

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara kepulauan yang terdiri dari berbagai macam ras, suku, agama, dan budaya yang tersebar dari sabang sampai merauke. Pulau-pulau indah yang dimiliki Indonesia dan iklim tropis yang ada disini menjadikan Indonesia menjadi tujuan wisata yang utama.<sup>1</sup> Indonesia juga terkenal akan kepadatan penduduknya, tentunya hal ini membuat berbagai macam bentuk perekonomian tersebar luas di Indonesia seperti bisnis kuliner, barang, dan jasa. Indonesia tidak hanya kaya akan sumber daya alam tetapi Indonesia juga melimpah akan sumber daya manusianya dikarenakan angka kelahiran di Indonesia yang tinggi. Walaupun Indonesia terkenal akan kepadatan penduduknya, masih banyak pembangunan atas fasilitas publik yang kurang merata. Daerah perkotaan banyak fasilitas publik yang sudah memadai tetapi lain halnya pada daerah pedesaan. Dilansir dari *website* portal Bandung, menyatakan bahwa pertumbuhan pembangunan infrastruktur yang mendasar yang belum merata mengakibatkan masih banyak desa ataupun beberapa daerah yang tertinggal.<sup>2</sup> Daerah pedesaan masih banyak fasilitas publik yang kurang memadai dan

---

<sup>1</sup> Situs resmi, [https://kemlu.go.id/frankfurt/id/pages/sekilas\\_tentang\\_indonesia/4695/etc-menu](https://kemlu.go.id/frankfurt/id/pages/sekilas_tentang_indonesia/4695/etc-menu), diakses pada tanggal 23 September 2023 pukul 19:25 WIB

<sup>2</sup> Situs resmi, <https://bandung.go.id/news/read/844kurangnya-pertumbuhan-infrastruktur-dasar-menyebabkan-daerah-tertinggal>, diakses pada tanggal 28 September 2023 pukul 18:50 WIB

tidak seperti fasilitas yang berada di daerah perkotaan. Dalam hal ini pun sangat berdampak pada keterlambatan atas proses kesejahteraan masyarakatnya.

Fasilitas publik yang kurang memadai di daerah pedesaan, mengakibatkan arus kemajuan teknologi, *fashion*, dan berbagai macam kebutuhan hidup pun ikut menjadi terhambat. Jaman sekarang banyak masyarakat pedesaan dan perkotaan gemar membeli barang atau kebutuhan secara *online* untuk memenuhi kebutuhan. Anak-anak muda dan para pelanggan dengan usia di atas 35 tahun juga sudah banyak yang menggunakan media sosial untuk belanja *online*.<sup>3</sup> Para pebisnis yang biasanya hanya jualan secara *offline* pun sekarang mulai menambah pemasaran melalui *online*.

Bisnis *online* merupakan suatu bisnis yang dilakukan melalui media internet sebagai media pemasaran suatu barang dan jasa.<sup>4</sup> Pebisnis *online* adalah pihak yang menjual barang dagangannya dengan dipasarkan dan diperjualbelikan secara *online*. Biasanya mereka menjual dengan dipasarkan melalui aplikasi *e-commerce* atau toko *online* seperti Lazada, Shopee, Bukalapak, dan berbagai *website* serta aplikasi lainnya yang telah disediakan. Toko *online* merupakan *website* yang berguna untuk memasarkan produk

---

<sup>3</sup> Ratna Patria: Bisnis Online: Pengertian, Jenis dan Manfaatnya [Berita DomaiNesia 10 Maret 2022], tersedia di situs <https://www.domainesia.com/berita/bisnis-online/>, diakses pada tanggal 23 September 2023 pukul 21:23 WIB

<sup>4</sup> Situs resmi, <https://www.gramedia.com/best-seller/cara-memulai-bisnis-online/>, diakses pada tanggal 23 September 2023 pukul 21:25 WIB

melalui internet.<sup>5</sup> Para pebisnis yang hanya menjual produk secara *online* biasanya mereka meraup keuntungan jauh lebih besar daripada pebisnis yang menjual dagangan atau produknya secara *offline* atau langsung seperti membuka toko. Pebisnis *online* bisa dikatakan meraup keuntungan lebih besar karena mereka tidak perlu membayar pengeluaran operasional seperti biaya untuk menggaji karyawan, pengeluaran listrik, tambahan bayaran lembur untuk karyawan, tunjangan karyawan, dan lain sebagainya.

