

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Manusia adalah makhluk Tuhan yang istimewa dan diberi sifat serba ingin tahu. Dengan keistimewaan ini, manusia dengan kemampuan akalinya mampu untuk “mengangkat” dan “merangkum” dunia dalam kesadarannya. Dengan bakat pengetahuannya, manusia berhasil meraih keluasan lingkup dunia yang jauh mengatasi ( lingkungan ) dirinya.<sup>1</sup> Dengan kemampuan untuk menalar, manusia kemudian dapat mengembangkan pengetahuan yang merupakan rahasia kuasanya, meskipun dalam aktivitasnya gerakannya yang demikian, secara terus-menerus dihadapkan pada berbagai pilihan, baik dan buruk, benar dan salah, indah dan buruk, dan seterusnya yang sempurna pada dasarnya merupakan “hukum keseimbangan” yang secara kodratiah berlaku dalam kehidupan manusia.<sup>2</sup>

Perkembangan zaman yang membuat kemajuan dibidang ilmu pengetahuan dan teknologi berdampak pada kemudahan pekerjaan yang akan dilakukan manusia dan kemudahan dalam pemenuhan kebutuhan manusia. Di era yang semakin berkembang seperti saat ini mendorong pelaku usaha untuk membangun perusahaan yang menawarkan layanan jasa pengiriman barang, di tambah dengan situasi Pandemi Virus Covid-19 ini masyarakat di anjurkan untuk melakukan kegiatan di rumah, yang dimana dari bekerja, sekolah, kuliah hingga jual beli dilakukan secara digital dan daring, maka dari itu Jasa pengiriman

---

<sup>1</sup> Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, Rajawali press, 2012, hlm.1

<sup>2</sup> *Ibid.*

terlibat dalam situasi seperti ini, Volume dari jasa pengiriman sendiri terutama PT.Pos Indonesia sangat meningkat pesat, dari barang, dokumen-dokumen dan makanan siap saji. Presentase peningkatan pada masa pandemi ini meningkat 34 persen pada Dalam Kota (*Intracity*) dan peningkatan 58 persen terjadi pada produk e-commerce seperti Shopee, Buka Lapak, dll.

Perusahaan penyedia jasa pengiriman barang memegang peran penting dalam hal pendistribusian dan pengiriman barang karena memudahkan manusia dalam pengiriman barang dengan cepat dan tepat. Banyaknya sarana yang dapat digunakan untuk melakukan hal tersebut, pada akhirnya diberikan melalui layanan-layanan yang sesuai dengan kebutuhan kita.

Jasa pengiriman barang adalah layanan kepada pengguna jasa untuk melakukan pengiriman baik itu dokumen maupun barang untuk dikirim ke alamat yang dituju. Proses pengiriman barang saat ini dibutuhkan dalam menunjang kebutuhan masyarakat Indonesia mulai dari ibu rumah tangga, pelaku usaha di bidang online, bahkan perusahaan, Pengiriman barang dari satu kota ke kota lain akan terasa lebih mudah. Jasa pengiriman ini biasanya akan memberi harga pengiriman barang berdasarkan berat barang dan jarak kota yang ditempuh. Semakin berat suatu barang, harga yang dikeluarkan untuk mengirimnya ke daerah tertentu semakin mahal. Semakin jauh jarak, harga pengiriman barang juga semakin mahal dengan adanya jasa pengiriman. seperti contoh jasa pengiriman PT. Pos Indonesia.

Pos Indonesia merupakan sebuah Badan Usaha Milik Negara Indonesia yang bergerak di bidang layanan pos. Saat ini bentuk badan usaha Pos Indonesia merupakan Perseroan Terbatas dan sering disebut dengan PT. Pos Indonesia. dengan situasi Indonesia pada saat seperti sekarang ini, tentunya ada berbagai hal yang telah terjadi di tengah-tengah kehidupan masyarakat.

Perubahan demi perubahan telah terjadi disaat dunia sedang bergerak maju kearah yang lebih baik dan juga modern. Akibat perubahan tersebut, nyatanya masyarakat juga perlu mengimbangi perubahan yang terjadi secara nyata itu. Di era globalisasi seperti saat ini masyarakat cenderung menginginkan sesuatu yang bersifat cepat dan praktis, termasuk juga dalam hal jasa pengiriman barang. Semakin cepat suatu barang itu dikirim, maka akan semakin besar pula dampak positif yang dirasakan oleh pihak bersangkutan. Tuntutan akan kecepatan pengiriman dan efisiensi jasa layanan, membuat persaingan dikalangan perusahaan jasa pengiriman semakin kompetitif.

