

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Indonesia adalah negara yang sangat besar dengan pulau-pulau dari Sabang sampai Merauke dan lautan yang luas. Tentunya pengiriman barang dalam wilayah yang begitu luas membutuhkan transportasi dengan pengiriman barang. Hasilnya adalah perusahaan ekspedisi yang menangani jasa transportasi atau pengiriman barang. Mengingat Indonesia merupakan negara kepulauan, maka diperlukan transportasi darat, laut, dan udara untuk menghubungkan pulau dan wilayah. Transportasi adalah sarana utama untuk mencapai tujuan memindahkan serta mengirimkan barang dari satu kota ke kota lain, dan dari satu pulau ke pulau lain.

Di era digital ini, masyarakat diberkahi dengan banyak layanan pengiriman. Jasa pengiriman barang sudah menjadi kebutuhan akhir-akhir ini, apalagi dengan munculnya perusahaan belanja online yang membutuhkan jasa pengiriman antar penjual. Indonesia menduduki peringkat pertama di dunia pada April 2021, dengan 88,1% pengguna internet di Indonesia memakai layanan *E-Commerce* untuk membeli produk secara online. Jasa pengiriman saat ini menjadi jawaban untuk mempermudah pengiriman barang, terutama saat jual beli antar pulau dan daerah. Perusahaan Ekspedisi memberikan layanan yang memungkinkan penjual barang dengan mudah mengirimkan barang ke tempat pembeli memesan barang secara online, yaitu tempat para pembeli yang tidak dapat dijangkau secara umum. Fakta bahwa semakin banyak orang mengangkut barang ke daerah yang sangat jauh dari satu daerah menjadikan layanan pengiriman didambakan masyarakat.<sup>1</sup>

Alamat pengiriman adalah tujuan pihak yang pengangkutannya dianggap sah. Tujuan para pihak yang diakui sah oleh Undang-Undang

---

<sup>1</sup> Parhusip, Marlina. Putro, Tri Sukirno & Setiawan, Deny, 2017, *Analisis Permintaan Terhadap Jasa Pengiriman Pada PT.Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Tujuan Pekanbaru-Jakarta Di Kota Pekanbaru*, Jurnal Online Mahasiswa, Pekanbaru, hlm. 3

Pelayaran adalah untuk tiba dengan selamat di tujuan mereka dan untuk menanggung biaya transportasi secara penuh. Ke lokasi pengiriman akhir berarti ke lokasi yang ditentukan dalam kontrak pengiriman. Keselamatan berarti barang yang dikirim tidak rusak, hilang atau musnah dan tetap dalam keadaan aslinya. Dari segi hukum, khususnya dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang termasuk dalam Hukum Kontrak, masalah yang erat kaitannya dengan perlindungan hukum terhadap barang adalah hubungan hukum antara pengirim dan penerima. Hubungan hukum ini, atas pertimbangan penerima, menetapkan hak dan kewajiban antara pengangkut dan pengirim. Dengan demikian pengirim dan pengangkut dapat menjamin status hukum dan kepastian hukum atas hak dan kewajibannya.

Saat mengirimkan barang, konsumen seringkali membutuhkan perlindungan hukum, dan perusahaan pelayaran seringkali bertindak melawan pemilik dan pembeli barang. Ini termasuk regulasi yang harus diperhatikan jika terjadi permasalahan. Sebanyak 36% konsumen menyatakan ketidakpuasan mereka dalam pengalaman pengiriman barang yang dibeli secara online. Contoh masalah yang sering terjadi adalah kerusakan dan keterlambatan barang sampai, dan tidak jarang pula kehilangan barang dapat terjadi, maka dari itu pelaku usaha pengiriman barang dibebankan oleh tanggung jawab untuk mengganti kerugian konsumen. Ganti kerugian meliputi pembayaran semua kerugian yang disebabkan oleh rusaknya atau hilangnya harta benda kreditur karena kelalaian debitur. Tuntutan ganti rugi menurut hukum perdata dapat timbul sehubungan dengan kontrak. Kompensasi akan terjadi jika para pihak dalam kontrak gagal memenuhi kewajiban mereka berdasarkan kontrak, dan akibatnya, jika pihak lain dalam kontrak menderita kerugian, ganti rugi merupakan cara untuk melakukan tanggung jawab menurut hukum.

Di Indonesia sendiri perlindungan terhadap konsumen telah diatur di dalam Hukum Perlindungan Konsumen. Hal ini terlihat dari peraturan perundang-undangan terkait yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.<sup>2</sup> Perlindungan konsumen semakin penting

---

<sup>2</sup> Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

mengingat kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi yang terus meningkat yang menjadi pendorong produktivitas dan efisiensi produsen barang dan jasa yang mereka produksi untuk mencapai tujuan bisnis mereka. Secara formal hal tersebut dianggap sangat penting. Perlindungan konsumen merupakan bagian integral dari menjalankan bisnis yang solid dan aman bagi seluruh pihak. Dalam kegiatan usaha yang sehat, terdapat hubungan perlindungan hukum yang seimbang antara konsumen dan pelaku ekonomi.<sup>3</sup> Indonesia telah memiliki beberapa peraturan perundang-undangan yang bertujuan untuk melindungi konsumen. Peraturan Perundang-Undang Perlindungan Konsumen antara lain adalah Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999. Pasal 1 ayat 1 menyatakan bahwa “perlindungan konsumen adalah upaya menciptakan kepastian hukum untuk melindungi konsumen”.<sup>4</sup>

Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini mengacu pada filosofi pembangunan yang esensial dari pengembangan peraturan perundang-undangan perlindungan konsumen, terutama dalam rangka pembangunan manusia seutuhnya berdasarkan falsafah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pancasila dan UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Selain itu, Burgerlijk Wetboek atau KUH Perdata memuat ketentuan tentang perlindungan konsumen. Misalnya, dimulai dengan Volume III, Bab IV, Bagian II, Bagian 1365. Berdasarkan ketentuan UUPK No. 8 Tahun 1999 tentang hak dan kewajiban konsumen serta hak dan kewajiban badan ekonomi, jasa yang menggunakan barang, jasa pengiriman sebagai konsumen, perusahaan pelayaran sebagai pedagang, dan lain-lain. pelayanan yang baik bagi konsumen.<sup>5</sup>

Perjanjian pengiriman barang antara pelaku usaha angkutan dan pengirim bersifat kausalitas. Di dalam kelangsungan hidup bermasyarakat secara modern saat ini, tidak jarang kita menemukan kontrak / perjanjian

---

<sup>3</sup> Ahmadi Miru, 2013, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, hlm. 1.

<sup>4</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, hlm. 1.

<sup>5</sup> Liza Fauzia, 2008, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Listrik Pada PT. PLN (Persero) Wilayah Sumatera Utara*, Medan, hlm. 10.

baku yang dibentuk secara baku dalam kontrak pengiriman barang. Perjanjian Baku adalah kontrak yang ditandatangani secara sepihak menurut ketentuan dan disepakati oleh (beberapa) pihak yang memiliki pandangan dan pendirian negosiasi yang lebih tinggi, dimana Persyaratan (terms) tidak dapat dinegosiasikan atau tidak dapat diubah oleh orang lain. Tentunya dalam hal ini syarat-syarat baku (perjanjian) biasanya dibuat oleh orang-orang yang menduduki posisi kekuasaan, dalam hal ini para pelaku usaha pengiriman seperti PT JNE, J&T, Tiki, Ninja Xpress dan POS Indonesia. Pasal – Pasal dalam perjanjian baku senantiasa memberikan kerugian bagi pembeli karena perjanjian itu sendiri ditandatangani secara sepihak. Dan jika konsumen tidak menerima isi dari perjanjian baku, maka konsumen tidak akan menerima barang dan/atau jasa yang diinginkan karena perjanjian akan berada di tempat lain. Dengan timbulnya perjanjian baku sebagai perjanjian yang ditandatangani secara sepihak oleh operator jasa kurir dengan kondisi yang telah distandarisasi sebelumnya, dimana konsumen hanya mempunyai opsi untuk dapat menerima maupun menolak, hal ini membuat konsumen lebih cenderung untuk menyetujui dan menerima isi dari perjanjian baku, padahal senantiasa isi dari kontrak tersebut merugikan konsumen. Kesepakatan seperti itu cenderung hanya memasukkan hak pihak yang lebih kuat, sedangkan pihak lain menerima keadaan tersebut karena posisinya yang lemah.<sup>6</sup>

Selama proses pengiriman, pemilik perusahaan ekspedisi harus memastikan bahwa kendaraan yang digunakan untuk mengangkut barang memenuhi standar yang ditetapkan. Jika tidak, sekaligus merugikan konsumen, pelaku usaha harus mengganti kerugian yang dialami pemilik barang. Salah satu penyedia jasa pengiriman yang mencakup seluruh Indonesia adalah Ninja Xpress. Ninja Xpress adalah perusahaan transportasi berbasis teknologi yang menyediakan transportasi barang dan Kirim dokumen Anda ke lokasi mana pun yang dapat dijangkau oleh Ninja Xpress. Ninja Xpress memiliki jaringan di 6 negara Asia Tenggara termasuk

---

<sup>6</sup> Adella Sindy Permatasari, 2018, *Perjanjian Baku: Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Klausula Eksonerasi Usaha Jasa Kurir (Studi Kasus Di Tiki*, Skripsi: Universitas Muhammadiyah Surakarta, Surakarta, hlm. 8.

Indonesia. Pengguna layanan hanya perlu membayar sejumlah pengiriman ke alamat yang ditentukan di Ninja Xpress. Namun tidak dapat dipungkiri bahwa dibalik kenyamanan jasa kurir terdapat hambatan transportasi yang dapat merugikan konsumen. Contoh kejadian yang tidak diinginkan yang sering terjadi adalah barang dikirim ke tempat tujuan lebih lambat dari kesepakatan dan rusak atau tidak lengkap sesuai dengan tanggal pengiriman yang disepakati. Pasal 7 Huruf F Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999, perusahaan pelayaran bertanggung jawab atas segala kerusakan barang habis pakai saat ini. Dalam hal ini, pengguna dirugikan karena ia diharuskan membayar biaya tetap untuk menerima layanan yang diinginkan, yaitu barang tiba dalam kondisi tidak rusak seperti yang disepakati.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan dan dijelaskan oleh penulis diatas, maka penulis merumuskannya menjadi sebuah judul. **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN JASA PENGIRIMAN BARANG ONLINE MELALUI DARAT.”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan Uraian penulis di atas mengangkat beberapa pokok permasalahan yang penulis rumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana bentuk perlindungan konsumen jasa pengiriman barang online melalui darat?
2. Bagaimana tanggung jawab pelaku usaha dalam hal terjadi kerusakan pada barang milik konsumen saat proses pengiriman?

## **C. Ruang Lingkup**

Penelitian yang dilakukan oleh penulis berfokus pada topik dan tidak keluar dari pembahasan untuk mempelajarinya. Keterbatasan masalah dalam penelitian yang penulis teliti lebih lanjut adalah:

Bentuk perlindungan konsumen jasa pengiriman barang online melalui darat dan tanggung jawab pelaku usaha dalam hal terjadi kerusakan pada barang milik konsumen saat proses pengiriman.

#### **D. Tujuan dan Manfaat**

Selain itu, tujuan dan manfaat dari penelitian ini adalah::

##### **1. Tujuan Penulisan**

Dengan memperhatikan permasalahan di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penulisan makalah ini adalah::

- a. Untuk mencari tahu lebih lanjut tentang bentuk perlindungan konsumen jasa pengiriman barang online melalui darat.
- b. Untuk mengetahui tanggung jawab pelaku usaha dalam hal terjadi kerusakan pada barang milik konsumen saat proses pengiriman.

##### **2. Manfaat Penulisan**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat baik secara teoritis maupun praktis bagi perkembangan hukum secara keseluruhan.

###### **a. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memunculkan gagasan tentang pentingnya sektor pengiriman barang, dengan perhatian khusus pada landasan hukum dan peraturan yang ada terkait dengan pemilik barang dan perusahaan yang menyediakan jasa transportasi. Penelitian ini juga diharapkan mampu memperkaya wawasan konsumen pengguna jasa pengiriman barang online

###### **b. Manfaat Praktis**

Penelitian ini bertujuan untuk membantu afiliasi memahami fakta bahwa ada banyak aturan hukum yang harus selalu dipatuhi saat mengirimkan barang. Mitra dapat lebih memperhatikan kinerja bisnis mereka, memastikan tingkat tanggung jawab yang tinggi dan tingkat perlindungan konsumen yang tinggi. Diharapkan pula dengan adanya penelitian ini

mampu membuat sadar para konsumen yang merasa dirugikan oleh jasa pengiriman barang online

## **E. Metode Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Metode penelitian adalah metode penulisan yang menggunakan pemikiran mendalam untuk mencapai tujuan melalui penelitian, dokumentasi, pembangkitan, dan analisis.<sup>7</sup> Riset atau penelitian adalah kegiatan ilmiah yang sistematis, terarah dan terarah. Oleh karena itu, setiap data atau informasi yang dikumpulkan selama investigasi harus relevan dengan masalah yang dihadapi. Ini berarti data yang up-to-date, mudah dimengerti dan akurat.<sup>8</sup> Oleh karena itu, penelitian merupakan hal yang unik yang dapat dilakukan peneliti ketika melakukan penelitian. Penelitian hukum adalah kegiatan akademik yang didasarkan pada metode, sistem, dan pertimbangan tertentu untuk menyelidiki dan menganalisis satu atau lebih fenomena hukum tertentu, menemukan masalah, dan membahas masalah terkait. Ini termasuk membuat dan mempelajari data, angka, atau informasi yang tepat sebagai objek. Oleh karena itu, digunakan peluang penelitian berdasarkan metode penelitian.

Penulis menggunakan metode studi kepustakaan, atau legalitas, yang diperoleh melalui pencarian dokumen kepustakaan atau dokumen sekunder yang dikumpulkan, dianalisis, dan diolah. Penelitian ini berisi teori dari literatur atau tinjauan terdahulu.<sup>9</sup> Penelitian hukum ini juga menjelaskan norma dan prinsip hukum. Norma dan asas hukum tersebut dapat ditemukan dalam kajian sistem hukum, kajian sinkronisasi dan perbandingan hukum, serta peraturan

---

<sup>7</sup> Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, 2013, *Metodologi Penelitian*, PT Bumi Aksara, Jakarta, hlm. 1.

<sup>8</sup> Kartini Kartono, 1990, *Metodologi Riset*, UII Press, Yogyakarta, hlm. 55.

<sup>9</sup> Muhaimin, 2020, *Metode Penelitian Hukum*, Mataram University Press, Mataram, hlm. 46.

hukum seperti hukum dan sejarah hukum. Hukum jenis penelitian ini dikonseptualisasikan sebagai hukum tertulis. Jenis penelitian ini menggunakan data sekunder berupa data kepustakaan dan dokumen hukum berupa peraturan perundang-undangan dan teori hukum.<sup>10</sup>

## **2. Pendekatan Masalah**

Pendekatan problematik yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan perundang - undangan dan konseptual. Pendekatan melalui Undang-Undang adalah menyelidiki produk legislatif. Penelitian ini dilakukan dengan meninjau undang-undang yang relevan terkait dengan masalah hukum yang dibahas dalam pembahasan ini. Selain itu, pendekatan konseptual merupakan pendekatan berbasis analisis untuk menentukan makna istilah hukum.

## **3. Sumber Data**

Data sekunder digunakan untuk mengumpulkan data tentang jenis dan pendekatan. Data sekunder dapat diperoleh dari tinjauan pustaka atau dokumen lain, atau digunakan dalam bentuk dokumen perpustakaan untuk pekerjaan penelitian. Data sekunder untuk penelitian ini diperoleh dari dokumen hukum. Dari data sekunder ini, kami memperoleh dokumen hukum dari penyelidikan ini menggunakan dokumen hukum primer, sekunder, dan tersier. sebagai berikut:

### **a. Bahan Hukum Primer**

Bahan hukum yang terpenting adalah bahan hukum yang dapat dipercaya. Jika bahan hukum yang terpenting adalah undang-undang atau peraturan yang sedang diselidiki, maka yurisprudensi atau putusan pengadilan tersebut telah

---

<sup>10</sup> Soerjono Soekanto, 2012, *Pengantar Penelitian Hukum*, Universitas Indonesia Press, Jakarta, hlm. 26

mempunyai kekuatan hukum tetap. Sumber hukum yang paling penting adalah keputusan hukum dan peradilan.<sup>11</sup>

Bahan hukum tersebut terdiri atas :

- 1) Undang-Undang Dasar 1945
- 2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- 3) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.
- 4) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- 5) Kitab Undang-Undang Hukum Dagang
- 6) Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran
- 7) Peraturan Menteri Perdagangan No. 29 2017 tentang Perdagangan Antar Pulau

#### b. Bahan Hukum Sekunder

Sumber hukum sekunder bukanlah dokumen resmi, melainkan publikasi hukum. Publikasi hukum yang memuat komentar atas disertai hukum, buku teks kamus hukum, jurnal hukum, dan putusan pengadilan. Penggunaan bahan hukum sekunder merupakan semacam pedoman bagi penulis ketika turun tangan untuk membentuk diskusi atau memberikan pendapat hukum.<sup>12</sup> Disini peneliti menggunakan bahan hukum sekunder sebagai berikut:

- 1) Jurnal dan artikel tentang perlindungan hak konsumen jasa ekspedisi
- 2) Buku tentang Hukum Perdata
- 3) Buku tentang Perlindungan Konsumen
- 4) Buku tentang Pengangkutan
- 5) Buku tentang Metode Penelitian Hukum

---

<sup>11</sup> Prof. Dr. I Made Pasek Diantha, 2017, *Metodologi Penelitian Hukum Normatif Dalam Justifikasi Teori Hukum*, PT. Fajar Interpratama Mandiri, Jakarta, hlm. 85.

<sup>12</sup> *Ibid.*, hlm. 195

6) Skripsi dan Sebuah tesis tentang perlindungan hak-hak konsumen dan jasa pengiriman barang.

c. Bahan Hukum Tersier

Data hukum tersier adalah data non hukum yang dapat digunakan sebagai sumber data penelitian. Misalnya kesaksian dari pengacara di depan pengadilan, seminar, kuliah, dll.<sup>13</sup>

#### 4. Cara Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data penelitian ini didasarkan pada pendekatan hukum dengan studi pustaka dan telaah dokumen hukum sebagai sumber data sekunder. Meneliti mengenai hukum perlindungan konsumen dan prinsip-prinsip standarnya, buku hukum, artikel, dan sumber hukum lainnya. Dokumen tentang topik yang dibahas dan juga menghubungkan serta menafsirkan data yang diperoleh dari sumber data sekunder sesuai dengan masalah yang dijelaskan.

#### 5. Teknik Analisis Data

Data dalam penelitian ini diperoleh dengan analisis kualitatif. Analisis kualitatif meninjau dan menganalisis berbagai informasi hukum dan peraturan, teori dan pendapat ahli dari dokumen hukum yang ada yang relevan dengan masalah yang sedang dibahas. Analisis data kualitatif adalah metode penelitian yang melakukan analisis data secara deskriptif.

---

<sup>13</sup> Ibid., hlm. 206