

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era modern seperti saat ini kebutuhan manusia begitu bermacam - macam. Jika dahulu kebutuhan pokok manusia hanya sekadar sandang, pangan dan papan, di zaman yang sudah begitu maju dan modern ini lebih dari tiga hal tersebut. Selain kebutuhan barang, saat ini juga masyarakat menuntut kebutuhan dalam hal jasa. Pelayanan jasa dalam perkembangan teknologi informasi yang begitu cepat saat ini mengharuskan setiap orang untuk memilih jasa – jasa sesuai dengan kebutuhan masing – masing. Banyaknya perusahaan yang menawarkan pelayanan dalam hal jasa tentu saja membuat mereka memiliki kelebihan yang membuat persaingan antar para perusahaan.

Semakin banyak dan beraneka ragam yang dibutuhkan, tentu para pelaku usaha akan saling berlomba – lomba dalam pemenuhan kebutuhan – kebutuhan tersebut. Indonesia memiliki wilayah yang luas terdiri dari ribuan pulau, berbagai suku bangsa, beragam budaya dan masyarakat Indonesia yang tersebar dari Sabang sampai Merauke. Tentu dalam hal pemenuhan kebutuhan itu didistribusikan melalui jasa – jasa pengiriman barang. Perusahaan yang didirikan oleh pemerintah maupun perusahaan – perusahaan swasta bergerak dibidang yang sama. Berkembangnya perekonomian di Indonesia salah satunya didukung dengan adanya mobilisasi dari adanya jasa pengiriman barang.

Di zaman yang tidak lepas dari *smartphone* dan internet para konsumen begitu dimanjakan jika mereka ingin membeli barang kebutuhan. Hanya dengan menggunakan handphone, pembelian dan pembayaran bisa melalui aplikasi lalu barang dikirim melalui jasa pelayanan perusahaan ekspedisi. Munculnya banyak perusahaan ekspedisi di Indonesia ini karena dilihatnya motif masyarakat yang melakukan transaksi jual beli barang dengan jarak yang jauh dari kediamannya, mengirim barang ataupun dokumen dari satu tempat ke tempat yang lain, penjual yang memasarkan produk dagangannya melalui media sosial, maraknya perusahaan e-commerce dan lain sebagainya. Tentu dengan adanya perusahaan ekspedisi akan sangat membantu kinerja para konsumen selaku pengguna jasa dan pelaku usaha dalam memasarkan produk – produk yang mereka jual dan bisa membawa lebih banyak omset penjualan. Berdirinya perusahaan ekspedisi yang sangat banyak di Indonesia, membuat pemerintah membentuk regulasi – regulasi mengenai hal tersebut. Regulasi ini selain untuk mengatur para perusahaan yang bergerak dibidang yang sama yaitu ekspedisi. Tentu saja untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada para pengguna jasa perusahaan ekspedisi. Perusahaan ekspedisi sebagai pelaku usaha dalam melaksanakan pengiriman barang harus bertanggung jawab atas barang – barang yang dititipkan kepadanya oleh pengguna jasa tersebut yaitu pengirim barang sesuai dengan perjanjian.

Secara umum tanggung jawab perusahaan terdapat dalam Pasal 19 sampai Pasal 28 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Secara khusus tanggung jawab ekspediter terdapat dalam Pasal 87 dan Pasal 88 KUHD (Kitab Undang-undang Hukum Dagang) serta Pasal 14 Peraturan Menteri

Nomor 5 Tahun 2005 tentang Penyelenggara Jasa Titipan dan Undang-undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos. Namun kenyataannya perusahaan ekspedisi juga menjadi pengangkut sehingga terkadang menghadapi kesulitan dalam menerapkan peraturan tersebut. Didalam Pasal 87 KUHD berbunyi “Ia harus menjamin pengiriman dengan rapi dan secepatnya atas barang-barang dagangan dan barang-barang yang telah diterimanya untuk itu, dengan mengindahkan segala sarana yang dapat diambilnya untuk menjamin pengiriman yang baik” serta Pasal 88 KUHD disebutkan “Ia juga harus menanggung kerusakan atau kehilangan barang-barang dagangan dan barang-barang sesudah pengirimannya yang disebabkan oleh kesalahan atau keteledorannya.”¹ Didalam pasal tersebut dijelaskan bahwa perusahaan ekspedisi berhak untuk melakukan segala bentuk pengiriman atau pengangkutan barang yang bertujuan untuk menjamin tidak ada keterlambatan dalam pengiriman. Dan perusahaan harus memberikan kompensasi apabila barang yang dikirim mengalami kerusakan fisik ataupun hilang yang disebabkan karena kelalaian dari pihak ekspediter itu sendiri.

Memberikan perlindungan yang seimbang terhadap produsen dan konsumen merupakan hal yang tidak dapat dilepaskan dalam melakukan transaksi bisnis. Namun mayoritas yang menjadi korban atas kerugian yang dialami itu adalah konsumen. Indonesia telah memiliki peraturan perundang – undangan yang melindungi konsumen. Sekalipun umumnya masyarakat Indonesia sudah memahami siapa yang dimaksudkan dengan konsumen, tetapi hukum positif Indonesia sampai tanggal 20 April 1999 belum mengenalnya. Baik hukum positif

¹ KUHD (Kitab Undang-undang Hukum Dagang), Buku Kesatu, Bab V, Bagian 2 Ekspediter Pasal 88

“warisan” dari masa penjajahan yang masih berlaku berdasarkan Aturan Peralihan Pasal II Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD 1945), maupun peraturan perundang – undangan baru hasil karya bangsa Indonesia sendiri lainnya². Peraturan perundang – undangan yang melindungi konsumen yaitu Undang – undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Dalam pasal 1 angka 1 dinyatakan bahwa: “ Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan terhadap konsumen.”³. Undang – undang perlindungan konsumen ini berpedoman pada Pancasila, khususnya sila ke-5 “Keadilan bagi seluruh rakyat Indonesia” dan juga peraturan tertinggi yaitu Undang – undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang menjadi dasar dari segala peraturan yang dibentuk.

Melihat apa yang telah diatur didalam Undang – undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, mengenai hak – hak serta kewajiban para produsen dan konsumen, masyarakat yang menjadi konsumen karena sebagai pengguna dari jasa perusahaan ekspedisi diharapkan akan menjadi lebih cermat dan bijaksana serta para pelaku perusahaan ekspedisi selaku pelaku usaha dalam bidang pengiriman barang dapat memberikan pelayanan yang terbaik untuk para pelanggannya.

²Az. Nasution, S.H., *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Jakarta, PT. Citra Adhitya Bakti, 1999, hlm. 1

³ Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Bab 1 Pasal 1 Angka 1

B. Rumusan Masalah

1. Apa yang menjadi kewajiban serta wewenang perusahaan ekspedisi dalam melakukan pengiriman barang?
2. Apa yang dilakukan oleh perusahaan ekspedisi jika kelalaian pelayanan dilakukan oleh pihak – pihak didalam perusahaan?
3. Bagaimana perlindungan dan upaya hukum yang dapat ditempuh oleh konsumen jika mengalami kerugian akibat menggunakan jasa perusahaan ekspedisi?

C. Tujuan Penulisan

Dalam penulisan ini, terdapat beberapa tujuan yang hendak dicapai oleh penulis yaitu:

1. Untuk mengetahui apa saja tugas, kewajiban dan wewenang dari perusahaan ekspedisi selaku pelaku usaha dan juga penyedia jasa pengiriman barang
2. Untuk melihat langkah apa yang diambil oleh perusahaan ekspedisi jika terjadi kelalaian pelayanan yang dilakukan oleh pihak – pihak didalam perusahaan ekspedisi tersebut.
3. Untuk memberikan pengetahuan tentang apa perlindungan hukum yang dapat diperoleh para konsumen dan upaya hukum yang dapat ditempuh oleh para konsumen jika mengalami kerugian yang disebabkan oleh kelalaian pelayanan perusahaan ekspedisi.

D. Kegunaan Penulisan

1. Kegunaan Secara Teoritis

Hasil dari penulisan ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan mengenai perlindungan terhadap konsumen mengenai kelalaian pelayanan yang dilakukan perusahaan ekspedisi menurut Undang – undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

2. Kegunaan Secara Praktik

a) Bagi Konsumen

Memberikan wawasan hukum terhadap konsumen untuk mengetahui tentang perlindungan hukum apa saja yang dapat diperoleh jika dalam penggunaan jasa pengiriman barang terjadi hal – hal yang merugikan hak mereka, dengan begitu akan meminimalisir tingkat kelalaian pelayanan dari perusahaan ekspedisi tersebut.

b) Bagi Perusahaan Ekspedisi

Memberikan pemahaman serta tambahan wawasan dalam melakukan pelayanan yang diberikan kepada para pengguna jasa ekspedisi agar tidak ada lagi pihak – pihak yang dirugikan, karena masing – masing pihak telah mengerti hak – hak serta kewajibannya.

3. Bagi Penulis

Diharapkan hasil penulisan ini dapat memberikan manfaat untuk diri sendiri dan khalayak umum dan bisa menjadi rujukan penulisan yang terdahulu dan penulisan yang akan datang.

E. Terminologi

1. Tinjauan Yuridis

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pengertian tinjauan adalah mempelajari dengan cermat, memeriksa (untuk memahami), pandangan, pendapat (sesudah menyelidiki, mempelajari, dan sebagainya). Menurut Kamus Hukum, kata yuridis berasal dari kata *Yuridisch* yang berarti menurut hukum atau dari segi hukum. Dapat disimpulkan tinjauan yuridis berarti mempelajari dengan cermat, memeriksa (untuk memahami), suatu pandangan atau pendapat dari segi hukum⁴.

2. Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang bisa diberikan/ diperoleh kepada subyek hukum ke dalam bentuk perangkat baik yang bersifat preventif maupun yang bersifat represif, baik yang lisan maupun yang tertulis.

3. Konsumen

Istilah konsumen berasal dan alih bahasa dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consument/konsument* (Belanda). Pengertian dari *consumer* atau *consument* itu tergantung dalam posisi mana ia berada.

⁴Sudut Hukum, "Pengertian Tinjauan Yuridis", <https://suduthukum.com/2017/04/pengertian-tinjauan-yuridis.html> (diakses pada 14 Oktober 2019 pukul. 16.23)

Secara harfiah arti kata *consumer* itu adalah “(lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang”⁵.

4. Kelalaian Pelayanan

Yaitu perilaku tidak mencerminkan kedisiplinan, lupa dan tidak tepat waktu dalam melakukan aktifitas pelayanan sesuatu hal.

5. Perusahaan Ekspedisi

Merupakan badan hukum yang bergerak didalam bidang jasa berupa pengiriman barang maupun dokumen.

F. Metode Penelitian

1. Metode Pendekatan

Undang – undang perlindungan konsumen dibuat untuk memberikan perlindungan serta kepentingan konsumen. Permasalahan ini berorientasi pada kewenangan pelaku usaha serta hak dan upaya hukum apa yang didapat dan dilakukan oleh konsumen jika mengalami kerugian dari perilaku produsen. Pendekatan penelitian dalam penulisan hukum ini agar mendapatkan jawaban dari suatu pokok permasalahan yaitu dengan menggunakan metode pendekatan yuridis sosiologis. Pendekatan yuridis sosiologis merupakan pendekatan berdasarkan ketentuan perundang – undangan yang berlaku dengan teori hukum yang ada serta dikaitkan dengan kenyataan yang terjadi di masyarakat sesuai dengan permasalahan yang sedang diteliti. Dalam penerapannya penulis akan meneliti dengan melakukan beberapa wawancara bagaimana penanganan dari setiap

⁵Az. Nasution, S.H., *op.cit.*, hlm. 3

perusahaan jika menghadapi permasalahan mengenai kelalaian yang dilakukan oleh pihak perusahaan yang akan berdampak pada kerugian bagi konsumen, serta mengumpulkan sumber – sumber yang lainnya guna membantu bagi penelitian.

2. Spesifikasi Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif yaitu mempelajari masalah – masalah dalam masyarakat, serta tata cara yang berlaku dalam masyarakat serta situasi-situasi tertentu termasuk tentang hubungan kegiatan-kegiatan, sikap-sikap, pandangan-pandangan serta proses-proses yang sedang berlangsung dan pengaruh-pengaruh dari suatu fenomena⁶. Dalam penelitian ini peneliti akan menguraikan mengenai gejala – gejala yuridis secara lengkap dan terperinci serta sistematis melalui beberapa aspek seperti hasil wawancara, undang – undang, buku – buku dan objek kajian lainnya.

3. Sumber Data

Sumber data yang akan di dapat dalam penulisan proposal skripsi ini ada dua (2) yaitu berupa data primer dan data sekunder yang akan dijelaskan sebagai berikut:

- a. Sumber data primer yang akan di peroleh dari penulis yaitu dengan melakukan kegiatan observasi di lokasi yang akan di tuju yaitu perusahaan ekspedisi lalu akan melaksanakan wawancara dengan pihak perusahaan. Dalam kegiatan wawancara penulis akan

⁶Moh. Nazir, Ph. D, *Metode Penelitian*, Jakarta:Ghalia Indonesia, 2003, hlm. 54.

melakukan sesi tanya jawab langsung terhadap pihak perusahaan ekspedisi untuk mengumpulkan data yang akurat mengenai penelitian yang diteliti.

Dalam penelitian ini data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari lapangan saat melakukan penelitian yaitu hasil wawancara dengan salah satu pihak dari Kantor Pos Sidareja Cilacap dan JET Express Semarang.

- b. Sumber data sekunder yang di dapat penulis ialah berupa literatur – literatur pendukung berupa peraturan perundang – undangan, buku – buku yang berhubungan dengan penelitian seperti :

Primer :

- Alqur'an dan Hadits
- Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Sekunder :

- Kitab Undang – Undang Hukum Perdata
- Kitab Undang – Undang Hukum Dagang
- Kitab Undang – Undang Hukum Pidana
- Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- Undang – Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan
- Undang – Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos

- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 130 Tahun 2016 Tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 74 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Jasa Pengurusan Transportasi
- c. Sumber data tersier yaitu data yang bisa diambil dari, Kamus Besar Bahasa Indonesia, internet, wikipedia halaman bebas dan lain sebagainya.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini antara lain:

a. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Hasil analisa dari penelitian ini diperoleh dari buku – buku maupun peraturan perundang – undangan yang berlaku yang berkaitan dengan judul penelitian ini.

b. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Penelitian ini dilakukan dengan terjun langsung ke lapangan yaitu ke kantor perusahaan ekspedisi dan penulis melakukan wawancara secara langsung dengan pihak dari perusahaan tersebut.

5. Metode Analisa Data

Dalam penelitian ini metode analisa data yang digunakan yaitu menggunakan metode kualitatif. Metode kualitatif adalah proses analisa data yang dalam proses pengambilan kebenarannya berdasarkan hasil

kepuustakaan, peraturan perundang – undangan, dokumen – dokumen, buku – buku dan bahas kepuustakaan lainnya yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti kemudian didiskusikan dengan data yang telah diperoleh dari sumber lain yang diteliti sehingga bisa memperoleh suatu kesimpulan.

G. Sistematika Penulisan

Dalam usaha untuk mendapatkan hasil maupun gambaran yang jelas pada penelitian ini, penulis menggunakan susunan sistematika penulisan sebagai berikut :

Bab I : Pendahuluan

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penulisan, kegunaan penulisan, metode penelitian, terminologi dan sistematika penulisan.

Bab II : Tinjauan Pustaka

Bab ini penulis akan menguraikan mengenai tinjauan perlindungan hukum terhadap konsumen menurut Undang – undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, tinjauan tentang kelalaian yang dilakukan oleh perusahaan ekspedisi, tinjauan umum perlindungan konsumen menurut hukum islam.

Bab III : Penelitian dan Pembahasan

Bab ini penulis akan menjelaskan tentang bagaimana tugas dan wewenang perusahaan ekspedisi, bagaimana penanganan perusahaan terhadap kelalaian pelayanan didalam pihak perusahaan dan apa perlindungan serta

upaya hukum yang bisa dilakukan konsumen apabila mereka mengalami kerugian yang diakibatkan oleh kelalaian pelayanan yang dilakukan oleh perusahaan ekspedisi.

Bab IV : Penutup

Bab ini akan dikemukakan mengenai kesimpulan dan saran dari hasil penelitian dan pembahasan.