Para calon pembeli yang ingin memberi barang yang mereka butuhkan melalui *e-commerce* atau toko *online*, mereka dapat melihat 24jam terhadap produk yg dijual secara *e-commerce* tanpa harus khawatir atas jam operasional toko tersebut dan hal ini tentunya sangat menguntungkan bagi para calon pembeli yang ingin melihat – lihat dahulu produk yang mereka inginkan dan mereka dapat lebih mudah merencanakan pengeluaran yang mereka bayar untuk membeli produk tersebut tanpa harus susah payah datang ke toko *offline* untuk melihat daftar harga. Proses keputusan belanja online pun tidak serumit keputusan pembelian secara langsung atau *offline*.<sup>6</sup>

Toko *online* memang mempunyai banyak keunggulan, tetapi juga mempunyai kekurangan seperti bagi para pembeli mereka harus membayar ongkos kirim, barang yang akan dibeli tidak dapat dilihat secara langsung dan rawannya penipuan atau barang terkadang tidak sesuai dengan yang ada di

---

<sup>5</sup> Wicaksono Yudhi, 2010, *Panduan Praktis Buka Usaha Dengan Modal Laptop*, Jakarta: PT elex Media Komputindo, Hal 93.

<sup>6</sup> Didi Purwadi: Dampak Online Shop, Keuntungan dan Risikonya [Republika Jumat, 10 Mei 2019 14:33 WIB], tersedia di situs <https://news.republika.co.id/berita/pra2b0257/dampak-online-shop-keuntungan-dan-risikonya>, diakses pada tanggal 28 September 2023 pukul 18:40 WIB.

katalog toko *online* tersebut. Menyikapi hal tersebut, harus berhati-hati dan lebih baik meneliti dahulu sebelum membeli produk di situs belanja *online*.<sup>7</sup>

Indonesia mempunyai toko *online* sudah sangat banyak dan hal ini sangat berdampak positif bagi banyak pihak dan salah satu yang terkena dari pengaruh positif dalam hal ini adalah pihak jasa pengiriman atau disebut ekspedisi barang. Perusahaan ekspedisi barang sangat merasa diuntungkan karena mereka bertugas mengirimkan barang dari produsen ke konsumen.

Perusahaan jasa pengirim barang yang cukup terkenal karena pelayanan yang sangat baik adalah Ekspedisi Paxel. Paxel adalah salah satu perusahaan jasa yang berasal dari Indonesia di bidang kurir dengan izin penyelenggaraan pos dan telah terdaftar serta telah mendapatkan izin dari Kementerian Informasi dan Informatika Republik Indonesia. Situs resmi Paxel menjelaskan bahwa Paxel mempunyai kurir atau mitra bernama Hero yang bertugas melaksanakan proses pengiriman barang dan Paxel sendiri telah menjangkau 8 provinsi, 51 Kabupaten/Kota, 396 Kecamatan dan 2.828 Desa.<sup>8</sup> Layanan Paxel yang sudah menjangkau di beberapa daerah di Indonesia membuat banyak masyarakat yang memakainya, salah satu keistimewaan dari Paxel adalah dapat mengirim barang melalui Sameday Delivery baik dalam maupun luar kota.

---

<sup>7</sup> Situs resmi, <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/20608>, diakses pada tanggal 28 September 2023 pukul 18:25 WIB.

