

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Bidang pengangkutan merupakan kegiatan yang sangat vital dalam kehidupan masyarakat. Dikatakan sangat vital karena didasari oleh berbagai faktor antara lain baik geografis maupun kebutuhan yang tidak bisa dihindari dalam rangka pelaksanaan pembangunan ekonomi, ilmu pengetahuan dan teknologi.

Secara umum, pengiriman barang menawarkan pelanggan mereka logistik dan layanan pengiriman tertentu. Pelanggan yang membeli layanan ini adalah pengirim barang, eksportir dan importir. Tujuan keseluruhan dari pengiriman barang adalah untuk memuaskan pengirim barang, dan dengan demikian mempertahankan keunggulan kompetitif dalam industri logistik. Pengalaman pengirim, ketidakpuasan dan keluhan dari layanan pengiriman barang belum pernah dipelajari sampai tingkat yang lebih tinggi dalam literatur. Bisnis terhadap riset kualitas layanan bisnis telah berkembang sebagai akibat meningkatnya perhatian terhadap kualitas pengirim barang baru-baru ini. Tujuan keseluruhan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kegagalan layanan yang dihadapi dan strategi pemulihan layanan yang digunakan dalam industri pengangkutan barang. Analisis juga mencakup penyebab kegagalan tersebut, tindakan yang diambil untuk memulihkan kegagalan layanan, dan dampak dari tindakan ini terhadap hubungan antara pengirim barang dan penerima barang.<sup>1</sup>

Negara Indonesia secara geografis merupakan negara kepulauan yang terdiri dari beribu-ribu pulau besar maupun kecil dan terdiri atas laut, sungai dan danau. Maka dari itu negara Indonesia sangat memerlukan banyak usaha dalam hal pengangkutan baik melalui laut, darat maupun udara yang mampu menjangkau seluruh wilayah negara Indonesia bahkan bisa sampai keluar

---

<sup>1</sup>Nazli Gulfen Gidener Ozaydin, *et.al.*, "Typologies of Freight Forwarding Service Failures and Recovery Strategies". *Beykoz Akademi Dergisi*. Kabul tarihi: 16.11.2015. Doi:10.14514/BYK.m.21478082.2015.3/2.25-54.

negeri. Untuk yang pertama kali perusahaan di bidang pengangkutan barang yaitu PT Pos Indonesia. Pertama kali Kantor Pos di Indonesia yang berada di Batavia pada tahun 1746 yang didirikan oleh Gubernur Jendral GW Baron. Yang kemudian pada tahun 1906 dinamakan *Telegraafeen Telefoon Diensts*.

Pada tanggal 27 September 1945 Jawatan PTT Republik Indonesia ditandai dengan pengambilalihan kantor pusat PTT di Bandung oleh Angkatan Muda PTT dari pemerintahan tentara Jepang, tanggal tersebut diperingati sebagai Hari Bakti Postel. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 240 tahun 1961 status PTT berubah menjadi Perusahaan Negara (PN) Pos dan Telekomunikasi. Kemudian PN Pos dan Telekomunikasi dibagi menjadi dua yaitu PN Pos dan Giro berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 1965. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1978, status PN Pos dan Giro diubah menjadi Perusahaan Umum (Perum) Pos dan Giro.

Selanjutnya, dengan diterbitkannya Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perusahaan Perseroan. Dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1995 yaitu yang mengatur tentang pengalihan bentuk perusahaan umum atau Perum Pos dan Giro menjadi Persero, maka pada bulan Juni tahun 1995 berubah menjadi Perseroan Terbatas dengan nama PT Pos Indonesia (Persero).

Sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh Jirsak, P, dkk (2012) menyatakan bahwa untuk menganalisis orientasi layanan pelanggan dan kebijakan penyedia logistik Ceko (3PL), jalur pelayaran global dan operator transportasi multimodal (MTO). Mengevaluasi orientasi pelanggan di pasar transportasi dan logistik merupakan tugas yang sangat kompleks. Untuk mendapatkan data yang diperlukan untuk analisis informasi, wawancara terbuka akan dilakukan dan kuesioner akan dibagikan kepada manajer perusahaan yang relevan di Republik Ceko. Karena konsentrasi aktivitas kontainer dan logistik dalam jumlah yang relatif kecil pelaku pasar penting yang aktif di pasar negara, pendekatan karakteristik pasar akan berbasis studi kasus. Selain itu, penelitian ini akan menawarkan analisis penting layanan pelayaran dan logistik penyedia layanan dalam hal kebijakan layanan

pelanggan di Republik Ceko. Jika memungkinkan dan layak diberi data, survei terhadap perspektif pelanggan juga akan dilakukan. Bagian konseptual dari makalah ini berfokus pada tinjauan literatur, metodologi dan hasil yang diantisipasi saja.<sup>2</sup>

Kemajuan jaman ternyata banyak juga perusahaan pengangkutan selain PT Pos Indonesia yang beroperasi saat ini seperti JNE, Lion Cargo, Tiki, DHL dan lain sebagainya. Dalam perkembangannya JNE yang sudah eksis dalam usahanya dalam bidang pengangkutan. JNE didirikan oleh H. Soeprapto Suparno pada tanggal 26 Nopember 1990, dengan badan hukum PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) telah melayani masyarakat terutama dalam pengiriman impor yang sensitif terhadap waktu melalui gudang Penanganan Kebakaran.

Layanan yang cepat, bertanggungjawab dan dapat diandalkan secara konsisten telah membawa JNE ke kredibilitas yang lebih tinggi bagi pedagang dan mitra. Seiring dengan meningkatnya investasi asing, pertumbuhan ekonomi nasional, pengembangan teknologi informasi, dan inovasi terus berkembang dan berkembang di dunia bisnis dan masyarakat Indonesia.

Pertumbuhan bisnis dan evolusi gaya hidup telah berkontribusi dalam meningkatkan permintaan pengiriman import yang sensitif terhadap waktu. Tidak hanya paket kecil dan ruang lingkup dokumen, tapi juga dalam menangani transportasi, logistik dan distribusi. Peluang yang berkembang ini telah mendorong JNE untuk memperluas jaringannya ke semua kota besar di Indonesia. Saat ini JNE telah mencapai lebih dari 1000 lokasi layanan dan masih menghitung dengan lebih dari 12.000 karyawan.

Lebih dari 150 lokasi layanan JNE telah dikaitkan dengan komunikasi *online*, dipandu oleh system dan akses situs informasi yang efektif dan efisien bagi konsumen untuk melacak dan melacak status paket atau pengiriman dokumen saat ini. JNE menggabungkan sumber daya manusia dan teknologi seperti mesin *X-Ray*, GPS dan alat komunikasi satelit sekaligus sebagai bagian

---

<sup>2</sup>P. Jirsak and Kolar P., 2012. "Customer Orientation and Marketing in Containerized Freight Distribution and Logistics – Perspectives of the Chech Republic". *Central European Business Review*. Research Paper. Volume 1, Number 3, December 2012.

dari pengembangan perusahaan. Keandalan dan komitmen JNE telah dibuktikan dengan berbagai penghargaan dan pencapaian ISO 9001-2008 tentang system manajemen mutu.

Perusahaan jasa pengangkutan lain adalah Lion Cargo yaitu perusahaan pengiriman barang melalui udara. Pengiriman melalui Lion Cargo memberikan pelayanan yang serba baik dan cepat merupakan anak perusahaan Lion Air.

