

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

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. Kehadiran pelayanan jasa pengiriman barang yakni menawarkan pengiriman barang yang akan dikirimkan ketempat tujuan dengan selamat dan tepat waktu.

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. Penyedia jasa pengiriman barang tersebut biasanya berbentuk perusahaan yang dibangun oleh badan usaha, dan bergerak dalam bidang perdagangan jasa di Indonesia yang contohnya meliputi PT. Pos Indonesia dan PT Wahana Prestasi Logistik yang keduanya sudah berpengalaman dalam hal pendistribusian barang.

Ketika berbicara mengenai penyedia jasa pengiriman barang, salah satu kota di Jawa Tengah yaitu Kota Surakarta, sudah banyak sekali tempat penyedia jasa pengiriman barang yang dapat diakses dengan mudah. Banyak dari penduduk di Kota Surakarta yang melakukan pengiriman barang dengan memanfaatkan jasa pengiriman barang, merupakan tanda bahwa bisnis jasa pengiriman di kota ini dapat bertumbuh subur.

Dengan memanfaatkan pelayanan dari jasa pengiriman barang yang ada, masyarakat yang ingin menggunakan jasa tersebut, pada dasarnya harus tunduk dan patuh terhadap perjanjian yang dibuat oleh jasa pengiriman barang tersebut. Biaya jasa atau biasa disebut dengan ongkos kirim, pada dasarnya merupakan biaya transaksi yang harus dibayarkan untuk menggunakan jasa pengiriman barang tersebut, yang biasanya bergantung pada beratnya barang, jenis barang, dan alamat yang dituju.

Ketika seseorang sudah menandatangani resi atau slip bukti pengiriman barang, dan uang atas biaya pengiriman sudah dibayarkan, maka dengan ini sudah timbul perikatan antar kedua belah pihak bahwa perjanjian telah dilakukan. Bentuk daripada perjanjian antara pelanggan (pengguna jasa pengiriman) dengan pelaku usaha atau penyedia jasa pengiriman barang adalah bentuk “Perjanjian pengiriman barang”.

Adapun dalam Pasal 1313 KUHPdata dijelaskan bahwa, yang dimaksud perjanjian adalah Perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Pada perjanjian pengiriman barang, pihak pelaku usaha dalam hal ini membuat syarat-syarat yang telah ditentukan. Bahwa syarat sahnya suatu perjanjian tertuang pada Pasal 1320 KUHPdata yang menentukan sahnya perjanjian yaitu sepakat, kecakapan, suatu hal tertentu, dan sebab yang halal.

Dalam hal telah terwujudnya sebuah perjanjian, maka pelaku usaha akan memberikan formulir yang akan diberikan kepada pelanggannya, serta biaya yang telah ditentukan oleh pelaku usaha sehingga pelanggan akan mendapatkan tanda terima yang sah sebagai salah satu bukti perjanjian tersebut dilakukan. Kewajiban pelaku usaha dalam hal memberikan informasi yang

benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan atas barang yang dikirim, merupakan hak dari konsumen selaku pengguna jasa pengiriman barang. Adapun ketiadaan informasi atau informasi yang tidak memadai dari pelaku usaha, merupakan salah satu jenis cacat produk (cacat informasi), yang akan sangat merugikan konsumen.¹

Pada dasarnya jenis perjanjian yang telah digambarkan diatas merupakan jenis perjanjian yang pembuatannya dilakukan oleh satu pihak, dan pihak lainnya mengikatkan diri pada perjanjian tersebut. Dalam hal ini apabila pengguna jasa pengiriman barang tidak cocok dengan jenis perjanjian yang dibuat oleh salah satu penyedia jasa, maka dirinya dapat menggunakan jasa pengiriman barang lainnya. Walaupun perjanjian dibuat oleh salah satu pihak, namun pada saat pengguna jasa pengiriman telah memahami isi perjanjian dan tidak menolaknya, ia juga telah ikut membuat sebuah perjanjian. Menurut Abdulkadir Muhammad “Perjanjian timbal balik adalah perjanjian yang mewajibkan kedua belah pihak berprestasi secara timbal balik”.²