<sup>8</sup> Situs resmi, <https://paxel.co/id/tentang-kami>, diakses pada tanggal 6 Maret 2023 pukul 20:45 WIB

Skripsi ini, penulis lebih memfokuskan pada tanggung jawab hukumnya, berdasarkan penelitian awal yang telah dilakukan penulis terdapat beberapa sengketa yang terjadi dalam proses pengirimannya dan biasanya, penyebab terjadinya sengketa ialah munculnya ketidaksepahaman diantara pihak yang saling mengikatkan diri dalam suatu peristiwa hukum. Pada kasus lebaran Mei 2022 contohnya, banyak dari beberapa *customer* yang menggunakan ekspedisi Paxel merasa dirugikan karena keterlambatan paket yang sedang dikirim oleh paxel seperti contohnya seperti cuitan salah satu akun di Twitter "Maaf min paket saya yg cuma dari Tangerang ke Jakarta Timur doang kok ini sdh lebih dari 48 jam dari waktu *pickup* blm dikirim2 jg dan statusnya msh di *locker* Tangerang terus, ini gmn ya? Harus komplain berkali kali sih nih biar bener2 ditindaklanjuti sama Paxel??" Tak lama kemudian akun Twitter milik Paxel pun membalas "Halo kak, mohon menunggu jika masih dalam antrian *Customer Empathy* kami. Mohon maaf kami tidak dapat memprediksi keterlambatan pengiriman menuju hari lebaran ini. Kami berusaha sebaik mungkin dengan menambahkan armada ya kak. Terima kasih". Selain itu Paxel juga membuat pernyataan pada bulan Mei 2022 seperti yang dilansir dalam salah satu *website* tempo yang dalam *website* tersebut pihak Paxel menjelaskan bahwa menjelang lebaran banyak terjadi penyekatan di jalan darat. Kemudian, selain terjadinya penyekatan di jalur darat adanya jadwal penerbangan pesawat yang berkurang juga menyebabkan paket tiba terlambat. Beberapa maskapai melakukan

pemangkasan frekuensi penerbangannya dikarenakan jumlah penumpang berkurang drastis di masa larangan mudik.<sup>9</sup>

Perusahaan baik yang masih awal berintis maupun yang sudah lama berdiri sudah pasti mempunyai atau akan mempunyai suatu peristiwa yang mengharuskan suatu perusahaan tersebut melakukan tanggung jawab hukum dan salah satu perusahaan yang akan diteliti pada skripsi kali ini dengan guna menambah ilmu dan wawasan yang bermanfaat kepada pembaca untuk mengetahui bagaimana bentuk tanggung jawab secara hukum oleh suatu perusahaan seperti perusahaan ekspedisi maka penulis bermaksud menindaklanjuti penelitian ini dengan memberi judul "TANGGUNG JAWAB HUKUM ATAS PENGIRIMAN JALUR DARAT OLEH PERUSAHAAN EKSPEDISI (Studi Pada Kantor Cabang Paxel di Surakarta).

## **B. Rumusan Masalah**

Penelitian ini, perlu dirumuskan masalah untuk menjelaskan masalah yang diselidiki dan membimbing penulis sesuai dengan tujuan makalah penelitian. Berdasarkan latar belakang sebelumnya, penulis ingin melakukan kajian tentang tanggung jawab atas pengiriman barang jalur darat oleh perusahaan ekspedisi (studi pada kantor cabang Paxel di Surakarta) dengan rumusan masalah sebagai berikut :

---

<sup>9</sup> Francisca Christy Rosana: Paxel Blak-Blakan Penyebab Paket Terlambat Tiba di Tujuan Menjelang Lebaran [Berita Online Tempo.co Minggu, 09 Mei 2021 13:10 WIB], tersedia di situs <https://bisnis.tempo.co/read/1460851/paxel-blak-blakan-penyebab-paket-terlambat-tiba-di-tujuan-menjelang-lebaran>, diakses pada tanggal 19 Mei 2023 pukul 19:11 WIB

1. Apakah syarat dan ketentuan pengiriman barang di Paxel sudah sesuai dengan UU Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos dan UU Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik?
2. Bagaimana bentuk tanggung jawab hukum oleh perusahaan ekspedisi Paxel dalam proses pengiriman jalur darat jika terjadi sengketa?

