

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Jasa pengiriman barang atau ekspedisi merupakan badan perusahaan yang bergerak dalam bidang pengiriman barang dan merupakan suatu bentuk layanan publik yang menawarkan kemudahan dalam pelaksanaannya. Pengiriman barang terjadi karena adanya kebutuhan untuk mengirimkan barang dari satu tempat ke tempat lainnya. Biasanya pengirim barang terjadi karena beberapa hal yaitu karena adanya transaksi jual beli dan/atau untuk mengisi kebutuhan barang di lokasi lain<sup>1</sup>.

Dalam kegiatan pengiriman barang terdapat hubungan yang saling membantu antara pelaku usaha dengan konsumennya. Dimana kepentingan pelaku usaha yaitu untuk memperoleh keuntungan dari transaksi dengan konsumen sedangkan kepentingan konsumen yaitu untuk memperoleh kepuasan atas pelayanan<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup><https://www.kompasiana.com/arthanugraha/5838e0419b93737f13e959c8/mengenai-perusahaan-jasa-pengiriman-barang> diakses pada tgl 4 september jam 21.20 wib.

<sup>2</sup> Rosmawati. Pokok - Pokok Perlindungan Konsumen. Kencana. Jakarta. 2018. hlm. 107-108.

Perusahaan penyedia jasa pengiriman barang atau ekspedisi memegang peran penting dalam hal pendistribusian barang karena memudahkan manusia dalam pengiriman barang dengan cepat dan tepat. Perusahaan ekspedisi sebagai pelaksana pengiriman barang juga mempunyai tanggung jawab terhadap konsumennya yaitu tanggung jawab atas suatu barang yang dititipkan oleh pengirim untuk dikirimkan sesuai dengan perjanjian. Pengiriman barang dapat berupa barang elektronik, logistic, dokumen, dan lain-lain.

Jasa pengiriman barang bisa dijadikan sebagai solusi untuk mereka yang menyukai kepraktisan dan kemudahan dalam hal mengirimkan barang, terlebih lagi jika pengiriman itu menyangkut tentang suatu wilayah dimana tidak dapat dijangkau sendiri oleh masyarakat selaku konsumen. Saat ini kebutuhan pengiriman barang telah menjadi kebutuhan utama bagi setiap individu. Semua individu membutuhkan pengiriman barang yang aman, cepat dan tepat waktu sampai ke tempat tujuan. Guna memperlancar kegiatan pengiriman barang, umumnya perusahaan tidak mengangkut barangnya sendiri melainkan menggunakan sarana angkutan yang bukan milik perusahaan seperti kapal laut, kereta api, pesawat udara, dan truck.

Hubungan antara pelaku perusahaan jasa pengiriman barang dengan konsumennya seringkali menemui kendala yang diakibatkan oleh masalah teknis dalam proses pengiriman barang. Masalah teknis yang timbul yaitu

dimulai dari barang yang hilang, rusak, dan mengalami keterlambatan pengiriman ataupun sampainya barang. Apabila hal itu terjadi maka konsumenlah yang akan dirugikan. Hal itu dikarenakan konsumen yang sudah memenuhi kewajibannya yaitu dengan membayar biaya ongkos kirim kepada jasa penyedia pengiriman barang, namun konsumen tidak mendapatkan hak yang seharusnya ia dapatkan yaitu barang sampai tepat waktu dan tanpa adanya kerusakan atau kecacatan akibat proses pengiriman.

Maka dari itu konsumen sebagai pengguna jasa pengiriman barang perlu mendapatkan perlindungan hukum untuk melindungi hak dan kepentingannya. Dalam hal ini konsumen mempunyai hak untuk menuntut ataupun meminta kerugian yang ditimbulkan kepada pihak penyedia jasa pengiriman barang. Dan perlu mengetahui terlebih dahulu apa yang menyebabkan barang tersebut terlambat, hilang atau rusak, karena perbuatan hukum ataupun peristiwa hukum.