Adapun jika dilihat melalui sudut pandang pengguna jasa pengiriman barang selaku konsumen, maka perlu adanya suatu perlindungan hukum kepadanya. Pengguna jasa pengiriman barang mempunyai hak-hak yang harus didapatkan, yaitu diantaranya mengenai terjaminnya barang yang diberikan oleh konsumen ke pelaku usaha. Kemudian tanggung jawab dari pelaku usaha diantaranya yaitu, menjamin barang dari konsumen dikirimkan sesuai dengan tujuannya dan tepat waktu.

¹ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen (Cetakan Kedua)*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, hal. 54-55.

² Abdulkadir Muhammad, 2000, *Hukum Perdata Indonesia (Cetakan ketiga)*, Bandung: PT Citra Aditya Bakti, hal. 227.

Apabila pelaku usaha selaku penyedia jasa pengiriman barang tidak memenuhi prestasinya, maka dapat dikatakan pihak pelaku usaha melakukan wanprestasi. KUHPdata mengatur hubungan hukum yang seimbang antara para pihak, sehingga apabila salah satu pihak ingkar janji (*wanprestasi*), pihak lain dapat serta merta menuntut pemenuhan kewajiban dari pihak yang ingkar janji. Menurut J. Satrio “Wanprestasi adalah suatu peristiwa atau keadaan, dimana debitur tidak telah memenuhi kewajiban prestasi perikatannya dengan baik, dan debitur punya unsur salah atasnya”.³

Dalam Pasal 1365 KUHPdata menentukan bahwa “Tiap perbuatan melanggar hukum, yang menimbulkan kerugian pada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian, mengganti kerugian tersebut.” Jadi setiap orang atau pihak yang dirugikan oleh peristiwa/kelalaian, kurang hati-hati, berhak mendapatkan ataupun menuntut hak ganti rugi.

Kewajiban pelaku usaha selaku penyedia jasa pengiriman barang yang telah melakukan wanprestasi, dalam hal ini juga telah melanggar Pasal 468 KUHDagang, yang bunyinya “Pengangkut harus mengganti kerugian karena tidak menyerahkan seluruh atau sebagian barangnya atau karena ada kerusakan, kecuali bila ia membuktikan bahwa tidak diserahkannya barang itu seluruhnya atau sebagian atau kerusakannya itu adalah akibat suatu kejadian yang selayaknya tidak dapat dicegah atau dihindarinya, akibat sifatnya, keadaannya atau suatu cacat barangnya sendiri atau akibat kesalahan pengirim. Ia bertanggung jawab atas tindakan orang yang dipekerjakannya, dan terhadap benda yang digunakannya dalam pengangkutan itu”.

³ J.Satrio, 2012, *Wanprestasi Menurut KUHPdata, Doktrin dan Yurisprudensi*, Jakarta:PT Citra Aditya Bakti, hal. 3.

Kemudian pertanggungjawaban pelaku usaha selaku penyedia jasa pengiriman barang terhadap konsumennya, juga tertuang pada Pasal 477 KUHDagang, yang berbunyi “Pengangkut bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan oleh penyerahan barang yang terlambat, kecuali bila ia membuktikan, bahwa keterlambatan itu adalah akibat suatu kejadian yang selayaknya tidak dapat dicegah atau dihindarinya”.

Dari uraian tersebut maka penulis terdorong untuk mengambil sebuah judul penelitian; “PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA JASA PENGIRIMAN BARANG DITINJAU DARI HUKUM PERJANJIAN (Studi Komparasi Penyedia Jasa Pengiriman Barang di Kota Surakarta)”.

B. Pembatasan dan Perumusan Masalah

Agar penelitian ini dapat lebih terarah dan fokus pada pokok permasalahan yang ditentukan, maka perlu adanya pembatasan masalah. Penelitian ini akan dibatasi hanya sampai pada pertanggungjawaban penyedia pengiriman barang dan jasa.