. Dalam pengiriman barang PT. Pos Indonesia melibatkan banyak pihak seperti pengangkut, ekspediter, dan perusahaan penyelenggara pos. banyak peraturan- Peraturan yang mengatur mengenai pengangkut diatur di dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian, Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu lintas dan Angkutan Jalan, Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan sedangkan ekspediter diatur di dalam Buku 1 Bab V Bagian II Pasal 86 sampai dengan Pasal 90 mengenai Kedudukan Para Ekspediter sebagai

Pengusaha Perantara sedangkan penyelenggara pos diatur di dalam Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos. Peraturan yang mengatur mengenai tanggung jawab dalam pengiriman barang paket secara khusus diatur di dalam Undang-Undang Tentang Nomor 38 Tahun 2009 tentang pos dan secara umum tanggung jawab perusahaan jasa pengiriman barang terdapat pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999.

Pasal 28 Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang pos berbunyi “Pengguna layanan pos berhak mendapatkan ganti rugi kehilangan kiriman, kerusakan isi paket, keterlambatan pengiriman, ketidaksesuaian antara barang yang dikirim dan yang diterima”.<sup>3</sup>

Pasal 31 ayat 1 Undang-Undang Tentang Nomor 38 Tahun 2009 tentang pos berbunyi “penyelenggara pos wajib memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami oleh pengguna layanan pos akibat kelalaian dan atau kesalahan penyelenggara pos”.

Dalam proses pengiriman barang perusahaan jasa pengiriman akan melakukan proses pengecekan barang dimana barang tersebut akan dipacking didata mengenai jenis barang, berat barang dan alamat barang yang akan dikirim. Setelah melakukan proses pendataan pihak pengguna jasa (konsumen) dan perusahaan jasa pengiriman melakukan perjanjian pengiriman barang yang dituangkan dalam dokumen. Dimana perjanjian tersebut mempunyai hubungan

---

<sup>3</sup>Fida Amira, “Tanggung Jawab Pengiriman Barang Eskpedisi Atas Kehilangan Dan Atau Kerusakan Barang Berdasarkan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos, Studi Kasus Di Kantor Pos Kota Solo, Jurnal Privat Law, Vol VI No. 1, Januari-Juni, 2016, hlm.118

hukum antara pelaku dan pengguna jasa pengiriman. Hubungan hukum tersebut akan menimbulkan hak dan kewajiban para pihak antara pengguna jasa dan pelaku usaha jasa pengiriman barang.

Kewajiban pihak jasa pengiriman barang adalah menjaga barang dan mengantarkan barang ke alamat yang dituju oleh pihak pengirim dengan kondisi baik dan kewajiban pengguna jasa adalah membayar pihak jasa pengiriman sesuai dengan nilai tukar yang telah disepakati. Banyak sekali perusahaan di Indonesia yang bergerak dibidang jasa pengiriman salah satunya adalah PT. Pos Indonesia.

PT.Pos Indonesia berguna memperlancar kegiatan pengiriman barang, umumnya perusahaan tidak mengangkut barangnya sendiri melainkan menggunakan sarana angkutan milik perusahaan angkutan seperti pesawat udara, kapal laut kereta api, dan truk yang bukan milik perusahaan jasa pengiriman barang. Dalam praktiknya di lapangan perusahaan jasa pengiriman barang seperti ekspedisi muatan dan penyelenggara pos turut menjadi pihak pengangkut sehingga akan mengalami kesulitan dalam menerapkan peraturan perundang-undangan dalam hal pertanggung jawaban apabila terjadi resiko dalam proses pengiriman barang. Dalam hal ini pengguna jasa (konsumen) harus mengetahui status perusahaan jasa pengiriman barang dan dokumen agar suatu ketika apabila terjadi kerugian pengguna jasa pengiriman barang paket (konsumen) dapat meminta haknya sesuai peraturan perundang-undangan. Dalam proses pengiriman barang tidak selalu berjalan dengan lancar, dikarenakan terdapat beberapa faktor yang mengakibatkan proses pengiriman barang terhambat dan menimbulkan

kerugian oleh pihak pengirim dan penerima barang. Bentuk permasalahan yang muncul dan mengakibatkan kerugian bagi pengirim barang (konsumen) adalah keterlambatan pengiriman barang, kerusakan barang, kehilangan barang, tertukarnya barang kiriman.

” Dalam Pasal 87 KUHD (Kitab Undang-undang Hukum Dagang) yang 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”.

Pasal 88 KUHD (Kitab Undang-undang Hukum Dagang) yang berbunyi “ Ia juga harus menanggung kerusakan atau kehilangan barang- barang dagangan dan barang-barang sesudah pengirimannya yang disebabkan oleh kesalahan atau keteledorannya”.

Pasal tersebut menjelaskan pihak ekspediter berhak menggunakan segala bentuk pengangkutan untuk menjamin tidak adanya keterlambatan dalam pengiriman barang tetapi tidak ada penjelasan ketika semua cara telah dilakukan dengan baik oleh ekspediter dan pihak pengangkutlah yang mengakibatkan keterlambatan. Ekspediter berkewajiban untuk mengirim barang dari pengirim (konsumen) menyerahkan ke penerima barang dengan tepat waktu dan dalam kondisi baik. Sebelum melakukan pengiriman barang, ekspediter akan mengecek jenis barang, berat barang, ukuran barang serta alamat pengirim dan penerima. Risiko tersebut dapat diakibatkan karena penumpukan barang di tempat pengangkutan,

kecelakaan, bencana alam, dan hal-hal lainnya yang menghambat proses pengiriman barang.

Penumpukan barang yang dapat mengakibatkan keterlambatan membuat ekspediter merasakan dampak dari kesalahan pengangkut karena kepercayaan pengirim sebagai konsumen terhadapnya akan hilang.

Ekspediter juga selalu menjadi pihak pertama yang diminta pertanggung jawaban dari keterlambatan pengiriman oleh pihak pengirim (konsumen), dengan dasar perjanjian antara pihak perusahaan ekspedisi dan pengirim yang menimbulkan hak dan kewajiban.

PT. Pos Indonesia sebagai salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pengiriman barang ketika telah menerima suatu barang dari pihak pengirim, selanjutnya akan memiliki hak dan kewajiban serta bertanggung jawab akan barang tersebut. Tanggung jawab ini dimulai saat diterimanya barang tersebut dari pengirim hingga barang diterima oleh penerima barang yang akan mengakhiri perjanjian tersebut. Perusahaan ini juga sering diminta untuk bertanggung jawab atas segala kerugian pengirim barang akibat keterlambatan, kerusakan dan kehilangan. Terlambat di artikan dengan datang tidak tepat waktu.<sup>4</sup> Hilang di artikan dengan tidak ada lagi, lenyap atau tidak terlihat.<sup>5</sup> Rusak di artikan sudah tidak sempurna, tidak utuh lagi.<sup>6</sup>

Contoh kasus yang terjadi

---

<sup>4</sup> Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Pn. Balai Pustaka, Jakarta, 2003, hlm. 401.

<sup>5</sup> *Ibid*, hlm. 971

<sup>6</sup> *Ibid*, hlm. 980

1. Sebagai contoh pengalaman keluarga saya sendiri yaitu Kehilangan suatu barang yang di kirim oleh salah satu Perusahaan Jasa Pengiriman yang ada di kota Semarang, sehingga saya melakukan klaim kerugian tetapi klaim tersebut sampai saat ini belum ada tanggapan dari pihak perusahaan jasa tersebut

2. Pengguna Jasa Pos Indonesia Sistem COD ( *Chas On Delivery* ) atau bayar di tempat. Konsumen bernama Bagus Adi Wicaksono, Membeli Antena Tv digital indoor dengan estimasi 3 hari pengiriman dari kota Jogjakarta di kirim ke kota Semarang, Namum saat barang datang, barang tidak bisa di gunakan, barang juga sudah mengalami patah atau rusak. Dari pihak perusahaan tidak memberikan arahan atau solusi untuk kejadian ini.

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. Mengingat keadaan yang tidak seimbang antara pihak pengangkut dan pengirim barang, maka pihak pengirim barang sebagai pihak yang lemah harus mendapatkan perlindungan oleh pihak ekspediter. Ekspediter 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. Sesuai fungsi kehadiran Negara, maka pemerintah sebagai lembaga eksekutif bertanggung jawab memajukan kesejahteraan rakyatnya yang di wujudkan dalam suatu pembangunan nasional, melalui pembuatan peraturan perundang- undangan dan kebijakan. Dengan kata lain, perlindungan hukum sebagai suatu gambaran dari fungsi hukum, yaitu konsep dimana hukum dapat memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan, dan kedamaian. 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 konsumen. 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 mutunya.

Berdasarkan dari Latar Belakang, maka dalam penelitian skripsi ini penulis mengangkat judul tentang:

**“TANGGUNG JAWAB DALAM PENGIRIMAN PAKET PADA PT.POS INDONESIA CABANG KOTA SEMARANG”**

## **B. Perumusan Masalah**

Bedasarkan dari latar belakang permasalahan di atas maka perumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana tanggung jawab PT.Pos Indonesia Kota Semarang akibat kelalaian yang menyebabkan rusaknya atau hilangnya barang?
2. Bagaimana prosedur dalam mengurus saat terjadi keterlambatan, kerusakan dan kehilangan dalam pengiriman paket?

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dalam penulisan skripsi ini adalah

1. Untuk mengetahui bentuk-bentuk tanggung jawab PT. Pos Indonesia Kota Semarang Terhadap Kerugian konsumen akibat ada keterlambatan, kerusakan dan kehilangan pada saat pengiriman paket.
2. Untuk mengetahui langkah-langkah apa yang harus masyarakat lakukan jika mengalami Keterlambatan, Kerusakan dan Kehilangan pada paket.

## **D. Kegunaan Penelitian**

Kegunaan penelitian diharapkan baik secara teoritis maupun praktis

1. Kegunaan teoritis

Penelitian ini memberikan sumbangsih ilmu pengetahuan dalam bidang hukum perdata dan perlindungan konsumen dalam tanggung jawab pada jasa pengiriman paket.

## 2. Kegunaan Praktis

Manfaat Penelitian ini diajukan untuk memberikan pengetahuan yang jelas bagaimana tanggung jawab jasa pengiriman, sehingga apabila terjadi tidak kesesuaian, Masyarakat paham akan menjadi hak dan kewajibanya.

### E. Terminologi

Terminologi untuk menghindari adanya perbedaan persepsi, dalam penelitian sendiri di butuhkan batasan – batasan apa yang perlu di kemukakan tentang istilah – istilah yang di gunakan Berikut ini adalah batasan dari istilah dari penelitian yang dilakukan :

#### 1. Pertanggung Jawaban

Keadaan wajib menanggung segala sesuatunya ( Jika terjadi apa-apa boleh di tuntutan, dipersalahkan dan diperkarakan.<sup>7</sup>

#### 2. Pengiriman

Pengiriman adalah kegiatan mendistribusikan produk, barang dan jasa produsen kepada konsumen.<sup>8</sup>

#### 3. Paket

Paket adalah Barang yang di kirimkan dalam bungkusan melalui pos atau perusahaan ekspedisi lain.<sup>9</sup>

<sup>7</sup> Departemen Pendidikan *Kamus Besar Bahasa Indonesia, Pn. Balai Pustaka, Jakarta, 2003, hlm. 401*

<sup>8</sup> Eprints, Universitas Muhammadiyah Malang, Pn.eprint, Malang, 2009, hlm.5

#### 4. PT.Pos Indonesia

Pos Indonesia adalah layanan komunikasi tertulis dan atau surat elektronik, layanan logistik, layanan transaksi keuangan, dan layanan keagenan pos untuk kepentingan umum.<sup>10</sup>

### **F. Metode Penelitian**

Metode penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini terdiri dari :

#### 1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan Penelitian yang di gunakan dalam penulisan hukum menggunakan metode Yuridis Sosiologis, Penelitian Yuridis Sosiologis adalah mengidentifikasi dan mengkonsepsikan hukum sebagai institusi yang riil dan fungsional dalam system kehidupan yang nyata. Pendekatan Yuridis menekankan penelitian yang bertujuan memperoleh pengetahuan hukum secara empiris dengan terjun langsung ke obyeknya

#### 2. Spesifikasi Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif, pengertian penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk menyajikan informasi dasar akan suatu hubungan dan mengklasifikasikan subjek penelitian, menjelaskan tahapan atau proses.

#### 3. Sumber Data Penelitian

---

<sup>9</sup> *Ibid*, hlm.395

<sup>10</sup>Eprints, Univeritas Diponegoro,*Gambaran Umum Perusahaan pos Indonesia*, Semarang, 2011, hlm.12

3.a. Data Primer adalah Data primer adalah data yang diperoleh peneliti secara langsung dari tangan pertama dengan menggunakan alat pengambilan data pada objek sebagai sumber informasi yang dicari. Data primer diperoleh melalui wawancara dan pertanyaan spontan dengan situasi pada saat berlangsungnya proses wawancara

3.b. Data Sekunder adalah data yang bersumber dari bahan-bahan pustaka dan data yang di peroleh tidak langsung dari sumbernya. Bahan-bahan yang digunakan dalam penelitian ini mencakup buku-buku, hasil penelitian yang berwujud laporan atau data tekstual lainnya, dan dokumen resmi terkait dengan penelitian, pendapat para ahli dan peraturan perundang-undangan.

b.1. Bahan Hukum Primer

1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 1985 Tentang Penyelenggaraan Pos
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2013 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian

5. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu lintas dan Angkutan Jalan

6. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran

7. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbang

b.2. Bahan Hukum Sekunder

- Literatur yang berkaitan dengan Judul Penulisan Hukum ini

- Jurnal

- Kamus Hukum

- Buku-Buku Hukum

b.3. Bahan Hukum Tersier

Bahan Hukum Tersier digunakan sebagai penyokong Bahan Hukum Primer dan Sekunder

- Website 

- KBB

- Ensiklopedia

g. Alat pengumpulan data

1. Wawancara

Wawancara adalah tujuan dari wawancara adalah untuk mendapatkan informasi yang tepat dari narasumber yang terpercaya.

Wawancara dilakukan dengan cara penyampaian sejumlah pertanyaan dari pewawancara kepada narasumber untuk mengambil semua data yang ingin di teliti

## 2. Studi Pustaka

Studi pustaka adalah kegiatan untuk menghimpun informasi yang relevan dengan topik atau masalah yang menjadi obyek penelitian.

Informasi tersebut dapat diperoleh dari buku-buku, karya ilmiah, tesis, disertasi, ensiklopedia, internet, dan sumber-sumber lain.

### h. Lokasi dan Subjek Penelitian

Penelitian ini mendapatkan data yang jelas di lokasi

Kantor PT.POS INDONESIA CABANG SEMARANG di Jl. Pemuda

Nomor 4 Kota Semarang

### i. Analisis Data

Dalam Penelitian ini menggunakan cara Editing. Yang di maksud editing yaitu meneliti, mencocokkan data dan merapikan data yang sudah di dapatkan.

## G. Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika penulisan ini di bagi dalam beberapa Bab, dimana dalam bab terdiri dari unit-unit bab demi bab. Adapun sistematika penulisan ini di buat dalam bentuk uraian :

## BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini akan diuraikan tentang uraian umum seperti penelitian pada umumnya yaitu Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Kegunaan Penelitian, Metode Penelitian, Keaslian Penulisan, serta Sistematika Penulisan.

## BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Memuat rincian secara sistematis mengenai ketentuan umum pembahasan tentang beberapa hal yang berkaitan dengan judul Tinjauan Tentang Pengertian Pengangkutan, Tinjauan Tentang Perjanjian Pengangkutan, Tinjauan Tentang Perlindungan Konsumen, Tinjauan Tentang Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Islam.

## BAB III : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berisi tentang hasil penelitian dan pembahasan yang merupakan jawaban dari rumusan masalah yaitu Syarat sahnya dalam perjanjian pengiriman barang, Tanggung jawab perusahaan PT.Pos Indonesia Cabang Kota Semarang, Hambatan yang ada di perusahaan sehingga menyebabkan rusak dan hilangnya barang dan cara mengatasi hambatan yang ada di PT.Pos Indonesia ( Persero ) Kota Semarang.

## BAB IV : PENUTUPAN

Bab ini merupakan bagian akhir dari penulisan hukum yang memuat kesimpulan-kesimpulan secara singkat dari pembahasan, kemudian dikemukakan juga mengenai saran-saran yang di anggap perlu oleh Penulis.