan bidang perposan Indonesia dengan

²https://id.wikipedia.org/wiki/Pos_Indonesia

memanfaatkan infrastruktur jejaring yang dimilikinya yang mencapai sekitar 24 ribu titik layanan yang menjangkau 100 persen kota/kabupaten, hampir 100 persen kecamatan dan 42 persen kelurahan/desa, dan 940 lokasi transmigrasi terpencil di Indonesia. Seiring dengan perkembangan informasi, komunikasi dan teknologi, jejaring Pos Indonesia sudah memiliki lebih dari 3.800 Kantorpos online, serta dilengkapi *electronic mobile pos* di beberapa kota besar. Semua titik merupakan rantai yang terhubung satu sama lain secara solid & terintegrasi. Sistem Kode Pos diciptakan untuk mempermudah *processing* kiriman pos dimana tiap jengkal daerah di Indonesia mampu diidentifikasi dengan akurat. Salah satu produk yang ada pada PT Pos Indonesia salah satunya adalah surat dan paket. Dalam hal ini ada berbagai jenis layanan pengiriman yang dapat dipilih konsumen dalam pengirimannya yaitu (1) *Pos Express* yaitu layanan premium milik Pos Indonesia untuk pengiriman cepat dan aman dengan jangkauan layanan premium milik Pos Indonesia untuk pengiriman cepat dan aman dengan jangkauan luas ke seluruh wilayah Indonesia. Menjadi pilihan tepat dan terpercaya untuk mengirim dokumen, surat, paket serta barang dagangan *online*. (2) Surat Pos Biasa (Standar) yaitu Layanan pengiriman dokumen, surat, dan kartupos untuk semua lapisan masyarakat menggunakan prangko sesuai dengan tarif yang berlaku untuk wilayah tertentu. Kemudahan akses dan jangkauan pelayanan. Surat Pos Biasa dapat dikirim melalui loket Kantorpos mana saja. (3) Paket Pos yaitu layanan pengiriman paket dengan tarif paling ekonomis. Pengiriman barang melalui paket pos biasa menjangkau seluruh pelosok Indonesia. (4) Pos Kilat Khusus merupakan layanan milik Pos Indonesia untuk pengiriman aman dan cepat dengan jangkauan

luas ke seluruh wilayah Indonesia menjadi pilihan tepat dan terpercaya untuk mengirim dokumen, surat, paket serta barang dagangan online. (5) Pos Admail adalah unit bisnis yang dihadirkan oleh PT Pos Indonesia (Persero) untuk memberikan dukungan nyata bagi *business-customer*, kehadiran unit khusus ini, selain sebagai jawaban atas tantangan bisnis yang dihadapi, sekaligus memberikan solusi terintegrasi bagi para pelanggan korporat melalui pos admail PT Pos Indonesia (Persero) dapat memberikan dukungan dan kontribusi positif bagi pertumbuhan bisnis dan profitabilitas para mitra bisnis dengan memberikan layanan untuk kebutuhan *mailing* dalam volume besar serta mendukung operasional pelanggan korporat secara efektif dan efisien dengan konsep layanan yang terintegrasi ini, akan memudahkan pelanggan dalam menata bisnis dan lebih fokus pada *core business* masing-masing diantaranya yaitu :

1. ***The Integrated Document Solution*** yaitu menghadapi persaingan yang semakin ketat serta dalam tekanan isu global tersebut, penerapan *Customer Focus Strategy* secara serius di setiap perusahaan adalah suatu keharusan.
2. ***Integrated Mailing Solution For Business Customer*** yaitu saatnya setiap perusahaan untuk memfokuskan segenap energi dan perhatiannya untuk memberikan solusi yang benar-benar *valuable* bagi customernya.
3. ***Personalized Printing, Mailing and Delivery*** yaitu Pos AdMail hadir sebagai jawaban atas tantangan bisnis yang dihadapi, sekaligus untuk

benar-benar fokus dalam memberikan solusi terintegrasi dan berkontribusi positif bagi pertumbuhan bisnis dan *profitabilitas* para mitra bisnis.³

Namun tidak semuanya berjalan sesuai rencana, masih banyak permasalahan yang dijumpai perusahaan jasa pengiriman barang yang dalam pengirimannya mengalami kerusakan, kehilangan dan keterlambatan, sehingga konsumen pengguna jasa tersebut merasa dirugikan dan meminta pertanggungjawaban pada perusahaan jasa yang digunakannya. Dengan banyaknya permasalahan yang dialami konsumen, dikeluarkanlah Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. dengan adanya UU no 8 tahun 1999, konsumen mendapatkan jaminan adanya kepastian hukum untuk mendapatkan perlindungan hukum pada mereka yang merasa dirugikan. Berbagai macam keterlambatan, kerusakan dan kehilangan barang sering terjadi pada PT Pos Indonesia yang mana pada perusahaan tersebut harus memberi jaminan dan tanggung jawab jika suatu saat hal seperti itu terjadi. Undang-undang perlindungan konsumen justru bisa mendorong iklim usaha yang sehat serta mendorong lahirnya perusahaan yang tangguh dalam menghadapi persaingan yang ada dengan menyediakan barang/jasa yang berkualitas. Dalam penjelasan umum UU Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa dalam pelaksanaannya akan tetap memerhatikan hak dan kepentingan pelaku usaha kecil dan menengah.⁴

Sebagaimana disebutkan di atas, hukum perlindungan konsumen membicarakan sejumlah hak konsumen yang perlu mendapat perlindungan

³<http://www.posindonesia.co.id/>

⁴ Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen jika dirugikan*, Transmedia Pustaka, 2008, Jakarta Selatan, hal.4

hukum. hak-hak itu adalah hak konsumen sebagai pribadi yang juga warga masyarakat (*bürger*, *civil*). hak-hak konsumen itu adalah hak keperdataan yang dilindungi oleh perundang-undangan (hukum) perdata. Jika dilihat dari lahirnya hak sebagai hak konsumen, sebagian di antaranya adalah hak yang timbul karena adanya perjanjian atau kontrak, yaitu transaksi antara konsumen dan pelaku usaha, yaitu upaya atau cara yang ditempuh konsumen untuk mendapatkan produk kebutuhannya. umumnya produk sampai ke tangan konsumen melalui suatu peristiwa hukum yang disebut perjanjian (kontrak). perjanjian atau kontrak berada dalam lapangan hukum perdata. sebagai hak keperdataan, konsumen harus memperjuangkan sendiri haknya melalui saluran-saluran hukum perdata dan institusi hukum perdata yang disediakan oleh negara. jelasnya jika seseorang konsumen dilanggar haknya dan karena itu menimbulkan kerugian baginya, konsumen itu dapat mengajukan tuntutan (gugatan) secara perdata untuk mempertahankan atau mendapatkan kembali haknya itu. tuntutan (gugatan) diajukan ke pengadilan menurut ketentuan hukum yang berlaku. Misalnya, seorang konsumen menderita kerugian setelah memakai/mengonsumsi suatu produk karena itu, ia berhak mendapatkan penggantian kerugian. persoalan untuk mendapatkan penggantian kerugian adalah masalah hukum perdata dan pemenuhannya ditempuh melalui peradilan perdata. jadi, penegakan hukum atas hak-hak konsumen dapat ditempuh melalui peradilan perdata, melalui penggunaan ketentuan-ketentuan hukum perdata dan institusi hukum perdata.

Oleh karena dua alasan diatas , hukum perlindungan konsumen dapat dimasukkan ke dalam kelompok /bidang atau jenis hukum perdata .⁵

Mengikuti pembahasan di atas bahwa ada dua golongan konsumen dilihat dari segi keterikatan antara produsen-pelaku usaha dan konsumen , yaitu perihal ada atau tidak adanya hubungan hukum antara produsen –pelaku usaha dan konsumen. kedua golongan itu adalah konsumen yang mempunyai hubungan kontraktual dengan produsen-pelaku usaha dan konsumen yang tidak mempunyai hubungan kontraktual dengan produsen-pelaku usaha. Dalam hukum , khususnya hukum perdata, setiap tuntutan pertanggungjawaban harus mempunyai dasar , yaitu hal yang menyebabkan seseorang harus (wajib) bertanggung jawab , hal yang menyebabkan lahirnya kewajiban bertanggung jawab. dasar pertanggung jawaban itu menurut hukum perdata ada dua yaitu kesalahan dan risiko. Seseorang wajib bertanggung jawab (atau lahir kewajiban bertanggung jawab) karena dia bersalah , baik berupa kesalahan maupun kelalaian. inilah yang disebut tanggung jawab atas dasar kesalahan. kemudian, hukum perdata memungkinkan seseorang bertanggung jawab bukan karena dia bersalah, tetapi karena dia mengambil risiko dalam kedudukan hukumnya sedemikian rupa yang mewajibkannya bertanggung jawab, inilah yang disebut dengan tanggung jawab atas dasar risiko. keduanya menimbulkan akibat dan konsekuensi yang jauh berbeda. Secara teoritis pertanggung jawaban terkait dengan hubungan hukum yang timbul antara pihak yang menuntut pertanggungjawaban dengan pihak yang

⁵Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung,2014, hal 50.

dituntut untuk bertanggung jawab. oleh karena itu , berdasarkan jenis hubungan hukum atau peristiwa hukum yang ada , maka dapat dibedakan pertanggung jawaban atas dasar kesalahan yaitu tanggung jawab yang dapat lahir karena terjadinya wanprstasi , timbulnya perbuatan melawan hukum , tindakan yang kurang hati-hati dan Pertanggungjawaban atas dasar risiko yaitu tanggung jawab yang harus dipikul sebagai risiko yang harus diambil oleh seorang produsen-pelaku usaha atas kegiatan usahanya.⁶

Dalam rangka mewujudkan keseimbangan antara dua kepentingan yang berbeda yakni ; pelaku usaha di satu sisi dan konsumen disisi lain , maka penulis memandang bahwa peran pemerintah dalam perlindungan konsumen sangat strategis dan penting , bukan saja sebagai regulator , akan tetapi tidak kalah pentingnya adalah dalam hal pengawasan , dalam rangka menjaga keseimbangan kepentingan antara pelaku usaha dan konsumen.⁷

Berdasarkan pada Latar Belakang tersebut diatas , penulis tertarik untuk menulis skripsi dengan judul *Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Pengiriman Barang di PT Pos Indonesia Cabang Semarang.*

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Perlindungan Hukum terhadap pengguna jasa pengiriman barang pada PT Pos Indonesia Cabang Semarang?

⁶ Ibid, hal 90-91

⁷ Abd. Haris Hamid , *HukumPerlindungan Konsumen Indonesia*,SAH MEDIA , 2017,makassar , hal . 5.

2. Bagaimana bentuk Pertanggungjawaban PT Pos Indonesia Cabang Semarang dalam menangani masalah kerugian yang dialami konsumen PT Pos Indonesia Cabang Semarang?
3. Apa yang menjadi Hambatan dan bagaimana Solusi dari PT Pos Indonesia Cabang Semarang dalam menangani masalah Perlindungan Konsumen ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bentuk Perlindungan Hukum pada PT Pos Indonesia Cabang Semarang.
2. Untuk Mengetahui bentuk pertanggungjawaban PT Pos Indonesia Cabang Semarang dalam menangani masalah kerugian yang dialami konsumen PT Pos Indonesia
3. Untuk mengetahui Hambatan dan solusi dari PT Pos Indonesia Cabang Semarang dalam menangani masalah Perlindungan Konsumen.

D. Kegunaan Penelitian

- a. Secara teoritis dapat berguna dalam perkembangan ilmu hukum tentang perlindungan hukum terhadap konsumen dan hak-hak yang didapat konsumen ketika mengalami kerugian .
- b. Secara praktis, diharapkan dapat berguna bagi masyarakat untuk mengetahui fungsi dari perlindungan hukum dalam pengiriman barang dan

berguna bagi pelaku usaha atau perusahaan dalam memberikan kebijakan dalam membuat aturan sesuai undang-undang yang berlaku .

- c. Memberikan informasi kepada masyarakat tentang adanya perlindungan hukum dalam penggunaan jasa pengiriman barang.

E. Terminologi

1. Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum adalah adanya upaya melindungi kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan suatu hak asasi manusia kekuasaan kepadanya untuk bertindak dalam rangka kepentingan tersebut.⁸

2. Pengguna Jasa

Pengguna Jasa adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat , baik bagi kepentingan diri sendiri , keluarga , orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

3. Pengiriman barang

Pengiriman barang sendiri dapat didefinisikan yaitu mempersiapkan pengiriman fisik barang dari gudang ke tempat tujuan yang digunakan sesuai dokumen pemesanan dan pengiriman serta dengan kondisi yang sesuai dengan persyaratan penanganan barangnya .⁹

⁸Satjpto Rahardjo, *Sisi-Sisi Lain dari hukum di indonesia*, Kompas, 2003 , jakarta, 2003,hal.121

⁹<http://logistikindonesia.blogspot.com/2010/07/pengiriman-barang.html>

F. Metode Penelitian

Untuk menjawab permasalahan yang dikemukakan dalam penelitian ini , maka penulis menyusun metode penelitian sebagai berikut:

1. Pendekatan penelitian

Metode pendekatan yang digunakan adalah menggunakan sudut pandang yuridis sosiologis. Pendekatan yuridis sosiologis adalah mengidentifikasi dan mengkonsepsikan hukum sebagai institusi sosial yang riil dan fungsional dalam sistem kehidupan yang nyata.¹⁰ Pendekatan ini menekankan penelitian yang bertujuan memperoleh pengetahuan hukum secara empiris dengan jelas turun langsung ke objeknya yaitu mengetahui perlindungan hukum terhadap pengguna jasa pengiriman barang.

2. Spesifikasi Penelitian

Spesifikasi penelitian ini adalah penelitian deskriptif analisis yang merupakan penelitian untuk menggambarkan dan menganalisa masalah yang ada dan termasuk dalam jenis penelitian kepustakaan (*Library research*) yang akan disajikan secara deskriptif.

3. Sumber Data Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan beberapa sumber untuk mencari data sebagai pelengkap dalam penulisan yaitu meliputi 2 sumber:

a. Data Primer

¹⁰Soerjono Soekanto,*Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press,jakarta, 2010 ,hal 51.

Sumber data primer adalah data yang diperoleh dari penelitian langsung melalui wawancara serta menanyakan langsung kepada pihak-pihak yang terkait dengan perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa pengiriman barang di PT Pos Indonesia.

b. Data Sekunder

Jenis data sekunder yang digunakan yaitu data yang diperoleh melalui literature atau studi kepustakaan yang relevan dengan masalah yang diteliti. Mencakup dokumen-dokumen resmi, hasil-hasil penelitian yang berwujud laporan, peraturan perundang-undangan yang berlaku serta pendapat para ahli.

1. Bahan hukum primer yaitu bahan-bahan hukum yang mengikat dan terdiri dari:

- 1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945
- 2) Undang-undang No 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- 3) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata)

2. Bahan hukum sekunder, yaitu bahan hukum yang memberi penjelasan bagi bahan hukum primer, terdiri dari:

1. Buku-buku atau hasil penelitian yang membahas Hukum Perlindungan Konsumen

2. Dokumen-dokumen dan artikel yang berkaitan dengan Hukum Perlindungan Konsumen.
3. Bahan hukum tersier, yaitu bahan hukum yang memberikan petunjuk dan penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, terdiri dari:
 - a) Kamus hukum
 - b) Kamus besar Bahasa Indonesia
 - c) Surat kabar atau majalah

4. Alat Pengumpulan Data

1. Studi Dokumentasi

Metode pengumpulan data yang penulis gunakan adalah studi dokumen atau bahan pustaka yaitu dengan inventarisasi, identifikasi dan mempelajari secara cermat data atau bahan hukum sekunder yang berupa buku-buku, makalah, hasil penelitian, internet, skripsi dan bahan hukum lainnya yang relevan dengan obyek penelitian ini.

2. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan ini dilakukan dengan cara inventarisasi, identifikasi dan mempelajari secara cermat mengenai data atau bahan hukum sekunder yang berupa buku-buku, makalah, hasil penelitian, internet, skripsi dan bahan hukum lainnya yang relevan dengan obyek penelitian ini.

3. *Interview* (wawancara)

Pengumpulan data dengan wawancara, dalam penelitian ini pada dasarnya merupakan metode tambahan atau pendukung dari keseluruhan bahan hukum yang dihimpun melalui studi kepustakaan dan studi dokumentasi. Adapun wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan cara melakukan Tanya jawab secara langsung kepada responden yang telah ditentukan, untuk memperoleh pendapat atau pandangan serta keterangan tentang beberapa hal (data atau bahan hukum) yang diperlukan.

5. Lokasi dan Subyek Penelitian

1. Lokasi penelitian:

- a. PT Pos Indonesia Cabang Semarang
- b. LP2K Jawa Tengah

2. Subyek penelitian yaitu:

1. Direktur PT Pos Indonesia Cabang Semarang
2. Ketua LP2K Jawa Tengah

6. Analisis Data

Pengolahan data dan analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan metode analisis normatif kualitatif yaitu proses analisa terhadap data yang terdiri dari kata-kata yang dapat ditafsirkan , yaitu data yang diperoleh di lapangan dalam bentuk tulisan dan segera di analisa.¹¹

¹¹S.Nasution , *Metode Penelitian Naturalistik*, PT.Tarsito, Bandung , 1968 , hal.129.

Data yang telah terkumpul dianalisa secara kualitatif dalam arti diskripsi yang mendalam. Data yang diperoleh secara induktif dan deduktif. Analisa induktif digunakan untuk melengkapi system normatif yang telah disusun dan ditata melalui pengumpulan data dan inventarisasi. Melalui proses induksi akan disimpulkan azas-azas hukum dan kaidah-kaidah positif system normative tersebut. Sedangkan analisis deduktif dilakukan untuk menyimpulkan secara sologisme atas data konkrit sebagai premis minor terhadap kaidah-kaidah positif sebagai premis mayor. Dengan menggunakan analisis induktif dan deduktif ini sekaligus diharapkan didapat suatu kesimpulan obyektif yang dapat dipertanggung jawabkan secara ilmiah.

G. Sistematika Penulisan

Secara garis besar sistematika penulisan ini dapat dijabarkan dalam masing-masing bab sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini penulis menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini penulis menguraikan mengenai Pengertian Perjanjian, Syarat sahnya Perjanjian, Asas-asas Umum Hukum Perjanjian, Unsur-Unsur Perjanjian, Klausula Baku, pengertian Perlindungan Hukum, Macam-Macam Perlindungan Hukum, HukumPerlindungan Konsumen, Pengertian Konsumen

, Pengertian Produsen atau Pelaku Usaha, Produk dan Standardisasi produk, Peranan Pemerintah, Hukum Perlindungan Konsumen dalam Islam, Asas-Asas Perlindungan Konsumen, Tujuan Perlindungan Konsumen, Hak dan Kewajiban Konsumen, Perbuatan yang dilarang Pelaku Usaha dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha.

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini merupakan inti dari pembahasan yang didalamnya membahas Perlindungan Hukum terhadap pengguna jasa pengiriman barang pada PT Pos Indonesia Cabang Semarang , bentuk Pertanggungjawaban PT Pos Indonesia Cabang Semarang dalam menangani masalah kerugian yang dialami konsumen PT Pos Indonesia Cabang Semarang dan Apa yang menjadi hambatan dan bagaimana solusi dari PT Pos Indonesia Cabang Semarang dalam menangani masalah Perlindungan Konsumen.

BAB IV PENUTUP

Dalam bab terakhir ini penulis menguraikan tentang kesimpulan dan saran.