Dengan demikian rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana prosedur dan penerapan aturan hukum perjanjian dalam pengiriman barang antara pengguna jasa dan penyedia jasa pengiriman barang?
2. Bagaimana bentuk dan penerapan pertanggungjawaban ganti rugi yang dilakukan oleh penyedia jasa pengiriman barang?
3. Apa saja kendala yang dialami penyedia jasa pengiriman barang beserta upaya penanggulangannya?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, maka dalam penelitian ini diperlukan tujuan jelas yang akan dicapai, yakni:

1. Bagaimana prosedur dan penerapan aturan hukum perjanjian dalam pengiriman barang antara pengguna jasa dan penyedia jasa pengiriman barang.
2. Mengetahui bentuk dan penerapan pertanggungjawaban ganti rugi yang dilakukan oleh penyedia jasa pengiriman barang.
3. Mengetahui kendala yang dialami penyedia jasa pengiriman barang beserta upaya penanggulangannya.

D. Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini, manfaat yang sekiranya dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Manfaat secara teoritis akan bermanfaat sebagai menambah dan memberikan ilmu pengetahuan bagi penulis dan pembaca dalam mendalami ilmu pengetahuan khususnya tentang perlindungan hukum bagi pengguna jasa pengiriman barang selaku konsumen, yang ditinjau dari hukum perdata pada umumnya, dan hukum perjanjian pada khususnya.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis dapat mengetahui seberapa jauh nilai keadilan dan kesesuaian daripada isi Undang-Undang, dengan perlindungan hukum bagi para pihak yang terlibat dalam perjanjian pengiriman barang, baik itu pengguna jasa maupun penyedia jasa pengiriman barang.