Berdasarkan kenyataan PT. Pos Indonesia, JNE dan Lion Cargo adalah merupakan perusahaan jasa di bidang pelayanan lalu lintas surat, uang dan barang. Untuk peraturan tentang penyelenggaraan khususnya Pos, dulu diatur dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1984, namun dalam perkembangannya undang-undang tersebut tidak sesuai dengan perkembangan jaman yang semakin maju dan dinamis. Kemudian peraturan perundangan tentang Pos tersebut diganti dengan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 yaitu yang mengatur tentang pembinaan, penyelenggaraan serta perusahaan pos. Apabila seseorang mengirimkan surat atau barang melalui pos, maka sejak surat atau barang diterima oleh Pihak PT Pos Indonesia, maka tertutuplah perjanjian pengangkutan lewat pos antara pihak pengirim dan pihak PT Pos Indonesia. Kiriman pos sejak saat diterima oleh PT Pos Indonesia sampai saat diserahkan kepada penerima, masih menjadi tanggungjawab pihak PT Pos Indonesia, tetapi kiriman tersebut masih tetap merupakan milik pihak pengirim, selama belum diserahkan kepada pihak penerima.

Namun apabila dalam proses pengiriman tersebut terjadi hal-hal yang tidak diinginkan oleh kedua pihak seperti kehilangan barang yang dikirim, kerusakan barang yang dikirimkan tersebut, keterlambatan barang sampai ke penerima serta ketidak samaan antara barang yang dikirim dengan barang yang diterima, inilah yang menjadi permasalahan dalam jasa pengangkutan.

PT. Pos Indonesia dan pelayanan jasa sejenisnya, sebagai perusahaan jasa menawarkan jasa-jasa yang diantaranya adalah jasa pengiriman barang yang biasa disebut dengan istilah paket pos. Dalam kegiatan pengiriman

barang/paket, ada empat pihak yang terlibat, yaitu: PT. Pos, Pengirim, Pengangkut dan Asuransi. Untuk menjamin hak dan kewajiban masing-masing pihak, maka para pihak tersebut mengadakan hubungan hukum yang berupa perjanjian. Adapun perjanjian yang di buat adalah perjanjian timbal balik, dimana hak salah satu pihak akan menjadi kewajiban bagi pihak yang lainnya. Adapun Perjanjian-perjanjian yang dibuat adalah antara PT. Pos dengan Pengirim (bentuknya sudah baku/blanko), PT. Pos dengan Pengangkut dan PT. Pos dengan Asuransi. Perjanjian yang melibatkan para pihak, di buat dalam bentuk yang tertulis, hal ini untuk memberikan jaminan kepastian hukum bila suatu saat terjadi hal-hal yang tidak diinginkan.

Sejauhmana apabila hal tersebut terjadi dalam kenyataan dilapangan, serta sejauh mana pelayanan serta jaminan pihak PT Pos Indonesia, JNE serta Lion Cargo dalam memberikan pelayanan khususnya keselamatan barang yang dikirimkan tersebut sampai ke tujuan/calon penerima dengan baik. Demikianlah yang menjadi latar belakang penulis untuk meneliti hal tersebut di lapangan berdasarkan data empiris yang ada.

## **B. Perumusan Masalah**

1. Bagaimana hubungan hukum antara pihak pengirim barang dengan pihak perusahaan jasa pengangkutan barang?
2. Bagaimana tanggungjawab pihak perusahaan jasa pengangkutan barang dalam pengiriman barang?

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tanggung jawab serta kualitas pelayanan dalam pengiriman barang. Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui hubungan hukum antara pengirim barang dengan pihak perusahaan jasa pengangkutan barang.

- b. Untuk mengetahui tanggungjawab pihak perusahaan jasa pengangkutan barang apabila terjadi kerugian yang dialami oleh pihak pemakai jasa pengiriman barang.

## **2. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan memiliki kegunaan yang bersifat teoritis dan praktis, sebagai berikut:

- a. Bagi penulis. Penelitian ini berguna untuk menambah wawasan dan pengetahuan dan memahami tentang tanggung jawab serta layanan pengiriman barang oleh perusahaan jasa pengangkutan barang.
- b. Secara teoritis. Penelitian ini untuk mengembangkan teori-teori yang digunakan yang relevan diantaranya teori kualitas layanan. Penelitian ini dapat memberikan kontribusi positif bagi perkembangan Ilmu Pengetahuan khususnya tentang pelayanan publik.
- c. Secara praktis. Penelitian diharapkan dapat berguna dan bermanfaat bagi pihak perusahaan jasa pengangkutan barang dalam membantu pelayanan kepada masyarakat tentang layanan pengiriman barang.