### **C. Pembatasan Masalah**

Penelitian yang dibuat oleh penulis di dalam skripsi ini, pembatasan masalah terdapat pada pengiriman barang jalur darat oleh perusahaan ekspedisi Paxel saja.

### **D. Tujuan Penelitian**

Penelitian harus memiliki tujuan yang jelas dan akurat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan instruksi gerakan yang sesuai dengan tujuan penelitian. Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Tujuan obyektif adalah tujuan untuk mendapatkan data guna mengetahui jawaban permasalahan. Tujuan dari penelitian ini adalah :
  - a. Mengetahui bentuk tanggung jawab serta upaya penyelesaian masalah yang ditempuh oleh perusahaan ekspedisi Paxel apabila terjadi sengketa dalam pengiriman jalur darat.
  - b. Mendeskripsikan secara nyata bagaimana syarat dan ketentuan dalam pengiriman barang.

2. Tujuan Subyektif :

- a. Memperoleh informasi dan data sebagai materi penulisan bidang hukum serta bertujuan memenuhi syarat mencapai gelar sarjana di bidang Ilmu Hukum di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta
- b. Menambah ilmu pengetahuan di bidang Hukum Perdata khususnya dalam bidang pengangkutan barang dengan ekspedisi

**E. Penelitian Terdahulu**

Pada penelitian ini penulis mencantumkan tiga hasil penelitian yang memiliki perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan, yaitu sebagai berikut:

<b>(Skripsi ini)</b>	<b>(Penelitian I)</b>	<b>(Penelitian II)</b>	<b>(Penelitian III)</b>
Tanggung Jawab Hukum Atas Pengiriman Jalur Darat Oleh Perusahaan (Studi Pada Kantor Cabang Poxel di Surakarta)	Sugiantoro, Prof. Dr. Absori, S.H., M. Hum dan Wardah Yuspin, S.H., M.Kn., Ph.D. (2017) Tanggungjawab Perusahaan Jasa Pengangkutan Dalam Pengiriman Barang (Studi di Surakarta)	Meiliana Kamila dan Imam Haryanto (2022) – Tanggung Jawab Hukum Perusahaan Ekspedisi Atas Hilangnya Barang Milik Konsumen	Ni Made Septyawati, I Nyoman Putu Budiarta dan Luh Putu Suryani (2021) – Tanggung Jawab PT.POS Indonesia (Persero) Cabang Tabanan Terhadap Wanprestasi Pengiriman Barang