E. Kerangka Pemikiran

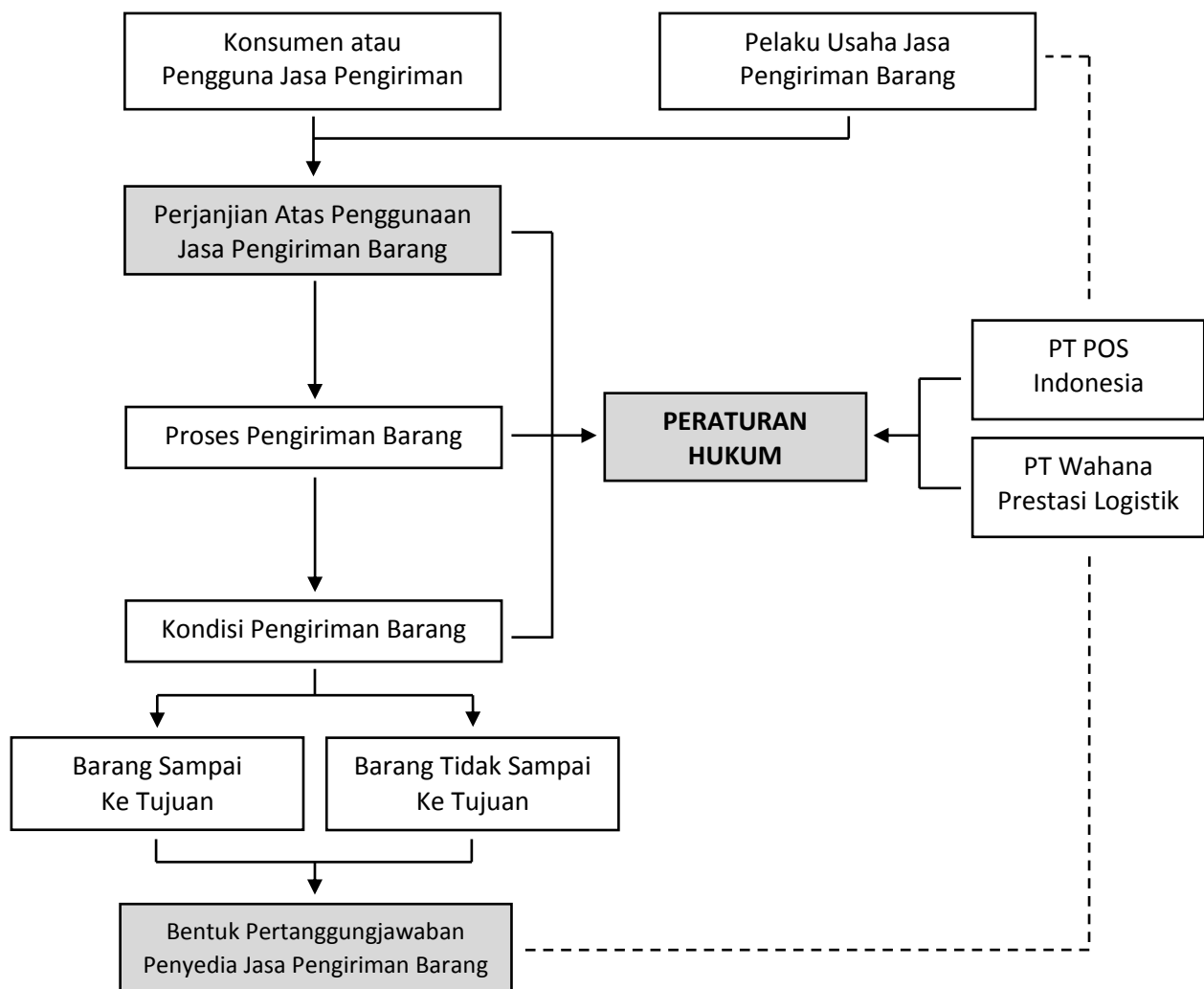
Dalam perkembangan zaman yang kian cepat, kegiatan belanja secara *online* di Indonesia juga kian meningkat. Hal ini menandakan bahwa siklus kegiatan jual-beli sudah bergeser dari yang mulanya, pembeli-penjual harus bertemu langsung, berubah tidak harus bertemu langsung. Dari situlah maka kian lama, jumlah pengguna jasa pengiriman barang semakin menjamur. Banyaknya jumlah penyedia jasa pengiriman barang, maka akan berbanding lurus dengan banyaknya transaksi perjanjian yang dilakukan masyarakat dengan penyedia jasa tersebut. Berbanding lurus dengan hal tersebut, maka dikhawatirkan akan lebih banyak lagi kasus kesalahan atau kekhilafan dalam pengiriman barang yang dilakukan oleh penyedia jasa pengiriman barang.

Adanya klausul perjanjian yang tercantum dalam tanda bukti pengiriman barang, merupakan salah satu bentuk penawaran perjanjian yang dilakukan penyedia jasa tersebut dengan pengguna jasanya. Dalam hal pengguna jasa pengiriman barang tersebut tidak merasa keberatan atas isi klausul dalam tanda bukti pengiriman, maka dapat dikatakan bahwa pengguna jasa tersebut menyetujui klausul yang tertera, dan menerima segala resikonya.

Dalam berjalannya waktu, ketika proses pengiriman sudah dijalankan, terkadang ada saja hal yang merugikan pengguna jasa pengiriman barang selaku konsumen. Banyak kasus yang terjadi yakni diantaranya; tidak sampainya barang kepada alamat yang dituju, rusak atau hilang nya barang dalam perjalanan, barang yang dikirim salah sasaran, hingga dikembalikan kembalikannya kembali barang kepada alamat pengirim, merupakan sebuah kerugian yang dialami pengguna jasa pengiriman barang.

Sebagai contoh yakni pada saat melakukan pengisian alamat tujuan dengan sistem komputerisasi yang terhubung secara *online*. Apabila dirasa alamat yang dituju masih kurang jelas, maka operator yang melakukan pendataan identitas dapat menanyakan kejelasan tentang alamat yang dituju, atau bahkan mengembalikan barang tersebut kepada konsumen untuk menghindari kemungkinan kegagalan pada saat pengiriman.

Adapun untuk mempermudah penulisan penelitian ini, maka penulis akan memberikan suatu gambaran mengenai kerangka pemikiran melalui bagan kerja, yakni sebagai berikut:



** Bagan Kerja Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Pengiriman Barang Ditinjau Dari Hukum Perjanjian*

F. Metode Penelitian

Dalam membahas permasalahan dalam penelitian ini, maka penulis menggunakan metode sebagai berikut:

1. Metode Pendekatan

Dalam pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis pendekatan yuridis empiris. Pendekatan yuridis, yaitu metode yang digunakan untuk mendekati masalah ditinjau dari aspek perundang-undangan⁴. Kemudian pendekatan empiris, yaitu suatu penelitian yang berusaha mengidentifikasi hukum yang terdapat dalam masyarakat dengan maksud untuk mengetahui gejala-gejala lainnya.⁵

Dengan ini penulis akan melakukan penelitian dengan cara meneliti undang-undang yakni KUHPdata, KUHD, maupun undang-undang perlindungan konsumen, serta peraturan Menteri Perhubungan untuk mengkaji perlindungan hukum bagi pengguna jasa pengiriman barang dan kemudian ditinjau dari segi hukum perjanjian.

2. Sifat Penelitian

Jenis Penelitian hukum yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai suatu gejala yang ada, yaitu keadaan gejala menurut apa yang ada pada saat penelitian dilakukan berdasarkan data.⁶ Jadi penulis akan mendeskripsikan mengenai proses maupun alur perlindungan hukum bagi pengguna jasa pengiriman barang yang ditinjau dari segi hukum perjanjian.

⁴ Peter Mahmud Marzuki, 2013, *Penelitian Hukum (Edisi Revisi)*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, hal.130.

⁵ Soerjono Soekanto, 1986, *Penegakan Penelitian Hukum*, Jakarta: UI Press, hal. 10-15.

⁶ Suharsimi Arikunto, 1990, *Menejemen Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta, hal. 309.

3. Lokasi Penelitian

Penelitian ini nantinya dilakukan di Kota Surakarta. Adapun alasan dilakukannya penelitian di Kota Surakarta, karena kota Surakarta merupakan kota metropolitan dengan penduduknya yang sangat konsumtif terhadap penyedia jasa pengiriman barang. Kemudian transaksi keluar masuknya barang pengiriman yang berasal dari dan menuju Kota Surakarta juga sangat padat setiap harinya.

4. Sumber Data

a. Jenis Data

1) Data Primer

Yang dimaksud data primer adalah data dasar, atau data asli yang diperoleh langsung dari tangan pertama, dari sumber asalnya yang pertama yang belum diolah dan belum diuraikan orang lain.⁷

Adapun sumber data primer dalam hal ini yakni bersumber dari lapangan yang diperoleh dari wawancara kepada pihak PT Pos Indonesia dan PT Wahana Prestasi Logistik Cabang Surakarta.

2) Data Sekunder

Data Sekunder adalah mencakup dokumen-dokumen resmi, buku-buku, jurnal ilmiah, laporan penelitian, dan sebagainya.⁸

Adapun sumber data sekunder yang dimaksud dalam penelitian ini berupa:

a. Bahan Hukum Primer

⁷ Hilman Hadikusuma, 1995, *Metode Pembuatan Kertas Kerja atau Skripsi Ilmu Hukum*, Bandung: Mandar Maju, hal. 65.

⁸ *Ibid.* hal 65.

Bahan hukum primer yaitu bahan hukum yang bersifat autoritatif, artinya mempunyai otoritas, dan bahan hukum primer biasanya berasal dari suatu peraturan perundang-undangan.⁹ Adapun bahan hukum primer penelitian ini yaitu:

- 1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata);
- 2) Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHDagang);
- 3) Undang-Undang No. 8 Tahun 2009 Tentang Perlindungan Konsumen;
- 4) Peraturan Menteri Perdagangan No. 29 Tahun 2017 Tentang Perdagangan Antar Pulau.

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan Hukum Sekunder, merupakan semua publikasi tentang hukum yang bukan dokumen resmi.¹⁰ yang diantaranya adalah: Buku mengenai perlindungan hukum bagi pengguna jasa pengiriman barang yang ditinjau dari segi hukum perjanjian.

c. Data Tersier

Bahan hukum tersier merupakan bahan yang memberikan informasi tentang bahan hukum primer dan sekunder, misalnya kamus hukum.¹¹

5. Metode Pengumpulan Data

Dalam sebuah penelitian lazimnya dikenal tiga jenis alat pengumpulan data, yaitu studi dokumen atau bahan pustaka, pengamatan atau observasi,

⁹ Peter Mahmud Marzuki, *Op. Cit.* hal.181.

¹⁰ Peter Mahmud Marzuki, *Loc.Cit.*

¹¹ Khudzaifah Dimiyati dan Kelik Wardiono, 2004, *Metode Penelitian Hukum*, Surakarta: Fakultas Hukum UMS, hal. 13.

dan wawancara atau *interview*. Adapun teknik pengumpulan data itu kemudian diuraikan melalui dua macam studi, yakni:¹²

a. Studi Kepustakaan

Dalam hal ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data literatur atau kepastakaan (*library research*). yang artinya yaitu penelitian yang menggunakan cara untuk mendapatkan data informasi dengan menempatkan fasilitas yang ada di perpustakaan, seperti buku, majalah, dokumen.¹³ Dengan demikian pengumpulan data dalam penelitian ini akan menggunakan bahan hukum primer dan sekunder.

b. Studi Lapangan

(1) Daftar Pertanyaan

Dalam hal ini penulis akan mempersiapkan beberapa pertanyaan yang berkaitan dengan judul penelitian untuk selanjutnya dipergunakan untuk melakukan wawancara.

(2) Wawancara

Dalam hal ini penulis akan melakukan wawancara langsung kepada kepala bagian pengiriman dari PT Pos Indonesia dan PT Wahana Prestasi Logistik.

6. Metode Analisis Data

Dalam melakukan analisa penulis menggunakan analisa data secara kualitatif yang dimana peraturan-peraturan dalam hukum primer, literatur yang ada hubungannya dengan perlindungan hukum bagi pengguna jasa pengiriman barang yang ditinjau dari hukum perjanjian.

¹² Amirudin dan Zainal Asikin, 2004, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Raja Grafindo, hal. 67.

¹³ Abdul Rahman Sholeh, 2005, *Pendidikan Agama dan Pengembangan Untuk Bangsa*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, hlm. 63.

G. Sistematika Skripsi

Hasil penelitian ini akan disusun dalam 4 (empat) bab yang diantaranya adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang Masalah
- B. Perumusan Masalah
- C. Tujuan Penelitian
- D. Manfaat Penelitian
- E. Metode Penelitian
- F. Sistematika Penulisan

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

- A. Tinjauan Umum Tentang Perjanjian
 - 1. Pengertian Hukum Perjanjian
 - 2. Asas Hukum Dalam Perjanjian
 - 3. Prestasi dan Wanprestasi
- B. Tinjauan Umum Tentang Pengangkutan
 - 1. Pengertian Pengangkutan
 - 2. Tanggungjawab Para Pihak Dalam Pengangkutan
 - 3. Pihak-Pihak Dalam Pengangkutan
 - 4. Perjanjian Pengangkutan
- C. Tinjauan Umum Tentang
 - 1. Perlindungan Hukum
 - 2. Jenis-Jenis Perlindungan Hukum
 - 3. Hukum Perlindungan Konsumen
 - 4. Pengertian Konsumen

BAB III : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

- A. Menguraikan tentang prosedur dan penerapan aturan hukum perjanjian dalam pengiriman barang antara pengguna jasa dan penyedia jasa pengiriman barang.
- B. Menguraikan tentang bentuk dan penerapan pertanggungjawaban ganti rugi yang dilakukan oleh penyedia jasa pengiriman barang.
- C. Menguraikan tentang kendala yang dialami penyedia jasa pengiriman barang beserta upaya penanggulangannya.

BAB IV : PENUTUP

- A. Kesimpulan
- B. Saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN