

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi ini telah terjadi banyak perkembangan dalam segala bidang terutama pada aspek perkembangan ekonomi. Perekonomian Indonesia semakin berkembang ditandai dengan dunia persaingan usaha yang semakin tinggi dan minat penduduk melakukan perdagangan. Memerlukan banyak faktor pendukung untuk menunjang kelancaran usaha, salah satu faktor pendukung yang dapat menunjang kelancaran usaha adalah jasa pengiriman barang.

Keberadaan jasa pengiriman barang dapat menunjang perkembangan dan kelancaran usaha karena suatu perusahaan atau rumah usaha dapat mengirim barang pesanan pada konsumen melalui jasa pengiriman barang. Sehingga banyak bermunculan perusahaan yang bergerak dibidang jasa pengiriman barang. Perusahaan pengiriman barang bergerak pada bidang jasa sehingga yang perlu diperhatikan adalah adanya rasa percaya yang diberikan oleh perusahaan jasa pengiriman kepada pengguna jasa.

Hubungan hukum yang terjadi antara perusahaan jasa pengiriman dan pengguna jasa adalah perjanjian pengangkutan. Dalam perjanjian pengangkutan yang secara langsung terikat memenuhi hak dan kewajibannya yaitu pihak perusahaan jasa pengiriman berkewajiban melakukan pengangkutan dan berhak atas biaya yang dibayarkan oleh pengguna jasa dan/atau pengguna jasa yang berkewajiban pokok membayar biaya angkutan dan berhak atas penyelenggaraan

pengangkutan barangnya/penumpang .¹ Apabila dilihat dari pihak dalam perjanjian pengangkutan, maka pengangkut adalah pihak yang mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang.

Pengguna jasa pengiriman barang dalam perjanjian pengangkutan dapat disebut juga konsumen. *“Konsumen adalah setiap orang pemakai² barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”*³

Pengkualifikasian terhadap konsumen sesungguhnya tidak terbatas pada subjek hukum yang disebut orang melainkan terdapat pula subjek hukum lainnya yang dapat disebut juga sebagai konsumen akhir yaitu badan hukum yang mengkonsumsi barang dan/atau jasa serta tidak untuk diperdagangkan.⁴ Maka baik subjek hukum maupun badan hukum dapat disebut sebagai konsumen akhir. Sedangkan perusahaan jasa pengiriman barang dapat disebut sebagai pelaku usaha.

Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.⁵

¹ Rahayu Hartini, *Hukum Pengangkutan* (Universitas Muhammadiyah Malang, 2007) hlm. 17.

² Istilah pengguna jasa = pemakai barang dan/atau jasa. *Pengguna adalah Orang yang menggunakan. Pemakai adalah yang memakai; yang menggunakan.* <http://kbbi.web.id/>, [diunduh pada tanggal 17 Oktober 2013]

³ Pasal 1 angka 2 Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen.

⁴ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta : Raja Grafindo Persada) hlm. 5.

⁵ Pasal 1 angka 3 Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen.

Perjanjian pengangkutan yang telah disepakati oleh pelaku usaha dan konsumen dapat dikatakan sah apabila telah tertulis dalam surat angkutan, hal tersebut antara lain telah di rumuskan dalam Pasal 90 KUHD⁶, yang berbunyi :

Untuk segala tuntutan sebagai komisioner terhadap pada pengamatannya, baik tuntutan – tuntutan karena uang – uang yang telah dibayari olehnya terlebih dahulu, maupun karena bunga – bunga, biaya dan provisi maupun pula tuntutan – tuntutan berhubungan dengan perkaitan – perkaitan yang masih berjalan, maka seseorang komisioner mempunyai hak mendahului, baik atas barang- barang yang oleh pengamat telah dikirimkan penggantian rugi dalam hal keterlambatan, memuat juga :

1. Nama dan berat atau ukuran barang – barang yang diangkut, begitupun merk-merk dan bilangan – bilangannya;
2. Nama orang kepada siapa barang-barang dikimnya;
3. Nama dan tempat sipengangkut atau juragan perahu;
4. Jumlah upahan pengangkutan;
5. Tanggal penandatanganan;
6. Penandatanganan sipengirim atau ekspeditur surat angkutan ini, ekspeditur harus membukukannya dalam register-hariannya.⁷

Surat angkutan berisi persetujuan antara pelaku usaha dan konsumen mengenai waktu, tempat tujuan, dan penggantian rugi. Pelaku usaha dalam melaksanakan kewajibannya berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen sesuai dengan isi perjanjian.

Hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen dalam pengangkutan barang termasuk sebagai hubungan langsung karena terikat secara langsung dengan perjanjian. Perjanjian tersebut adalah perjanjian tertulis sebagaimana yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha dikenal sebagai perjanjian baku. Perjanjian baku merupakan bentuk perjanjian yang banyak dipergunakan oleh

⁶ Rahayu Hartini, *Op.Cit*, hlm. 15.

⁷ Pasal 90 Kitab Undang-undang Hukum Dagang.

pelaku usaha yang berhadapan dengan pihak lain dalam jumlah yang banyak dan memiliki kepentingan yang sama.⁸

Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang – undang bagi mereka yang membuatnya. Suatu perjanjian tidak dapat ditarik kembali selain dengan sepakat kedua belah pihak, atau karena alasan – alasan yang oleh undang – undang dinyatakan untuk itu. Suatu perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik.⁹

Suatu perjanjian tertulis ada kemungkinan pelaksanaannya tidak sesuai dengan kesepakatan, terkadang salah satu pihak merasa dirugikan oleh pihak lainnya. Kerugian yang dialami akibat tidak terpenuhinya suatu perjanjian dapat terjadi karena adanya kelalaian dari salah satu pihak atau bahkan kesengajaan yang dilakukan oleh salah satu pihak, misalnya pada kasus yang dialami oleh Merry Riana, pada tanggal 03 april 2013 merry melakukan pengiriman barang ke Jakarta menggunakan layanan “*Next Day Package*” (pengiriman dalam waktu sehari). Tapi kenyataanya pada tanggal 4 April 2013 barang belum sampai pada si penerima, setelah di konfirmasi kepada pihak jasa pengiriman barang memberi alasan bahwa alamat yang dituju sulit ditemui.¹⁰

Kejadian pada contoh kasus tersebut dapat dikatakan wanprestasi karena tidak sesuai dengan kesepakatan perjanjian antara pelaku usaha dengan konsumen. Hal ini biasanya lebih banyak dilakukan oleh pelaku usaha karena kedudukan konsumen lebih lemah dibanding pelaku usaha, sehingga konsumen merasa dirugikan. Sebagaimana yang sering kali ditemui pada jasa pengiriman

⁸ Ahmadi Miru, *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*. (Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2011)hlm. 34

⁹Pasal 1338. Kitab Undang – undang Hukum Perdata.

¹⁰Kompasiana “surat terbuka untuk Fedex” dikutip dari <http://ekonomi.kompasiana.com/bisnis/2013/04/10/surat-terbuka-untuk-fedex-550127.html>, [diunduh pada tanggal 13 Oktober 2013]

barang jalur darat¹¹, misalnya Tiki JNE (Jalur Nugraha Eka Kurir), FedEx Indonesia, ESL (Eka Sari Lorena), Indologic, dll.

Kerugian konsumen yang dimaksud adalah tidak terpenuhi hak – hak dari konsumen, misalnya seringkali konsumen tidak memiliki posisi tawar yang berimbang dengan pelaku usaha. Hal ini terlihat nyata pada perjanjian baku yang tidak informatif dan tidak bisa di tawar – tawar lagi. Sebagai contoh perjanjian baku antara suatu perusahaan jasa pengiriman barang adalah *“Dengan menandatangani e-connote ini pengirim telah membaca, memahami dan sepakat untuk terikat dengan Syarat Standar Pengiriman yang tercantum dalam halaman 2 yang merupakan satu kesatuan tidak terpisahkan dari econnote ini”*.¹²

Mengamati perjanjian baku tersebut maka dapat dikatakan bahwa hak-hak konsumen ada yang tidak terpenuhi yaitu konsumen berhak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/jasa yang digunakan sesuai dengan pasal 4 angka d UUPK. Sedangkan pada perjanjian baku tersebut sudah tidak dapat dirubah lagi dan dalam menentukan isi klausul konsumen sama sekali tidak dilibatkan sehingga konsumen terpaksa mengikuti perjanjian baku yang telah dibuat. Selain itu konsumen juga kurang mendapat informasi yang jelas terkait perjanjian baku tersebut karena perjanjian baku tersebut hanya terlampir dan tidak diserahkan kepada konsumen.

Dirugikannya konsumen atas kesalahan yang telah dilakukan oleh pelaku usaha mengakibatkan konsumen menuntut pertanggung jawaban kepada pelaku

¹¹ Pasal 1 Ayat 3 UU tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan, Angkutan darat adalah pemindahan orang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan di Ruang Lalu Lintas Jalan.

¹² Bukti pengiriman menggunakan JNE pada tanggal 03 Oktober 2013.

usaha. Akan tetapi terkadang pelaku usaha tidak mau bertanggung jawab atas kesalahannya tersebut dengan alasan – alasan tertentu. Alasan yang sering kali digunakan oleh pelaku usaha adalah kesalahan yang terjadi bukan semata-mata karena kelalaian dari pelaku usaha melainkan karena memang alamat tujuan sulit ditemui, *overload* kurir, kemasan barang sama sehingga tertukar, dll. Sedangkan hal tersebut berkaitan erat dengan bentuk pelayanan yang wajib diberikan oleh pelaku usaha kepada konsumen atau termasuk dalam kewajiban pelaku usaha.

Diperlukan perlindungan hukum terhadap konsumen karena perlindungan konsumen merupakan bagian tak terpisahkan dari kegiatan bisnis yang sehat. Dalam kegiatan bisnis yang sehat harus tercipta suatu keseimbangan perlindungan hukum antara konsumen dengan pelaku usaha. Ketidak seimbangan perlindungan konsumen mengakibatkan konsumen berada di posisi yang lemah.¹³ Dalam Undang – undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut dengan UUPK) telah mengatur hak – hak dan kewajiban bagi konsumen dan pelaku usaha.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka timbul keinginan untuk mengkaji dan meneliti ke dalam penulisan skripsi dengan judul “**Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang Jalur Darat**”

¹³ Ahmadi Miru. *Op.Cit* hlm.1

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian skripsi ini adalah :

1. Bagaimana standar pelayanan pengiriman barang jalur yang diberikan oleh perusahaan jasa pengiriman barang yang sesuai dengan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ?
2. Bagaimana bentuk pertanggungjawaban perusahaan jasa pengiriman barang jalur darat atas kesalahan yang disebabkan oleh pihak perusahaan ?

1.3 Tujuan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian skripsi ini adalah :

1. Untuk mengetahui standar pelayanan pengiriman barang yang diberikan oleh perusahaan jasa pengiriman barang jalur darat yang telah sesuai dengan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
2. Untuk mengetahui bentuk pertanggungjawaban yang diberikan oleh pihak perusahaan jasa pengiriman barang jalur darat atas kesalahan yang dilakukannya.

1.4 Manfaat Penulisan

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian skripsi ini antara lain meliputi :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi sumbangan/pemikiran bagi ilmu pengetahuan mengenai perlindungan konsumen terhadap pengguna jasa

pengiriman barang jalur darat, khususnya terhadap perjanjian baku yang seringkali merugikan konsumen.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberi kemajuan terhadap perlindungan konsumen khususnya konsumen pengguna jasa peniriman barang jalur darat, serta untuk meningkatkan koordinasi diantara lembaga/instansi yang terkait dengan perlindungan konsumen, misalnya Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat untuk selanjutnya disebut sebagai LPKSM, Badan Perlindungan Konsumen Nasional untuk selanjutnya disebut sebagai BPKN, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen untuk selanjutnya disebut sebagai BPSK.

1.5 Metode Penelitian

1.5.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan peneliti dalam penyusunan skripsi ini adalah jenis penelitian hukum normatif, penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder untuk menemukan aturan hukum, prinsip-prinsip hukum, maupun doktrin-doktrin hukum guna menjawab isu hukum yang dihadapi.¹⁴

1.5.2 Pendekatan Penelitian

Dalam melaksanakan serta memudahkan dalam penelitian ini, maka penelitian ini menggunakan pendekatan perundang–undangan (*statute approach*)

¹⁴ Pieter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, (Jakarta : Kencana, 2011), hlm 35.

yang mana dilakukan dengan menelaah semua undang–undang dan regulasi yang bersangkut paut dengan isu hukum yang sedang ditangani.¹⁵

1.5.3 Bahan Hukum

Bahan hukum merupakan dasar yang akan dijadikan acuan atau rujukan oleh peneliti dalam penelitian skripsi ini. Adapun bahan hukum yang digunakan peneliti dalam penelitian skripsi ini meliputi bahan hukum primer dan sekunder.

a) Bahan Hukum Primer

Bahan Hukum Primer merupakan bahan hukum yang bersifat *autoritatif* yang memiliki otoritas sebagai bahan hukum utama yang bersifat mengikat dan merupakan cerminan dari hukum itu sendiri yang berupa peraturan perundang–undangan. Bahan hukum primer terdiri dari peraturan perundang–undangan, risalah sidang, catatan resmi atau risalah dalam pembuatan perundang–undangan, dan putusan–putusan hakim.¹⁶

Adapun bahan – bahan hukum primer yang digunakan dalam penelitian skripsi ini antara lain :

1. *Burgerlijk Wetboek* disebut sebagai Kitab Undang–Undang Hukum Perdata (KUHPerdata)
2. *Wetboek Van Koophandel* disebut sebagai Kitab Undang–Undang Hukum Dagang (KUHD)
3. Undang–undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

¹⁵*Ibid.* hlm 93-94

¹⁶*Ibid.*, hlm 141.

4. Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan.
5. Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2011 Tentang Angkutan Multimoda.

b) Bahan Hukum Sekunder

Bahan Hukum Sekunder, yaitu berupa semua publikasi tentang hukum yang bukan merupakan dokumen – dokumen resmi. Publikasi tentang hukum meliputi buku – buku teks, kamus – kamus hukum, komentar – komentar atas putusan pengadilan.¹⁷ Bahan hukum ini digunakan untuk menunjang bahan hukum primer dalam menyelesaikan penelitian skripsi ini.

1.5.4 Analisis Bahan Hukum

Analisis bahan hukum yang digunakan adalah mengumpulkan dan mengkaji bahan-bahan hukum yang ada baik bahan hukum primer maupun bahan hukum sekunder. Bahan hukum tersebut kemudian diolah dengan menginventarisasi serta disinkronkan dengan permasalahan-permasalahan yang berkembang terutama hal-hal yang berkaitan dengan permasalahan yang diangkat peneliti.

1.6 Pertanggungjawaban Sistematika

Sistematika penelitian skripsi ini dibagi atas 4 (empat) bab, Adapun urutan dan tata letak masing-masing bab adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada Bab I ini diuraikan mengenai pendahuluan yang terdiri dari latar belakang permasalahan mengenai perlindungan konsumen terhadap pengguna jasa

¹⁷ *Ibid*, hlm 142.

pengiriman barang. Tahapan berikutnya, di dalam rumusan masalah ditentukan ruang lingkup dan arah penelitian dari penjabaran latar belakang yang ada. Manfaat Penelitian memberikan gambaran dari sasaran dan tujuan dari penelitian skripsi ini. Dalam metode penelitian diuraikan jenis penelitian, bagaimana sebuah pendekatan masalah sekaligus sumber bahan hukum dan analisa bahan hukum. Uraian yang terakhir mengenai pertanggungjawaban sistematika.

BAB II KAJIAN TEORITIS

Pada Bab II ini diuraikan mengenai tinjauan kepustakaan yang berisi rumusan dan definisi yang digunakan untuk menjelaskan, pemahaman tentang Perlindungan Konsumen, Hak dan kewajiban konsumen, Hak dan kewajiban pelaku usaha, Hukum Pengangkutan, Syarat-syarat Pengangkutan dan prosedur pengangkutan.

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada Bab III ini merupakan penjelasan dari hasil penelitian atau pembahasan, yang berisi tentang Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen pengguna jasa pengiriman barang dengan menyesuaikan pada Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, kendala yang di hadapi oleh konsumen untuk menuntut pertanggungjawaban kepada pelaku usaha, menyesuaikan standar pengiriman perusahaan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, serta upaya perolehan kerugian terhadap konsumen menggunakan metode atau sarana litigasi atau nonlitigasi.

BAB IV PENUTUP

Bab ini merupakan kesimpulan dan saran, yang berisi rangkungan atau resume hasil penelitian dan analisis bab-bab sebelumnya sehingga dapat ditarik kesimpulan mengenai perlindungan hukum kepada konsumen pengguna jasa pengiriman barang jalur darat.