## **D. Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini, meliputi hal sebagai berikut:

### **1. Metode Pendekatan**

Penelitian ini mendasarkan pada penelitian hukum yang dilakukan dengan pendekatan yuridis empiris, karena dalam penelitian hukum ini hukum dikonsepsikan, sebagai norma-norma tertulis yang dibuat dan diundangkan oleh lembaga atau oleh pejabat negara yang berwenang. Hukum dipandang sebagai suatu lembaga yang otonom, terlepas dari lembaga-lembaga lainnya yang ada di masyarakat. Oleh karena itu pengkajian yang dilakukan tidak hanya terbatas pada peraturan perundang-undangan (tertulis) namun kondisi di lapangan yang terkait dengan obyek yang diteliti.

Dari berbagai jenis metode pendekatan yuridis sosiologis yang dikenal, penulis memilih bentuk pendekatan lebih luas yang berupa, inventarisasi peraturan perundangan-undangan dan pengkajian terhadap taraf sinkronisasi baik yang vertikal maupun yang horisontal.

## **2. Spesifikasi Penelitian**

Tipe kajian dalam penelitian ini lebih bersifat deskriptif, karena bermaksud menggambarkan secara jelas, tentang berbagai hal yang terkait dengan obyek yang diteliti, yaitu Bagaimana hubungan hukum pengangkutan antara pihak pengirim barang dengan pihak PT Pos Indonesia, JNE serta Lion Cargo dalam melindungi keselamatan barang dari sejak barang tersebut diterima oleh PT Pos Indonesia, JNE serta Lion Cargo sampai ketangan pihak penerima/tujuan serta bagaimana tanggung jawab PT Pos Indonesia, JNE dan Lion Cargo selaku pengangkut terhadap pengguna jasa/pengirim barang.

## **3. Sumber dan Jenis Data**

Penelitian ini membutuhkan dua jenis data yang berasal dari dua sumber yang berbeda, yaitu:

### **a. Data Primer**

Yaitu data-data yang berupa keterangan-keterangan yang berasal dari pihak-pihak yang terlibat dengan obyek yang diteliti, yang dimaksudkan untuk dapat lebih memahami maksud dan arti dari data sekunder yang ada. Data juga berasal dari referensi buku yang berkaitan dengan penelitian ini.

### **b. Data Sekunder**

Data yang berasal dari bahan-bahan pustaka, yang meliputi:

- 1) Pasal 16 Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009.
- 2) Pasal 27 Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009.
- 3) Pasal 30 Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009.
- 4) Pasal 31 Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009.

#### 4. Metode Pengumpulan Data

##### a. Studi Kepustakaan

Metode ini dipergunakan untuk mengumpulkan data sekunder, yang dilakukan dengan cara, mencari, menginventarisasi dan mempelajari peraturan perundangan-undangan, doktrin-doktrin, dan data-data sekunder yang lain, yang terkait dengan obyek yang dikaji. Adapun instrumen pengumpulan yang digunakan berupa form dokumentasi, yaitu suatu alat pengumpulan data sekunder, yang berbentuk format-format khusus, yang dibuat untuk menampung segala macam data, yang diperoleh selama kajian dilakukan di lingkungan PT Pos Indonesia, JNE serta Lion Cargo Surakarta.

##### b. Wawancara dan kuesioner

- 1) Wawancara, dengan Pokok Bahasan Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan serta Tanggungjawab Perusahaan Jasa Pengangkutan atas Pengiriman Barang/Dokumen pada PT.Pos Indonesia, JNE serta Lion Cargo di Surakarta 2015-2016.