Untuk memenuhi kebutuhan jasa pengiriman barang di Indonesia banyak bermunculan perusahaan yang bergerak dibidang jasa pengiriman salah satunya adalah perusahaan swasta yang bergerak dibidang jasa pengiriman barang yaitu PT. Baraka Sarana Tama yang merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam hal bisnis jasa pengiriman barang. Sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pengiriman barang PT. Baraka Sarana Tama mempunyai tanggung jawab atas keamanan dan keselamatan barang yang

harus diangkutnya, mulai saat diterimanya barang hingga diserahkannya barang tersebut ke tangan penerima. Serta apabila dalam pengiriman barang tersebut berjalan tidak lancar, misalnya barang tersebut mengalami kerugian akibat keterlambatan, kehilangan ataupun kerusakan dalam pengirimannya, maka hal ini juga menjadi tanggung jawab pihak pengangkut.

Dalam pelaksanaan perjanjian pengiriman barang pada dasarnya perjanjian tidak dilakukan secara tertulis. Dalam hukum kebiasaan pelaksanaan pengiriman barang didasarkan pada dokumen pengirimannya saja, yang didalamnya memuat nama pengirim, nama pengangkut, tujuan pengiriman serta biaya pengiriman. Berdasarkan hal tersebut para pihak melakukan kewajibannya, sehingga apabila di belakang hari terjadi sengketa maka dokumen – dokumen tersebutlah yang diajukan sebagai bukti, sedangkan antara pengirim dan jasa pengiriman barang atau ekspedisi memiliki hubungan yang diikat dengan suatu perjanjian.

Terdapat banyak peristiwa hukum yang berkaitan dengan tanggung jawab jasa pengiriman barang atau ekspedisi terhadap, hilang, rusak, atau keterlambatan dalam pengiriman barang dan seringkali klaim yang diajukan oleh pengirim kurang ditanggapi. Akibatnya terkadang timbul sebuah sengketa antara pengirim dan pihak perusahaan jasa pengiriman barang atau ekspedisi.

Melalui undang – undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen (UUPK), pemerintah Indonesia telah mengatur dan menjelaskan hak yang harus dipenuhi dan didapatkan oleh konsumen apabila mengalami kerugian. Di dalam “pasal 4 angka 8 UUPK” dijelaskan bahwa konsumen mempunyai hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti kerugian dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.<sup>3</sup>

Dari penjelasan pasal diatas bahwasannya pihak jasa pengiriman barang atau ekspedisi harus bertanggung jawab atas kerugian yang timbul sesuai dengan Pasal 19 UUPK. Di dalam “pasal 19 ayat (1) UUPK” menjelaskan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan<sup>4</sup>, kemudian di perjelas lagi dalam “pasal 19 ayat (2)” yang menjelaskan bahwa ganti rugi sebagaimana dimaksudkan pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku<sup>5</sup>.

---

<sup>3</sup> pasal 4 angka 8 undang – undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen

<sup>4</sup> pasal 19 ayat (1) undang – undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen

<sup>5</sup> pasal 19 ayat (2) undang – undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen

Namun menurut pasal 468 KUHD ada faktor – faktor yang dapat membebaskan jasa pengiriman barang atau ekspedisi dari tanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh konsumen antara lain<sup>6</sup>:

1. Suatu kejadian yang selayaknya tidak dapat dicegah atau dihindarinya.
2. Akibat sifatnya.
3. Keadaannya atau suatu cacat barangnya sendiri.
4. Akibat kesalahan pengirim.

Berdasarkan uraian di atas, yang sekaligus juga melatar belakangi penulis untuk menuangkan dalam sebuah penelitian hukum dengan judul: **“Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Ekspedisi Pengiriman Barang (Studi Kasus di PT. Baraka Sarana Tama Ekspres Cabang Bogor)”**.

## **B. Rumusan masalah**

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap pengguna jasa pengiriman barang di PT. Baraka Sarana Tama Cabang Bogor?
2. Jaminan apa yang diberikan PT Baraka Sarana Tama Cabang Bogor setelah terjadinya kehilangan, kerusakan atau keterlambatan?

