

# BAB I

## PENDAHULUAN

### I.1 Latar belakang

Di jaman era kemajuan teknologi saat ini transportasi adalah sesuatu yang sangat penting sebagai kebutuhan mobilitas masyarakat sehari-hari di Negara Indonesia ini terutama Jakarta, Peran penting jasa transportasi ini dapat dilihat dari semakin meningkatnya kebutuhan akan jasa pengangkutan bagi mobilitas orang-orang serta mobilitas untuk barang ke seluruh wilayah Indonesia, Pengangkutan menurut H.M.N Poerwosutjipto dibagi menjadi tiga macam yaitu; pengangkutan darat, pengangkutan perairan, dan pengangkutan udara.<sup>1</sup>

Kata pengangkutan sendiri berasal dari kata dalam bahasa inggris yakni *transportation*. Kata *transportation* diartikan oleh black law dictionary sebagai *the removal of goods or persons from one place to another place, by a carrier*,<sup>2</sup> di mana dalam bahasa indonesia diartikan sebagai perpindahan barang atau orang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan. Pengertian kata *transportation* dalam black law dictionary tersebut pada hakikatnya memiliki kesamaan dengan kata “pengangkutan” dalam kamus besar bahasa indonesia, yaitu pengangkutan barang dan orang oleh berbagai jenis kendaraan sesuai dengan kemajuan teknologi.<sup>3</sup> Pengangkut sendiri di artikan sebagai perjanjian timbal balik antara pengangkut dan pengiriman barang, di mana pengangkut mengingatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan dari suatu tempat ke tempat lain dengan selamat, sedangkan pengirim mengingatkan diri untuk membayar ongkos angkutan.<sup>4</sup>

Jika dilihat dari Undang-Undang No.22 tahun 2009 Lalu Lintas dan Angkutan Jalan selanjutnya disebut UU No. 22 Tahun 2009 dibagi menjadi 2 (dua) jenis, yakni pengangkutan orang dan pengangkutan barang. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan menyebutkan jenis pengangkutan dibagi menjadi dua yaitu pengangkutan

---

<sup>1</sup> H.M.N Poerwosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia jilid 3*, Djambatan, jakarta, 1995, h. 2.

<sup>2</sup> <http://thelawdictionary.org/transportation>. Di akses pada tanggal 19 september 2018 pukul 17.20

<sup>3</sup> <http://kbbi.web.id/transportasi> DI akses pada tanggal 19 september 2018 pukul 17.40

<sup>4</sup> Agus Sardjono, *Pengantar Hukum Dagang*, Rajawali Pers, Jakarta, 2014, h. 117

umum dan pengangkutan biasa. Pasal 1 angka 5 PP No. 74 Tahun 2014 mengatakann bahwa : “Kendaraan bermotor umum adalah setiap kendaraan bermotor yang digunakan untuk angkutan barang dan/atau orang dengan dipungut bayaran,” sementara pengangkutan biasa tidak dikenakan biaya atau tarif kepada penumpang dan/atau pengirim atau penerima barang. Pengangkutan umum yang dilakukan dengan tujuan komersial yaitu, pengangkutan yang menarik bayaran dari penumpang atau dari pengirim atau penerima barang, namun apabila pengangkutan umum ini tidak dapat menggunakan semua jenis kendaraan sebagaimana ditentukan Pasal 3 PP No. 74 Tahun 2014.

Pemahaman terhadap karakteristik transportasi jalan *online* tidak bisa dilepaskan dari pemahaman atas pengertian pengangkutan jalan. Ibaratnya, ketika kita ingin mengetahui karakter seseorang, terlebih dahulu kita harus kenal siapa orang tersebut.<sup>5</sup>

Yang pertama adalah *online* yang artinya “dalam jaringan” apabila di artikan menjadi bahasa Indonesia. *Online* itu sendiri adalah keadaan dimana komputer yang sedang terkoneksi atau terhubung ke jaringan internet<sup>6</sup>. Yang artinya adalah apabila komputer kita tersambung kepada jaringan internet maka kita dapat mengakses internet dan dapat mencari informasi dan hal apapun yang berada di dalam internet.