Metode ini dipergunakan untuk mengumpulkan data primer, yang dilakukan dengan cara melakukan wawancara. Sebagai subyek yang diwawancarai adalah:

- a) Pejabat atau yang mewakili di Perusahaan Jasa Pengangkutan Barang/Paket pada PT Pos Indonesia, JNE dan Lion Cargo,
  - b) Para customer dari PT Pos Indonesia, JNE maupun Lion Cargo.
- 2) Kuesioner, dengan Pokok Bahasan Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan serta Tanggungjawab Perusahaan Jasa Pengangkutan atas Pengiriman Barang/Dokumen pada PT.Pos Indonesia, JNE serta Lion Cargo di Surakarta 2015-2016

Adapun instrumen pengumpulan yang digunakan berupa form dokumentasi, yaitu suatu alat pengumpulan data sekunder, yang berbentuk format-format khusus, yang dibuat untuk menampung segala macam data, yang diperoleh selama penelitian. Sebagai responden atas kusioner tersebut adalah:



- a) Pejabat atau yang mewakili PT Pos Indonesia, JNE serta Lion Cargo.
- b) Para pelanggan dari PT Pos Indonesia, JNE serta Lion Cargo.

## 5. Metode Analisis Data

Data yang telah terkumpul dan telah diolah akan dibahas dengan menggunakan metode normatif kualitatif, yakni suatu pembahasan yang dilakukan dengan cara menafsirkan dan mendiskusikan data-data yang telah diperoleh dan diolah, berdasarkan (dengan) norma-norma hukum, doktrin-doktrin hukum dan teori hukum yang ada. Pembahasan pada tahap awal dilakukan dengan cara melakukan inventarisasi terhadap peraturan perundang-undangan yang terkait dengan persoalan yang menjadi obyek kajian. Data yang terkumpul akan diidentifikasi secara analitis doktrinal, dengan menggunakan teori hukum Murni dari Hans Kelsen. Sedangkan untuk tahap kedua akan dilakukan pembahasan yang berupa pengujian terhadap taraf sinkronisasi, antara berbagai data sekunder (peraturan perundang-undangan) yang telah diinventarisir, yang menjadi obyek penelitian.

Pada pembahasan tahap kedua ini, penarikan kesimpulan akan dilakukan secara deduktif, dimana:

- a. Peraturan perundang-undangan lain yang ada (di samping juga doktrin dan teori hukum), dijadikan sebagai premis.
- b. Data sekunder yang lain serta data primer yang terkait, sebagai premis minornya.
- c. Konklusi akan diambil dengan melihat ada tidaknya kesinkronan dan kesesuaian diantara data sekunder yang lain serta data primer yang terkait dengan berbagai peraturan perundang-undangan doktrin dan teori hukum yang ada.

## E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan tesis ini, penulis akan memberikan secara garis besar tentang apa yang peneliti kemukakan pada tiap-tiap bab dari tesis ini dengan sistematika sebagai berikut:

- BAB I** : Pendahuluan berisi tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika penulisan.
- BAB II** : Kajian teoritis, dalam bab ini membahas tentang : Pengertian umum tentang perjanjian, syarat syahnya perjanjian, subyek dan obyek perjanjian, asas-asas perjanjian, wanprestasi dan akibat hukumnya, overmacht dan akibat hukumnya, tinjauan umum asuransi
- BAB III** : Dalam bab ini akan diuraikan mengenai hasil penelitian yang relevan dengan permasalahan dan pembahasannya, terutama yang menyangkut tentang hubungan hukum antara pihak pengirim barang dengan pihak perusahaan jasa pengangkutan serta sejauh mana tanggungjawab pihak perusahaan jasa pengangkutan barang apabila terjadi risiko dan berisi tentang uraian analisa antar dari teori dengan implementasi di lapangan. Apakah praktek di lapangan sudah sesuai dengan teori atau mendekati atau menyimpang dari teori yang telah ada.
- BAB IV** : Penutup, pada bagian bab ini penulis mengemukakan kesimpulan dari apa yang telah ditulis serta memberikan saran. Kesimpulan ini yang merupakan kristalisasi dari hasil penelitian, sedangkan saran-saran merupakan sumbangan pemikiran-pemikiran dari penulis yang berkaitan dengan hasil penelitian tersebut.