---

<sup>6</sup> Pasal 468 Kitab Undang – Undang Hukum Dagang

3. Bagaimana pelaksanaan ganti rugi dan klaim yang diajukan oleh pengguna jasa atas kerugian yang terjadi terhadap PT.Baraka Sarana Tama Cabang Bogor?

### **C. Tujuan penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang menjadi fokus penelitian, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum terhadap pengguna jasa PT Baraka Sarana Tama Cabang Bogor apabila terjadi kesalahan, kerusakan, kehilangan atau kerusakan barang.
2. Untuk mengetahui jaminan apa yang diberikan PT Baraka Sarana Tama Cabang Bogor setelah terjadinya kehilangan, kerusakan atau keterlambatan.
3. Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan ganti rugi dan klaim yang diajukan oleh pengguna jasa atas kerugian yang terjadi terhadap PT. Baraka Sarana Tama Cabang Bogor.

#### **D. Kegunaan Hasil Penelitian**

Dari hasil penelitian di atas, di harapkan dapat berguna baik secara teori tis maupun praktis.

##### **1. Secara teoritis**

- a. Diharapkan Hasil penelitian ini dapat menjadi sumbangan pemikiran dan pengembangan ilmu hukum khususnya dalam ilmu hukum perdata yang berkaitan dengan masalah tentang bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa ekspedisi pengiriman barang di PT. Baraka Sarana Tama.
- b. Penelitian ini dibuat untuk memenuhi tugas penelitian hukum, sebagai salah satu syarat menyelesaikan studi di Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

##### **2. Kegunaan praktis**

###### **a. Bagi Masyarakat**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan wawasan bagi konsumen pengguna jasa pengiriman barang mengenai hak – haknya sebagai konsumen dan pertanggung jawaban pihak perusahaan jasa pengiriman barang terhadap konsumen apabila melakukan pelanggaran atau *wan prestasi*.

###### **b. Bagi Mahasiswa**

Diharapkan penelitian ini dapat menambah perbendaharaan kepustakaan dan bahan bacaan bagi mahasiswa serta dapat dipakai sebagai acuan terhadap penelitian sejenis untuk kajian-kajian berikutnya. Serta dapat digunakan sebagai referensi bagi mahasiswa untuk menulis kajian – kajian atau penelitian yang sejenis.

c. Bagi Pengelola Usaha Jasa Pengiriman Barang

Dalam hal ini PT. Baraka Sarana Tama dapat memberikan informasi atau prosedur perjanjian yang berkaitan dengan jasa pengiriman barang kepada konsumennya. Diharapkan Hasil penelitian ini berguna sebagai acuan yang dapat memberikan informasi mengenai praktik pemberian ganti rugi yang di lakukan oleh pihak PT. Baraka Sarana Tama kepada konsumennya.

d. Bagi Pemerintah

Diharapkan dari penelitian ini dapat dijadikan dasar guna membuat aturan-aturan hukum yang tujuannya untuk melindungi hak-hak konsumen dan untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta tanggung jawab pengelola perusahaan jasa pengiriman barang atau ekspedisi.

## **E. Terminologi**

### **1. Konsumen**

Konsumen dapat diartikan sebagai seorang, pembeli, pemakai penyewa, penerima hibah, peminjam dan sebagainya.<sup>7</sup> Sedangkan konsumen menurut "pasal 1 ayat (2) Undang – Undang No.8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen" yaitu bahwa konsumen merupakan orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan<sup>8</sup>.

Secara ekonomi konsumen dibedakan mejadi tiga baagian yaitu<sup>9</sup>:

a. konsumen komersial

konsumen komersial merupakan setiap orang yang mendapatkan barang dan kemudian digunakan untuk memproduksi barang dan/atau jasa tersebut dengan tujuan untuk memperoleh suatu keuntungan.

b. konsumen antara

konsumen yang mendapatkan barang dan/atau jasa untuk diperdagangkan kembali guna memperoleh keuntungan.

c. Konsumen akhir

Konsumen yang mendapatkan dan menggunakan barang dan/atau jasa yang tujuannya untuk memenuhi kebutuhan hidup.

---

<sup>7</sup> Zulham, 2013, Hukum Perlindungan Konsumen. Edisi Revisi. Cetakan Ke 2. Kencana. Jakarta, hlm.14.

<sup>8</sup> Undang – undang Perlindungan Konsumen Pasal 1 ayat (2)

<sup>9</sup> *Ibid*, hlm. 17.

## 2. Barang

Barang adalah setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan atau dimanfaatkan oleh konsumen<sup>10</sup>.

## 3. Pelaku usaha

Pelaku usaha merupakan orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk hukum badan maupun bukan badan hukum yang didirikan berkedudukan atau melakukan kegiatan hukum diwilayah republik indonesia, baik sendiri maupun bersama - sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi<sup>11</sup>.

## 4. Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”<sup>12</sup>.

## 5. Jasa Ekspedisi

Ekspedisi adalah usaha yang ditujukan untuk mewakili kepentingan pemilik barang untuk mengurus semua kegiatan yang diperlukan bagi terlaksananya penegiriman dan penerimaan barang melalui<sup>13</sup> :

a. Transportasi darat,

---

<sup>10</sup> Undang – undang Perlindungan Konsumen Pasal 1 ayat (4)

<sup>11</sup> Undang – undang Perlindungan Konsumen Pasal 1 angka 3

<sup>12</sup> Undang – undang Perlindungan Konsumen Pasal 1 ayat (1)

<sup>13</sup> <http://kirimbarangcargojakarta.blogspot.com/2016/02/definisi-pengertian-ekspedisi.html> diakses tanggal 5 september tahun 2019 jam 19.20 WIB.

- b. Transportasi laut
- c. Transportasi udara

## **F. Metode penelitian**

Metode penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini meliputi :

### **1. Metode Pendekatan**

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian yuridis sosiologis yaitu penelitian terhadap efektifitas hukum yang sedang berlaku ataupun penelitian terhadap identifikasi hukum. Metode ini digunakan karena di dalam penelitian ini memuat alasan - alasan yang ditekankan pada ilmu hukum dan kaidah - kaidah hukum yang berlaku di masyarakat yang berhubungan dengan kebijakan hukum atas kesalahan baik hilang, rusak dan mengalami keterlambatan pengiriman yang dilakukan oleh perusahaan jasa pengiriman barang atau ekspedisi menurut Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Penelitian yuridis sosiologis bertitik tolak pada data primer atau dengan kata lain, peneliti ini memperoleh data dari penelitian langsung di lapangan melalui wawancara dengan para narasumber.<sup>14</sup>

### **2. Spesifikasi Penelitian**

---

<sup>14</sup> [Soerjono Soekanto. Pengantar Penelitian Hukum. Cetakan ketiga. UI-Press. Jakarta. 1984. hlm. 52.](#)

Jenis penelitian ini bersifat deskriptif , karena penelitian ini dimaksud untuk menggambarkan secara detail tentang peraturan dan penerapan perlindungan konsumen yang diatur dalam Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen jika terjadi keterlambatan pengiriman, kehilangan/rusaknya barang pada PT Baraka Sarana Tama.

### 3. Sumber Data

Sumber data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah :

#### a. Data Primer

Data primer merupakan suatu data penelitian yang diperoleh secara langsung. Data Primer diperoleh dari hasil wawancara dengan narasumber secara langsung yang dilakukan dilapangan, dengan mempersiapkan terlebih dahulu pertanyaan – pertanyaan yang akan diajukan kepada narasumber sebagai pedoman dalam menyusun laporan.

#### a. Data Skunder

Data sekunder merupakan data penelitian yang diperoleh dari sumber yang sudah ada. Data sekunder di peroleh dengan cara studi kepustakaan. Data sekunder ini berguna sebagai landasan teori untuk mendasari penganalisaan pokok-pokok permasalahan yang ada dalam penelitian ini.

Data sekunder terdiri dari<sup>15</sup> :

a) Bahan hukum primer

Merupakan bahan hukum yang mengikat.

- 1) Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- 2) Kitab Undang – Undang Hukum Dagang.
- 3) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

a) Bahan Hukum Sekunder

Bahan-bahan yang erat hubungannya dengan bahan hukum primer.