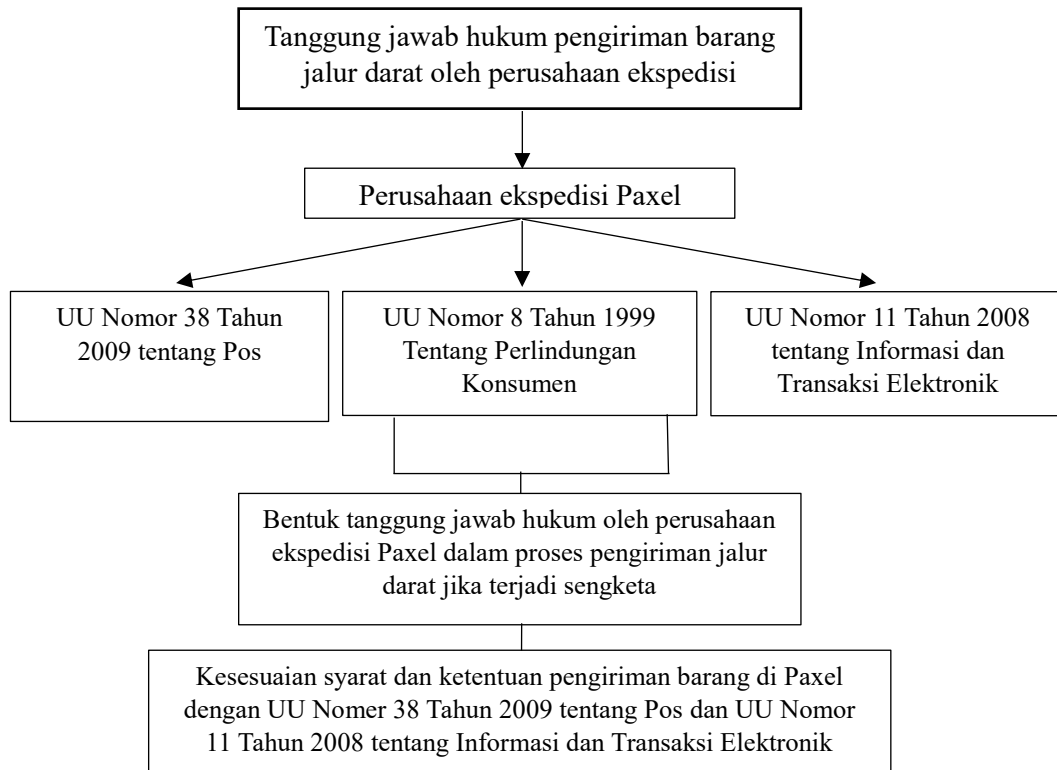
<p>&gt;Menggunakan penelitian normatif dengan data sekunder yang didalamnya berisi bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder didukung dengan wawancara untuk memperkuat analisa penelitian.</p> <p>&gt;Objek penelitian adalah perusahaan ekspedisi berbasis aplikasi sehingga diperlukan UU No. 38 Tahun 2009 tentang Pos, UU No. 11 Tahun 2011 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.</p> <p>&gt;Penelitian ini berfokus pada jalur darat</p>	<p>&gt;Menggunakan data primer dan sekunder</p> <p>&gt;Objek penelitian tidak berbasis aplikasi sehingga hanya menggunakan UU No. 38 Tahun 2009 tentang Pos.</p> <p>&gt;Penelitian ini tidak ada cakupan jalur transportasi</p>	<p>&gt;Menggunakan data sekunder tetapi tanpa didukung adanya hasil dari wawancara</p> <p>&gt;Objek Penelitian tidak berbasis aplikasi sehingga hanya menggunakan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen</p> <p>&gt;Penelitian ini tidak ada cakupan jalur transportasi</p>	<p>&gt;Menggunakan penelitian empiris dan menggunakan kuisioner dan dengan menggunakan data primer dan sekunder</p> <p>&gt;Objek penelitian tidak berbasis aplikasi sehingga hanya menggunakan UU No. 38 Tahun 2009 tentang Pos</p> <p>&gt;Penelitian ini tidak ada cakupan jalur transportasi</p>
--	---	--	--

## **F. Manfaat Penelitian**

Penelitian harus diyakini bermanfaat untuk memecahkan masalah yang diteliti, baik bagi pencipta maupun orang lain. Beberapa manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis :
  - a. Hasil penelitian ini diharapkan bisa memberikan sumbangan ilmu bagi ilmu hukum di bidang hukum perdata khususnya hukum pengangkutan.
  - b. Materi tambahan untuk referensi dalam penulisan penelitian di bidang ilmu hukum.
2. Manfaat Praktis
  - a. Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu dan memberikan saran dan informasi lebih lanjut tentang bagaimana tanggung jawab hukum ekspedisi Paxel atas pengangkutan barang dan apakah bentuk pertanggung jawaban ekspedisi Paxel sudah sesuai dengan hukum di Indonesia.
  - b. Sebagai materi masukan informasi kepada pihak terkait yang membutuhkan pengangkut barang melalui perusahaan ekspedisi, yang diharapkan dapat memberikan gambaran upaya yang harus dilakukan apabila terjadi kendala dalam pengiriman barang.