Transportasi berbasis *online* ini di mulai dikenal pada tahun 2010 dan di resmikan pada tahun 2014, transportasi berbasis *online* yang pertama berdiri di Indonesia adalah GO-JEK, sejak resmi di dirikan GO-JEK ini memiliki perkembangan yang sangat pesat dengan berbagai macam fitur dan pelayanan yang semakin mencukupi.<sup>7</sup> Hal tersebut bisa dilihat dari banyaknya driver yang ada hingga puluhan juta orang yang mengunduh layanan aplikasi GO-JEK ini di Play store dan App Store. Layanan utama GO-JEK adalah mengantar penumpang ke tempat tujuan. Namun selain mengantar penumpang, GO-JEK juga melayani beberapa layanan yaitu Go-send layanan antar berkas

---

<sup>5</sup> Andika Wijaya, *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online*, Sinar Grafika, Jakarta, 2016, h. 9.

<sup>6</sup> *ibid.* h. 10.

<sup>7</sup> <https://id.wikipedia.org/wiki/GO-JEK>. Di akses pada tanggal 17 september 2018 pukul 16.40

dan barang, Go-ride layanan mengantar penumpang ke tempat tujuan, Go-food layanan pemesanan makanan, Go-mart layanan memberikan kemudahan pelanggan untuk membeli barang tapi tidak memiliki waktu, Go-box layanan pemesanan barang dengan muatan yang besar, Go-clean layanan dengan menyediakan kebersihan rumah atau kantor, Go-glam layanan yang dapat membantu pelanggan berpenampilan menarik yang dilakukan oleh tenaga kerja yang profesional dan Go-massage layanan terapi. Untuk mengetahui tarif dan informasi yang akan konsumen pesan, konsumen bisa mengetahuinya dengan mengakses website GO-JEK<sup>8</sup>

Kemudian disusul dengan adanya perusahaan transportasi berbasis *online* lainnya yaitu GRAB yang berasal dari Malaysia dan Uber yang berasal dari Amerika. Transportasi berbasis *online* ini mempunyai layanan yang sama, yaitu mengantarkan konsumen menggunakan motor atau mobil ke tempat tujuan yang pemesanannya melalui aplikasi *online*.

Karena tingginya mobilitas di Indonesia ini, maka banyaknya penjual *online* di Indonesia sangat meningkat dengan pesat yang di karenakan banyak masyarakat saat ini yang ingin melakukan atau membeli suatu barang dengan cepat dan mudah hal ini juga di dukung dengan banyaknya penjual *online*, karena tidak memerlukan modal untuk membeli atau menyewa toko untuk barang usaha mereka dan banyaknya wadah toko *online* seperti *e-commerce* di Indonesia seperti Tokopedia, Bukalapak, shopee, dan sebagainya membuat para penjual *online* semakin eksis di dunia maya. Layananan *e-commerce* dan penjual *online* tentunya banyak yang memanfaatkan jasa pengiriman, dan hal ini adalah bersifat mutlak karena di dalam dunia perdagangan *online* tidak dapat berjalan dengan baik tanpa adanya jasa pengiriman atau pengangkutan. Artinya barang-barang yang dijual oleh pedagang *online* dapat sampai di tangan konsumen hanya dengan jalan jasa pengiriman barang.

Pengangkutan barang atau pengiriman barang itu sendiri adalah kegiatan yang menggunakan transportasi untuk memindahkan barang dari satu tempat ke tempat lain.<sup>9</sup> Pengangkutan atau pengiriman barang ini sangat diperlukan

---

<sup>8</sup> [www.go-jek.com](http://www.go-jek.com). Di akses pada tanggal 17 september 2018 pukul 15.10

<sup>9</sup> Soegijatna Tjakranegara, *Hukum Pengangkutan Barang dan Penumpang*, Rineka Cipta, Jakarta, 1995, h. 1

oleh masyarakat dalam memindahkan atau mengirimkan barang-barang ke tempat lain untuk memenuhi kebutuhannya.

Salah satu jasa pengiriman barang yang sedang naik daun adalah Grab melalui layanan yang berada di dalam Transportasi berbasis *online*. Pengiriman jasa barang melalui transportasi berbasis *online* sendiri termasuk ke dalam Jasa pengiriman yang termasuk cepat dikarenakan layanannya dapat sampai dalam waktu paling lama 8 jam untuk pengiriman sesama kota dan layanan pengiriman barang melalui transportasi berbasis *online* ini dapat beroperasi 24jam tanpa batas dan bisa di lacak keberadaan kurir dan barangnya. Layanan pengiriman barang melalui transportasi berbasis *online* ini hanya bisa dilakukan untuk penjual dan konsumen yang terdapat di dalam 1 kota saja, karena pada layanan memiliki batas maksimal pengantaran hanya sampai 40km saja.<sup>10</sup>

Pengiriman jasa barang melalui transportasi berbasis *online* ini termasuk ke dalam pengangkutan barang yang dilakukan oleh mitra dari perusahaan angkutan berbasis *online* tersebut, mitra itu sendiri adalah bertugas untuk melaksanakan semua pekerjaan yang telah ditetapkan oleh manajer bagian transportasi berbasis *online* seperti mengantarkan penumpang dan barang sesuai dengan permintaan konsumen atau pengguna aplikasi.<sup>11</sup>

Pengangkutan atau pengiriman itu sendiri merupakan perikatan yang bersumber dari perjanjian. Perikatan yang berasal dari perjanjian dilakukan oleh dua orang atau dua pihak yang membuat perjanjian, Pengangkutan menurut H.M.N Poerwosutjipto adalah perjanjian timbal balik antara pengangkut dengan pengirim, di mana pengangkut mengikatkan dirinya untuk menyelenggarakan pengangkutan orang dan/atau barang dari satu tempat ketempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar uang angkutan. Dari pengertian tersebut memiliki sifat adanya suatu hubungan timbal balik antara pengangkut dan pengirim barang, namun keduanya memiliki tanggung jawab sendiri – sendiri<sup>12</sup> Suatu

---

<sup>10</sup> [www.go-jek.com/gosend](http://www.go-jek.com/gosend) di akses pada tanggal 23 september 2018 pukul 12.30

<sup>11</sup> <https://gelegakzaki.wordpress.com/2016/11/27/diagram-dan-analisa-baimana-go-jek-berjalan/> di akses pada tanggal 25 september 2018 pukul 17.07

<sup>12</sup> Suharnoko, *Hukum Perjanjian*, Prenada Media, Jakarta, 2004, h. 117

kesepakatan atau perikatan dalam suatu perusahaan jasa pengiriman barang yaitu dimana suatu perusahaan tersebut wajib mengirimkan barang atau dokumen kepada konsumen atau alamat yang telah di sepakati oleh para pihak, kewajiban tersebut merupakan tanggung jawab penuh dari perusahaan tersebut.

Karena meningkatnya aktivitas penjualan *online* di Indonesia, maka semakin banyak yang menggunakan jasa pengiriman barang melalui transportasi berbasis *online* Grab karena di nilai cukup praktis dan cepat sampai, selain itu Grab juga banyak menawarkan promo-promo diskon dan voucher yang membuat tarif menjadi murah sehingga banyak dari kalangan mahasiswa yang menggunakan transportasi berbasis *online* Grab ini, namun pada saat ini aspek keamanan belum sepenuhnya terpenuhi dalam jasa pengiriman melalui transportasi berbasis *online*.

Pada saat ini banyaknya bermunculan kasus yang terjadi karena adanya transportasi berbasis *online* di Indonesia karena belum adanya pengaturan hukum yang jelas dan kuat pada transportasi berbasis *online* ini. Banyaknya kasus yang bermunculan seperti kecelakaan pada ojek *online*, kemudian banyaknya barang yang hilang karena dibawa kabur oleh *driver*, barang yang hilang dan rusak karena kurangnya keamanan dan keselamatan pada barang karena tidak adanya pengemasan yang disediakan secara khusus selama perjalanan serta karena adanya kelalaian pada *driver*, dan kasus-kasus lainnya.

Banyaknya driver dari mitra transportasi berbasis *online* yang lalai membuat banyaknya konsumen yang dirugikan, dimulai dari banyaknya driver atau mitra transportasi berbasis *online* sendiri yang kurang menjaga keamanan dan keselamatan barang yang dibawa selama pengiriman, sehingga hal ini banyak terdapat beberapa kasus kerusakan barang dalam jasa pengiriman angkutan berbasis *online* yang menyebabkan kerugian bagi pengguna jasa layanan ini. Seperti halnya dalam kasus pengiriman kain pakaian yang menyebabkan lunturnya warna kain tersebut yang dikirimkan karena, terkena air hujan selama perjalanan.

Kejadian dan kasus di atas tentunya sangat merugikan pengguna jasa pengiriman jasa barang melalui transportasi berbasis *online* mulai dari Konsumen hingga penjual atau Pelaku usaha. Dalam kasus ini membuktikan

bahwa perusahaan angkutan berbasis *online* tersebut kurang memperhatikan keamanan dan keselamatan barang yang di kirim. Maka, karena adanya perjanjian atau ikatan Perusahaan dengan para pengguna pelayanannya perusahaan wajib dituntut untuk dapat menangani kasus-kasus yang terjadi untuk di selesaikan.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka timbul ketertarikan untuk mengadakan penelitian yang berjudul **“PERTANGGUNGJAWABAN PERUSAHAAN ANGKUTAN BERBASIS *ONLINE* TERHADAP KERUSAKAN BARANG KONSUMEN DALAM JASA PENGIRIMAN *GRABEXPRESS*”**

## **I.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang penulis telah kemukakan di atas, maka beberapa pokok permasalahan yang akan penulis rumuskan adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana Pertanggungjawaban perusahaan angkutan berbasis *online* terhadap kerusakan barang konsumen dalam *GrabExpress*?
- b. Bagaimana penyelesaian sengketa konsumen terhadap kelalaian mitra perusahaan angkutan berbasis *online*?

## **I.3 Ruang Lingkup Penulisan**

Di dalam ruang lingkup penulisan, penulis memberi batasan penulisan. Yaitu, mengenai bentuk pertanggungjawaban perusahaan angkutan berbasis *online* selaku penyedia jasa pengiriman barang (*GrabExpress*) serta penyelesaian sengketa konsumen terhadap kelalaian mitra perusahaan angkutan berbasis *online*.

## **I.4 Tujuan dan Manfaat Penulisan**

Adapun yang menjadi tujuan dan manfaat dalam penulisan ini yaitu:

### **a. Tujuan Penulisan**

Berdasarkan permasalahan tersebut diatas, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penulisan skripsi ini adalah:

- 1) Untuk mengetahui pertanggungjawaban perusahaan angkutan berbasis *online* terhadap kerusakan barang konsumen *GrabExpress*.

- 2) Untuk mengetahui penyelesaian sengketa konsumen terhadap kelalaian mitra perusahaan angkutan berbasis *online*.

#### **b. Manfaat Penulisan**

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis dalam pengembangan ilmu hukum pada umumnya.

- 1) Secara Teoritis, pembahasan terhadap masalah-masalah yang telah dirumuskan diharapkan dapat dijadikan sebagai sumbangan dibidang pertanggungjawaban perusahaan, khususnya berkaitan dengan bentuk pertanggungjawaban perusahaan apabila kita selaku konsumen mengalami hal kerusakan barang dalam jasa pengiriman berbasis *online* (*GrabExpress*). Selain itu, hasil pemikiran dari penulisan ini juga dapat menambah manfaat kepustakaan di bidang konsumen pada umumnya, dan bentuk perlindungan konsumen dalam menggunakan *GrabExpress*.
- 2) Secara Praktis, pembahasan terhadap permasalahan ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi para perusahaan agar dapat lebih memberikan pertanggungjawaban secara penuh terhadap adanya kehilangan atau pun kerusakan yang dilakukan oleh mitra kerjanya. Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) dan khususnya Pemerintah sebagai bahan pertimbangan di dalam menentukan kebijakan dan langkah-langkah untuk memberikan perlindungan hukum yang baik terhadap konsumen serta menindak tegas apabila terjadi kesalahan pada suatu perusahaan yang berkaitan dengan pengiriman jasa *online* (*GrabExpress*) di Indonesia, serta masyarakat umum mengenai berbagai masalah yang dihadapi dalam menegakkan hak dari konsumen dalam memperoleh informasi untuk prosedur apabila kita sebagai konsumen terjadi kerusakan barang yang kita kirim melalui jasa pengiriman *online* (*GrabExpress*) dan agar masyarakat dapat mengetahui apa saja bentuk dari pertanggungjawaban suatu perusahaan apabila barang kita terjadi

kerusakan dalam melakukan jasa pengiriman *online* (*GrabExpress*) dan bagaimana Penyelesaian Sengketa Konsumen terhadap kelalaian yang dilakukan oleh mitra perusahaan angkutan berbasis *online*.

## I.5 Kerangka Teori dan Kerangka Konseptual

### a. Kerangka Teori

Dalam penelitian ini teori yang digunakan, sebagai berikut :

#### 1) Teori Tanggung Jawab

Tanggung jawab adalah kata dasar dari pertanggung jawaban, yang berat keadaan wajib menanggung segala sesuatu yang terjadi. Istilah yang berkaitan dengan pertanggung jawaban dalam kamus hukum, yaitu *liability*, yang merupakan istilah hukum yang luas yang menunjuk hampir semua karakter risiko atau tanggung jawab, yang pasti, yang bergantung atau yang meliputi semua karakter hak dan kewajiban secara aktual seperti kerugian, ancaman, kejahatan, biaya atau kondisi yang menciptakan tugas untuk melaksanakan undang-undang, dan *responsibility*, yang berarti hal yang dapat dipertanggungjawabkan atas suatu kewajiban, dan termasuk putusan, keterampilan, kemampuan dan kecakapan meliputi juga kewajiban bertanggung atas undang-undang yang dilaksanakan. Dalam pengertian dan penggunaan praktis, istilah *liability* menunjuk pada pertanggungjawaban hukum, yaitu tanggung gugat akibat kesalahan yang dilakukan oleh subyek hukum, sedangkan istilah *responsibility* menunjuk pada pertanggung jawaban politik.<sup>13</sup> Teori *liability* akan menjawab permasalahan tentang pertanggungjawaban perusahaan perusahaan angkutan berbasis *online* terhadap adanya kehilangan barang pada jasa pengiriman barang.

“Hans Kelsen mengemukakan sebuah teori yang di sebut dengan teori tradisional, dalam teori ini tanggung jawab dibedakan menjadi

---

<sup>13</sup> Ridwan HR, *Hukum Administrasi Negara*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2006, h. 334-335.

dua macam yaitu : (a) tanggung jawab yang didasarkan kesalahan; dan (b) tanggung jawab mutlak.”<sup>14</sup>

a) Tanggung jawab atas dasar kesalahan (*fault liability*)

Menurut prinsip ini, setiap pengangkut yang melakukan kesalahan dalam penyelenggaraan pengangkutan harus bertanggung jawab membayar segala kerugian yang timbul akibat kecelakaan tersebut. Pihak yang menderita kerugian wajib membuktikan kesalahan pengangkut.<sup>15</sup>

b) Tanggung jawab pengangkut mutlak (*absolute liability*)

Prinsip ini menitikberatkan pada penyebab kesalahannya. Bahwa pengangkut harus bertanggung jawab atas kerugian yang timbul dalam pengangkutan yang diselenggarakan tanpa keharusan pembuktian ada tidaknya kesalahan pengangkut.<sup>16</sup>

c) Tanggung jawab praduga bersalah (*presumption of liability*)

Prinsip tanggung jawab ini menekankan bahwa pengangkut dianggap selalu bertanggung jawab. Menurut prinsip ini pengangkut dianggap selalu bertanggung jawab atas setiap kerugian yang timbul pada pengangkutan yang diselenggarakannya, tetapi jika pengangkut dapat membuktikan bahwa kerugian timbul diluar kesalahannya maka ia dibebaskan dari tanggung jawab membayar kerugian tersebut.<sup>17</sup>

2) Teori Penyelesaian Sengketa Konsumen

Menurut Undang-Undang No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, untuk penyelesaian sengketa dapat di lakukan di pengadilan (*litigasi*) dan Penyelesaian sengketa di luar pengadilan (*non litigasi*) yang dapat dilakukan melalui prosedur arbitrase atau alternatif penyelesaian sengketa.

<sup>14</sup> H. Salim HS dan Erlin Septiana Nurbani, *Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Disertasi dan Tesis*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2014 , h. 211.

<sup>15</sup> Gunawan Widjaja, *Prinsip-prinsip Tanggung Jawab Pengangkutan*, Rajawali, Jakarta, 1989, h. 47.

<sup>16</sup> *Ibid.*

<sup>17</sup> *Ibid.*

Menurut Az.Nasution S,H sengketa terjadi apabila terdapat perbedaan pandangan atau pendapat antara para pihak tertentu tentang hal tertentu. Satu pihak merasa dirugikan hak-haknya oleh pihak yang lain, sedang yang lain tidak merasa demikian. Oleh karena itu batasan sengketa konsumen dimaksud adalah: "sengketa konsumen adalah sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha(publik atau privat) tentang produk konsumen, barang dan/atau jasa konsumen tertentu"

Beberapa hal yang perlu dijelaskan. *Pertama*, pihak konsumen yang bersengketa itu haruslah konsumen dimaksud dalam UU No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu pemakai, pengguna dan/atau pemanfaat ke-luarga atau rumah tangganya dan tidak untuk tujuan komersial. *Kedua*, produk yang disengketakan haruslah produk konsumen, artinya produk itu merupakan barang dan/atau jasa yang umumnya dipakai, digunakan atau dimanfaatkan bagi memenuhi kepentingan diri, keluarga dan/atau rumah tangga konsumen.

Dalam pasal 64 UU Perlindungan Konsumen berbunyi :

"Segala ketentuan peraturan perundang-undangan yang bertujuan melindungi konsumen yang telah ada pada saat undang-undang ini diundangkan, dinyatakan tetap berlaku sepanjang tidak diatur secara khusus dan/atau tidak bertentangan dengan ketentuan dalam undang-undang ini".

Oleh karena itu, setiap peraturan perundang-undangan yang berlaku, hukum positif, tetap dapat digunakan dalam upaya perlindungan konsumen, sepanjang tidak diatur secara khusus atau bertentangan dengan ketentuan dalam UUPK. Berdasarkan undang-undang perlindungan konsumen ini, penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan dengan menggunakan sistem semua hukum yang berlaku. Hukum yang diberlakukan itu adalah hukum umum yang berlaku untuk peradilan umum, dengan kewajiban pengadilan memperhatikan ketentuan pasal 45 UUPK dan/atau hukum yang ditetapkan khusus bagi perlindungan konsumen. Namun demikian, norma-norma perlindungan konsumen dalam sistem UUPK sebagai "undang-undang payung" yang menjadi kriteri untuk mengukur dugaan adanya

pelanggaran hak-hak konsumen, yang semula diharapkan oleh semua pihak mampu memberikan solusi bagi penyelesaian perkara-perkara yang timbul sebagai pelaksanaan dari undang-undang tersebut, ternyata dalam pene-gakan hukumnya atau dalam penerapannya terjadi ketimpangan dan menimbulkan kebingungan bagi pihak yang terlibat dalam proses implementasinya.

Penyelesaian sengketa konsumen dengan menggunakan hukum acara yang umumnya berlaku itu, terdapat keuntungan dan kerugian yang harus dihadapi oleh konsumen. Antara lain tentang beban pembuktian dan biaya pada pihak yang menggugat secara perdata, atau mengajukan tuntutan administratif atau pidana, sebagaimana ditentukan dalam hukum acara perdata, hukum acara administratif atau hukum acara pidana. Keadaan seperti ini pada umumnya lebih berfungsi "melemahkan" dan "tidak memberdayakan" konsumen sesuai kehendak Undang-Undang, karena membebankan kesulitan pada mereka dalam membuktikan niat pelaku usaha, apakah sengaja, alpa atau tidak hati-hati dalam menjalankan usahanya. Apakah produsen atau pihak-pihak yang dipersamakan dengannya menjalankan kegiatannya memang merugikan konsumen.<sup>18</sup>

#### **b. Kerangka Konseptual**

Kerangka konseptual merupakan pedoman yang lebih konkrit dari teori, yang berisikan definisi-definisi operasional yang menjadi pegangan dalam proses penelitian yaitu pengumpulan, pengelolaan, analisis dan kontruksi data dalam skripsi ini serta penjelasan tentang konsep yang digunakan. Adapun beberapa definisi dan konsep yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

- 1) Pertanggungjawaban adalah keadaan wajib menanggung segala sesuatu jika terjadi apa-apa sehingga keadaan tersebut dapat memperkarakan atau menuntut sesuatu<sup>19</sup>

<sup>18</sup> Maslihati Nur Hidayati, "Analisis tentang alternatif penyelesaian sengketa perlindungan konsumen : studi tentang efektifitas badan penyelesaian sengketa perlindungan konsumen", Lex Jurnalica Vol.5 No. 3, Agustus 2008,h. 171-172

<sup>19</sup> [www.kbbi.web.id/pertanggungjawaban](http://www.kbbi.web.id/pertanggungjawaban) di akses 21 september 2018 pukul 18.00.

- 2) Perusahaan adalah Organisasi berbadan hukum yang mengadakan aktivitas transaksi atau usaha yang diselenggarakan dengan alat-alat atau dengan cara teratur dengan maksud mencari keuntungan.<sup>20</sup>
- 3) Angkutan adalah perpindahan barang atau orang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan.<sup>21</sup>
- 4) *Online* adalah keadaan dimana komputer yang sedang terkoneksi atau terhubung ke jaringan internet.<sup>22</sup>
- 5) Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.<sup>23</sup>
- 6) Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.<sup>24</sup>
- 7) *GrabExpress* adalah layanan kurir ekspres menggunakan *GrabBike* yang menjanjikan kecepatan, kepastian, dan yang paling utama adalah keamanan.<sup>25</sup>
- 8) Pengiriman barang adalah segala upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memberikan pelayanan jasa berupa pengiriman barang.<sup>26</sup>
- 9) Barang adalah suatu obyek atau jasa yang memiliki nilai.<sup>27</sup>
- 10) Mitra driver perusahaan angkutan berbasis *online* adalah bertugas untuk melaksanakan semua pekerjaan yang telah ditetapkan oleh Manajer bagian Ojek online seperti mengantarkan penumpang dan

<sup>20</sup> Sudarsono, *Kamus Hukum*, Rineka Cipta, 2016, hal. 359-360.

<sup>21</sup> <http://kbbi.web.id/transportasi> DI akses pada tanggal 19 september 2018 pukul 17.40.

<sup>22</sup> Andika Wijaya, Op.Cit, h. 9.

<sup>23</sup> Indonesia, Undang-Undang No.8 tahun 1999 perlindungan konsumen pasal 1 ayat (5).

<sup>24</sup> *ibid.* Pasal 1 ayat (2).

<sup>25</sup> <https://help.grab.com/apa-itu-grabexpress> di akses pada 15 november 2018 pukul

14.50

<sup>26</sup> <https://brainly.co.id/tugas/1120927> di akses 24 september 2018 pukul 22.05.

<sup>27</sup> <https://id.wikipedia.org/wiki/barang> di akses 12 november pukul 18.22.

barang sesuai dengan permintaan konsumen atau pengguna aplikasi.<sup>28</sup>

11) Kerusakan adalah sudah tidak sempurna.<sup>29</sup>

12) Kelalaian adalah kurangnya kehati-hatian dalam melakukan sesuatu atau pekerjaan.<sup>30</sup>

13) Penyelesaian Sengketa adalah upaya manusia untuk menemukan cara-cara penyelesaian yang di dalamnya terdapat konflik atau pertentangan.<sup>31</sup>

## I.6 Metode Penelitian

Didalam mengungkapkan permasalahan dan pembahasan yang berkaitan dengan materi penulisan dan penelitian, diperlukan data atau informasi yang akurat. Maka dari itu digunakan sarana penelitian ilmiah yang berdasarkan pada metode penelitian. Penulis menggunakan metode penelitian sebagai berikut:

### a. Metode Penelitian Kepustakaan

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kepustakaan yaitu yuridis normatif yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau bahan sekunder serta teknik wawancara yang akan dikumpulkan serta dianalisa dan diteliti. Penelitian ini mengandung teori-teori yang diperoleh dari bahan pustaka.

### b. Sumber Data

Mengenai sumber data yang dipergunakan dalam penulisan skripsi ini adalah data sekunder. Menurut kekuatan mengikatnya, data sekunder dapat digolongkan menjadi tiga sumber bahan hukum, yaitu:

#### 1) Sumber Bahan Hukum Primer

Sumber bahan hukum primer yang dipergunakan dalam penulisan skripsi ini yaitu bahan-bahan hukum yang mengikat seperti KUHDagang, KUHPerdata, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

<sup>28</sup> <https://gelegakzaki.wordpress.com/2016/11/27/diagram-dan-analisa-baimana-go-jek-berjalan/> di akses pada tanggal 25 september 2018 pukul 17.07.

<sup>29</sup> <https://typoonline.com/kbbi/kerusakan> di akses pada 11 Januari 2018 pukul 18.08

<sup>30</sup> <https://typoonline.com/kbbi/kelalaian> di akses pada 5 November 2018 pukul 17.17.

<sup>31</sup> <https://kbbi.web.id/sengketa> di akses pada 5 November 2018 pukul 17.35.

tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang POS, Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

## 2) Sumber Bahan Hukum Sekunder

Sumber bahan hukum sekunder yang dipergunakan dalam penulisan skripsi ini yaitu bahan-bahan yang membahas atau menjelaskan sumber bahan hukum primer yang berupa buku teks, jurnal hukum, majalah hukum, pendapat para pakar serta berbagai macam referensi yang berkaitan dengan ketentuan perusahaan angkutan berbasis *online* dalam melakukan pengiriman barang, perlindungan konsumen. Selain itu penulis juga melakukan wawancara dengan pihak Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen (YLKI) dan mitra-mitra *driver* perusahaan angkutan berbasis *online*.

## 3) Sumber Bahan Hukum Tersier.

Sumber bahan hukum tersier yang dipergunakan dalam penulisan skripsi ini yaitu bahan-bahan penunjang yang menjelaskan dan memberikan informasi bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, berupa kamus-kamus hukum, media internet, buku petunjuk atau buku pegangan, ensiklopedia serta buku mengenai istilah-istilah yang sering dipergunakan mengenai perlindungan konsumen.

### c. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan mempelajari buku-buku, peraturan perundang-undangan, dokumen-dokumen atau berkas yang diperoleh dari instansi dimana penelitian ini dilakukan, selain itu juga melakukan studi lapangan, yakni pengumpulan data-data mengenai objek yang diteliti, dalam hal ini dilakukan melalui wawancara dengan pihak kantor Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen (YLKI) dan mitra-mitra *driver* perusahaan angkutan berbasis *online*.

## I.7 Sistematika Penulisan

Dalam suatu karya ilmiah maupun non ilmiah diperlukan suatu sistematika untuk menguraikan isi dari karya ilmiah ataupun non ilmiah tersebut. Dalam menjawab pokok permasalahan, penulis menyusun penelitian ini dengan sistematika sebagai berikut:

### **BAB I                   PENDAHULUAN**

Dalam bab I ini terdiri dari uraian mengenai latar belakang, perumusan masalah, ruang lingkup penulisan, tujuan dan manfaat penulisan, kerangka teori dan kerangka konseptual, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II                 TINJAUAN UMUM TENTANG PENGANGKUTAN ATAU           PENGIRIMAN           BARANG           DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN.**

Pada bab ini akan dibahas mengenai Tinjauan umum tentang pengangkutan, Perlindungan Konsumen, Tanggung jawab pengangkut, penyelesaian sengketa konsumen, dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

### **BAB III               PERUSAHAAN ANGKUTAN BERBASIS *ONLINE* DALAM *GRABEXPRESS*.**

Pada bab ini akan dibahas mengenai obyek penelitian tentang angkutan berbasis *online*, sumber hukum perusahaan angkutan berbasis *online*, tujuan dan manfaat adanya angkutan berbasis *online*, hubungan para pihak dalam angkutan berbasis *online*, dan analisa kasus.

### **BAB IV               ANALISIS                                 PERTANGGUNGJAWABAN PERUSAHAAN ANGKUTAN BERBASIS *ONLINE* TERHADAP KERUSAKAN BARANG KONSUMEN DALAM JASA PENGIRIMAN *GRABEXPRES*.**

Pada bab ini yaitu menganalisa mengenai Pertanggungjawaban perusahaan angkutan berbasis *online* terhadap kerusakan barang konsumen dalam *GrabExpress*

dan penyelesaian sengketa konsumen terhadap kelalaian mitra perusahaan angkutan berbasis *online*.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

Dalam bagian akhir penulisan ini, penulis menyimpulkan pembahasan-pembahasan permasalahan. Kemudian penulis juga memberikan saran-saran yang dapat menjadi masukan bagi berbagai pihak yang berkepentingan.