- 1) Buku dan diktat mengenai Perlindungan Konsumen.
- 2) Karya ilmiah lain (skripsi) atau bisa juga tesis.
- 3) Dokumen - dokumen dan hasil penelitian khususnya masalah perlindungan

b) Bahan hukum tersier

Bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder.

- 1) Kamus hukum
- 2) Kamus Ilmiah populer
- 3) Kamus Besar Bahasa Indonesia

---

<sup>15</sup> *Ibid.*

## **G. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam usaha untuk memperoleh data serta keterangan yang diperlukan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

### **1. Observasi**

Merupakan kegiatan mengamati secara langsung yang terjadi di lapangan khususnya di PT. Baraka Sarana Tama Cabang Bogor.

### **2. Wawancara**

Wawancara ini dilakukan dengan bertanya secara langsung kepada kepala PT. Baraka Sarana Tama Cabang Bogor dengan mempersiapkan daftar pertanyaan.

## **H. Lokasi, Jadwal, dan Subyek Penelitian**

### **1. Lokasi Penelitian**

PT BARAKA SARANA TAMA Jl. Ciwaringin 1 No.12, Pasar Anyar, Bogor, Jawa Barat.

### **2. Jadwal Penelitian**

Penelitian yang dilakukan di PT. Baraka Sarana Tama Cabang Bogor dilaksanakan oleh penulis pada tanggal 10 Oktober sampai dengan 15 Oktober 2019.

### **3. Subyek Penelitian**

Subyek penelitian adalah :

- a. Peneliti
- b. Kepala PT. Baraka Sarana Tama cabang Bogor
- c. Konsumen pengguna jasa pengiriman barang PT. Baraka Sarana Tama cabang Bogor
- d. Pegawai bagian administrasi, packing, dan pengiriman PT. Baraka Sarana Tama cabang Bogor.

## **I. Analisis Data**

Data yang didapat kemudian dianalisis secara kualitatif, yaitu suatu tata cara penelitian yang menghasilkan data deskriptif-analisis. Apa yang dinyatakan oleh responden secara tertulis atau lisan, dan juga perilakunya yang nyata, diteliti dan dipelajari sebagai sesuatu yang utuh. Metode kualitatif digunakan tidak hanya untuk mengungkapkan kebenaran belaka, melainkan untuk memahami kebenaran tersebut.<sup>16</sup>

## **J. Sistematika penulisan**

Sistematika penulisan ini dibagi dalam beberapa Bab, yaitu meliputi :

---

<sup>16</sup> *Ibid*, hlm. 250.

## **BAB I : Pendahuluan**

Merupakan suatu bab pendahuluan yang isinya ialah latar belakang , perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, terminologi, metode penelitian, dan sistematika penelitian.

## **BAB II : Tinjauan Pustaka**

Di dalam bab ini diuraikan mengenai penganalisaan masalah yang akan dibahas. Dimana tinjauan pustaka ini berisikan, Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen, Tinjauan Umum Tentang Pengangkutan, Tinjauan Umum Tentang Tanggung Jawab Pengiriman Barang, Tinjauan Umum Tentang Perjanjian, dan Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen Dalam Prespektif Islam.

## **BAB III : Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Hasil penelitian dan pembahasan ini berisi tentang jawaban dari rumusan masalah yaitu perlindungan hukum terhadap pengguna jasa PT Baraka Sarana Tama apabila terjadi kesalahan, kerusakan, kehilangan atau kerusakan barang, dan Jaminan apa yang diberikan PT Baraka Sarana Tama setelah terjadinya kehilangan, kerusakan atau keterlambatan, kemudian

pelaksanaan ganti rugi dan klaim yang diajukan oleh pengguna jasa atas kerugian yang terjadi.

#### **BAB IV : Bab Penutup**

Di dalam bab ini berisi tentang hasil akhir dari penulisan hukum, yaitu berupa kesimpulan dan saran dari penulis berdasarkan hasil dari pembahasan yang telah dilakukan.

Daftar Pustaka

Lampiran