## G. Kerangka Pemikiran



Tujuan penulis dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana bentuk tanggung jawab hukum yang dilakukan ekspedisi Paxel cabang Surakarta atas pengiriman barang jalur darat. Sebab Paxel cabang Surakarta termasuk salah satu cabang dari perusahaan ekspedisi yang banyak diminati masyarakat di Surakarta sebagai ekspedisi pengiriman barang ataupun makanan. Oleh karena itu dengan adanya penelitian ini berguna untuk mengetahui upaya apa saja yang dilakukan ekspedisi Paxel dalam pengiriman barang dan apakah bentuk tanggung jawab hukum tersebut sudah sesuai dengan UU Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos dan UU Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

## H. Metode Penelitian

Dalam melakukan penelitian, metode yang digunakan sangat berpengaruh besar terhadap kesempurnaan hasil dari penelitian ini, oleh karena itu metode yang dipilih penulis sebagai berikut :

### 1. Jenis Penelitian

Penelitian dalam penulisan skripsi ini menggunakan jenis penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif artinya penelitian yang dalam prosesnya dilakukan dengan cara menggambarkan sesuai kenyataan yang ada dan penelitian ini mempunyai tujuan untuk memberikan data yang jelas menyangkut objek penelitian mengenai tanggung jawab hukum atas pengiriman barang jalur darat. Penelitian hukum ini memerlukan data berupa tulisan dari para pihak yang berwenang dan beberapa sumber lain yang ada kaitannya dengan permasalahan yang akan diteliti.

### 2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang dilakukan penulis dalam skripsi ini adalah normatif yang didukung dengan wawancara dengan pihak Paxel. Normatif berguna untuk menemukan suatu aturan hukum, prinsip-prinsip hukum, maupun doktrin-doktrin hukum guna menjawab isu yang dihadapi.

### 3. Metode Penelitian dan Sumber Data

Penelitian yang digunakan pada skripsi ini adalah penelitian normatif yang menggunakan berbagai sumber data sekunder yang terkait dengan permasalahan. Sumber data sekunder masih dibagi menjadi 2 macam (bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder) yang didukung dengan tambahan wawancara guna memperkuat hasil penelitian. Adapun bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder yang digunakan pada skripsi kali ini yaitu sebagai berikut:

- a. Bahan hukum primer
  - Undang – Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos;
  - UU Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
  - Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen;
  - Kitab Undang – Undang Hukum Dagang.
- c. Bahan hukum sekunder seperti berbagai literatur berupa jurnal dan buku yang berkaitan dengan permasalahan.

## **I. Sistematika Skripsi**

Terdiri dari 4, setiap bab yang akan diuraikan penulis akan disesuaikan sesuai lingkup pembahasan, berikut sistematika dalam penulisan skripsi :

### **Bab I Pendahuluan**

- a. Latar Belakang

- b. Perumusan Masalah
- c. Pembatasan Masalah
- d. Tinjauan Pustaka
- e. Tujuan Penelitian
- f. Manfaat Penelitian
- g. Metode Penelitian
- h. Kerangka Pemikiran
- i. Sistematika Skripsi.

#### Bab II Tinjauan Pustaka

- a. Tinjauan Umum tentang Tanggung jawab Hukum
- b. Tinjauan Umum tentang Pengiriman Barang
- c. Tinjauan Umum tentang Jalur Darat
- d. Tinjauan Umum tentang Perusahaan Ekspedisi
- e. Tinjauan Umum tentang Paxel

Bab III Hasil Penelitian dan Pembahasan yang memuat hasil penelitian, pembahasan terkait prosedur dan pengiriman barang jalur darat serta sengketa yang timbul dan cara penyelesaian.

Bab IV Kesimpulan dan Saran, berisi mengenai kesimpulan dan saran akhir penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN