

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 dibuat karena ketidakseimbangan antara pelaku usaha dan konsumen Tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UU Perlindungan Konsumen). Maksud dari ketidakseimbangan adalah ketika konsumen memiliki posisi yang lemah, berbagai macam cara dilakukan oleh pelaku usaha agar mendapatkan keuntungan yang sangat besar melalui bagaimana cara penjualan yang digunakan, penggunaan kiat promosi dengan menjadikan konsumen sebagai objek aktivitas bisnis tidak hanya itu, pelaku usaha juga sering menerapkan perjanjian standar yang merugikan konsumen. Di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen sudah dijelaskan secara umum bahwa yang menjadi faktor utama kelemahan konsumen ialah ketidaksadaran konsumen terhadap hak-haknya..

Ketidakseimbangan kondisi antara konsumen dengan pelaku usaha yang menjadikan konsumen dijadikan objek untuk meraup keuntungan yang besar dengan menggunakan berbagai macam cara, maka dari permasalahan tersebut konsumen diberikan perlindungan atas hak-haknya, perlindungan tersebut terdapat di Undang-undang Perlindungan Konsumen. Sebagaimana Pasal 1 angka 1 UU Perlindungan Konsumen diartikan sebagai berikut, “Segala upaya untuk memastikan bahwa konsumen dilindungi secara hukum”. Perlindungan

yang diperuntukkan bagi konsumen merupakan suatu kegiatan dengan berbagai macam upaya untuk menjamin adanya kepastian hukum, "Kepastian" adalah istilah yang mengacu pada keadaan yang pasti, ketentuan, atau keputusan. Hukum secara hakiki wajib pasti dan adil. Pasti sebagai pedoman kelakuan dan adil Karena kode etik harus menjunjung tinggi tatanan yang dianggap wajar, harus adil dan merata.<sup>1</sup> Jaminan kepastian hukum tersebut dimaksudkan guna memberi perlindungan kepada konsumen.

Pada hakekatnya, perlindungan konsumen merupakan suatu perlindungan hukum yang ada dan diberikan kepada pelanggan dalam upaya memenuhi kebutuhannya dari beberapa hal yang merugikan pelanggan sendiri. Produk yang dijual oleh produsen atau pelaku usaha kepada konsumen dapat dijamin oleh konsumen, yang dikenal sebagai perlindungan konsumen, karena konsumen terkadang berada pada posisi yang jauh lebih lemah dibandingkan pelaku usaha, maka perlindungan konsumen dimaksudkan untuk menjamin terpenuhinya hak-hak yang harus diperoleh konsumen.<sup>2</sup>

Pengertian perlindungan konsumen sebagaimana pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menentukan: "Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen". Adanya jaminan atas kepastian hukum untuk memberi perlindungan konsumen menunjukkan bahwa adanya

---

<sup>1</sup> Asrizal AhmadIffan, Raihana, 'Asas Kepastian Hukum', *Analisis Yuridis Pengaturan Pembagian Wilayah Zee Dan Landas Kontinen Di Selat Malaka Menurut United Nation Convention on the Law of (Unclos) 1982 Dan Hukum Nasional*, 7.2 Oktober (2019), 302–20.

<sup>2</sup> Rabiah Harahap, 'Aspek Hukum Perlindungan Terhadap Penumpang Bus Dalam Mewujudkan Perlindungan Konsumen', *De Lega Lata*, 1.1 (2017), 211–33.

perlindungan untuk menghentikan perbuatan yang sewenang-wenang hingga memberi kerugian kepada pengusaha hanya untuk kepentingan perlindungan konsumen. Meskipun disebut dengan Undang-undang Perlindungan Konsumen, tetapi tidak diartikan bahwa kepentingan pengusaha tidak ikut jadi pembahasan didalamnya, terutama karena keberadaan perekonomian nasional banyak ditentukan oleh para pelaku usaha.<sup>3</sup>

Kerugian yang alami oleh konsumen terkait hak-hak konsumen yang dilanggar, di antara hak konsumen tersebut sebagaimana Pasal 4 huruf a UU Perlindungan Konsumen, bahwa konsumen memiliki hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan saat menggunakan barang dan jasa. Pelaku usaha memiliki kewajiban sebagaimana Pasal 7 huruf a Undang-Undang Perlindungan Konsumen, bahwa pelaku usaha memiliki kewajiban untuk beradab dalam melakukan kegiatan usahanya. Pelaku usaha dalam menjalankan usaha sebagaimana Pasal 16 Undang-undang Perlindungan Konsumen: “Jika Anda menawarkan barang dan/atau jasa berdasarkan pesanan, Anda tidak boleh memenuhi pesanan, tidak memenuhi kesepakatan waktu penyelesaian, atau tidak memenuhi janji untuk pelayanan atau prestasi”.

Konsumen mempunyai waktu 7 hari mulai dari awal transaksi untuk menggunakan haknya atas ganti rugi dari pelaku usaha untuk segala kerugian, pencemaran, dan/atau kerugian yang dideritanya dampak penggunaan barang

---

<sup>3</sup> Insan Tajali Nur, ‘Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha Jasa Transportasi Dalam Memberikan Pelayanan Maksimal Dan Kompensasi Kepada Konsumen ( Legal Liability of Transportation Services Companys in Giving Maximal Service and Compensation to Consumer )’, 2.2 (2006), 105–11.

dan/atau jasa, pengembalian uang, pertukaran barang dan/atau jasa yang nilainya sama atau lebih tinggi; perhatian medis; dan/atau kompensasi.

Terjadinya keterlambatan pengiriman barang dari kesepakatan waktu atas layanan pengangkutan jasa pengiriman barang sebagaimana yang diperjanjikan kemudian janji tersebut tidak dapat ditepati dengan alasan adanya suatu kelalaian dari pihak perusahaan. Sebagaimana yang dialami dalam kasus PT. Global Jet Express (J&T).

PT. Global Jet Express atau biasa disebut dengan nama J&T Express, ialah sebuah perusahaan ekspedisi dan logistik barang di Indonesia berkantor pusat di Jakarta Utara, Indonesia. Pendirian Perusahaan ini pada tahun 2015 dengan dengan berfokus pada layanan ekspres dan cross border logistic, J&T Express berkomitmen untuk memberikan pengalaman pelanggan global yang berkualitas tinggi. Jaringan J&T Express mencakup sepuluh negara, termasuk Thailand, Singapura, Kmbaja, China, Indonesia, Uni Emirat Arab (UEA) dan Arab Saudi, dan melayani lebih dari 2 (dua) miliar pelanggan.

Semakin banyaknya titik gerai dari PT. Global Jet Express tidak menutup kemungkinan banyaknya kelalaian yang dilakukan oleh karyawan dari pihak PT. Global Jet Express, contohnya di kota Batu banyak ditemukan beberapa kelemahan pada sistem pengendalian internal pengiriman barang PT. Global Jet Express, seperti kurangnya pengawasan dan pengendalian terhadap pengiriman barang, kurangnya pengawasan terhadap penggunaan armada, dan kurangnya pengawasan terhadap penggunaan bahan bakar dan banyak juga

kelalaian yang dilakukan oleh pihak ekspedisi PT. Global Jet Express yang biasa kita sebut sebagai Kurir.

Namun, perlu diingat bahwa setiap perusahaan kurir mungkin memiliki kelemahan dan tantangan yang berbeda-beda, dan perusahaan-perusahaan tersebut terus berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan dan mengatasi masalah yang muncul. Namun bagaimana jika konsumen pengguna layanan jasa pengiriman barang mengalami kerugian yang timbul yaitu barang terlambat sampai dan tidak sesuai dengan yang diperjanjikan yaitu dalam hal ini estimasi waktu yang diperjanjikan melebihi batas disebabkan oleh pelaku usaha yang terlibat dalam praktik diskriminasi dan persaingan usaha.

Sebagaimana penjelasan di atas bahwa di satu sisi ada suatu keterlambatan pengiriman barang dari sebagaimana yang dijanjikan karena sesuatu hal yang merintanginya pemenuhan prestasi, di sisi yang lain keterlambatan pengiriman barang tersebut terjadi karena adanya perilaku kelalaian dari PT. Global Jet Express sendiri.

Beberapa contoh kurir yang mengalami kelalaian saat menyampaikan paket dapat mengalami berbagai kesulitan, seperti:

1. Kurir salah kirim paket ke alamat yang salah, sehingga barang tidak sampai tujuan yang dimaksudkan.
2. Kurir mengalami penundaan atau pengangkutan yang lama, yang mengakibatkan penundaan waktu pengiriman.

3. Kurir mengalami hilangnya barang atau paket saat proses pengiriman, yang bisa disebabkan oleh berbagai faktor seperti pencurian, pemborosan, atau kehilangan.

Meskipun hanya masalah masalah kecil seperti masalah keterlambatan, yang dipermasalahkan yaitu pertanggungjawaban dari pihak PT. Global Jet Express jika terdapat kesalahan baik sebelum atau sesudah barang tersebut diangkut oleh pengangkut. Maka dari itu, penting untuk mengetahui bagaimana PT. Global Jet Express bertanggungjawab dan perlindungan hukum yang didapat masyarakat saat menggunakan layanan pengiriman barang melalui PT. Global Jet Express adalah hal yang sangat penting, sehingga dengan mengetahui hal tersebut konsumen lebih sadar akan haknya yang diperoleh sebagai konsumen yang sudah mempercayakan dan membayar biaya barang yang ingin dikirim melalu jasa pengiriman.

Terdapat beberapa penitili terdahulu yang membahas mengenai pertanggung jawaban kelalaian pengirim/pengangkut. Berdasarkan studi yang pernah dilakukan oleh Rama Dania Ritonga dan Salim Fauzi Lubis (2020) Penelitian yang berjudul “TANGGUNG JAWAB PT. JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE) KOTA TANJUNG BALAI TERHADAP KERUSAKAN DALAM PENGIRIMAN BARANG (STUDI DI KANTOR PT. JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE)) “Dalam penelitian ini metode yang digunakan yaitu metode hukum empiris. Hasil dari penelitian menunjukkan jikalau JNE bisa bertanggung jawab untuk mengganti kerugian yang diderita pengirim akibat dari kehilangan ataupun kerusakan dari pengiriman benda atau dokumen oleh

JNE selama kerugian tersebut terjadi ketika benda atau dokumen masih berada didalam naungan JNE, dengan ketentuan kerusakan yang terjadi disebabkan karena kelalaian yang dilakukan karyawan atau agen JNE. Pihak JNE sendiri tidak bertanggung jawab atas kerugian atau konsekuensi yang muncul akibat dari kejadian di atas tersebut, akan tetapi kerugian yang masuk dengan tanpa dibatasi atas kerugian komersial, keuangan atau kerugian bukan langsung lainnya termasuk kerugian yang terjadi didalam pengangkutan atau pengantaran yang disebabkan oleh hal-hal yang berada diluar control JNE atau kerugian atas kerusakan akibat bencana alam atau Force Majeure. Berbeda lagi apabila pengirim membayar asuransi barang yang akan dikirim melalui ekspedisi JNE, dengan pengirim membayar asuransi paket tersebut maka pihak JNE akan mengganti penuh jumlah biaya yang dikeluarkan oleh pengirim untuk membayar ongkos kirim yang sudah dibayar dengan tunai dan harga barang tersebut.

Ada beberapa perbedaan dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Chamelia Octamevia Rizky (2023) Penelitian yang berjudul TANGGUNG JAWAB PENGANGKUT AKIBAT KELALAIAN PENGANGKUTAN BARANG (Studi Kasus PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Kota Surabaya) Hasil dari penelitian ini yaitu perusahaan pengangkut diharuskan bertanggung jawab dengan pengiriman yang dilakukan, dengan ketentuan pihak pengirim harus bisa menunjukkan kelalaian dari pengangkut dan bisnisnya, Jika pengirim mempunyai bukti yang cukup untuk membuktikan bahwa mereka merugi akibat jasa pengiriman JNE. Pada kasus ini, PT TIKI jalur nugraha eka kurir

bertanggung jawab atas barang tersebut, dengan mengirim kembali barang yang gagal dikirim pihak TIKI Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) dengan tidak memungut biaya kirim. Akan tetapi, tanggung jawab pengangkut dapat dikesampingkan apabila perusahaan bisa menunjukkan bahwa pihak dari mereka tidak bersalah. Kata "tidak bersalah". Yang dimaksud kelalaian ialah seseorang yang melakukan kegagalan berperilaku dikarenakan kurang kehati-hatian dan memunculkan akibat yang dilarang undang-undang, meskipun perbuatan tersebut dilakukan dengan tidak sengaja.

Dilihat dari dua penelitian terdahulu diatas, terdapat unsur kebaharuan dari penelitian ini yaitu, jasa pengiriman yang digunakan berbeda serta lokasi penelitian juga berbeda dimana peneliti pertama berada di PT. Jalur Nugraha Eka Kurir (JNE) Kota Tanjung Balai, serta peneliti kedua berada di PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Kota Surabaya, sedangkan penelitian ini akan dilakukan di PT. Global Jet Express (J&T) Kota Batu.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, masalah yang timbul untuk diteliti yaitu:

1. Bagaimana bentuk tanggung jawab untuk konsumen PT. Global Jet Express (J&T) Kota Batu jika terjadi kelalaian dari pihak perusahaan?
2. Bagaimana analisa bentuk tanggung jawab dari PT. Global Jet Express (J&T) Kota Batu sesuai dengan Undang-undang perlindungan konsumen?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan penjelasan yang telah dipaparkan latar belakang, lalu peneliti bertujuan melakukan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk menemukan bentuk tanggungjawab untuk konsumen PT. Global Jet Express (J&T) Kota Batu jika terjadi kelalaian dari pihak perusahaan.
2. Untuk menganalisis bentuk tanggungjawab dari PT. Global Jet Express (J&T) Kota Batu sesuai dengan Undang-undang perlindungan konsumen

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian yang dilakukan penulis :

1. Sebagai bahan untuk memperluas pemahaman agar permasalahan yang dikaji oleh penulis dapat dijadikan sebagai sumber pengetahuan bagi masyarakat.
2. Sebagai bahan tambahan untuk peneliti lanjutan yang akan meneliti mengenai hal yang sama, serta dapat menjadi bahan perbaikan sehingga menjadi kesempurnaan

### **1.5 Lokasi Penelitian**

Berdasarkan judul penelitian, penelitian ini dilaksanakan di PT. Global Jet Express (J&T) Kota Batu tepatnya di Jalan KH Agus Salim Kota Batu.

## 1.6 Metode Penelitian

### 1.6.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah jenis penelitian hukum empiris yang berfokus pada data primer (hasil penelitian dilapangan). Penelitian Hukum Empiris adalah suatu metode penelitian hukum yang menggunakan fakta-fakta empiris yang diambil dari perilaku manusia, baik perilaku verbal yang didapat dari wawancara maupun perilaku nyata yang dilakukan melalui pengamatan langsung. Penelitian empiris juga digunakan untuk mengamati hasil dari perilaku manusia yang berupa peninggalan fisik maupun arsip.<sup>4</sup> Pendekatan dalam penelitian hukum empiris dilakukan penelitian lapangan dengan melihat serta mengamati apa yang terjadi di lapangan, bagaimana penerapan peraturan-peraturan tersebut dalam prakteknya di masyarakat.

### 1.6.2 Jenis dan Sumber Data

Peneliti dalam penelitiannya menggunakan sumber data primer dan data sekunder.

#### 1. Data Primer

Data primer adalah data yang dilakukan secara langsung dari pihak jasa pengiriman yang terkait dengan cara wawancara dan juga konsumen dari PT. Global Jet Express (J&T) Kota Batu. Untuk kejelasannya bisa dilihat ditabel berikut:

---

<sup>4</sup> Mukti Fajar and Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Empiris & Normatif* (Pustaka Pelajar, 2010).

**TABEL I.1**  
**Jumlah Responden Penelitian**

No	Responden	Total Responden	Keterangan
1.	Operasional data PT. Global Jet Express (J&T)	1	Menggunakan metode wawancara
2.	Pihak konsumen PT. Global Jet Express (J&T)	9	Menggunakan metode wawancara
<b>JUMLAH</b>		<b>10</b>	

Sumber : Hasil Penelitian bulan Februari 2024

## 2. Data Sekunder

Data sekunder yang dipergunakan oleh peneliti untuk penelitian kali ini yaitu peraturan perundang-undangan sebagai berikut:

- a. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- b. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 pasal 193 Tentang Lalu Lintas dan Pengangkutan Jalan
- c. Pasal 157 sampai dengan Pasal 159 Undang-undang Perkeretaapian
- d. Pasal 447 Kitab Undang-undang Hukum Dagang.

### 1.6.3 Teknik Pengumpulan Data

Bahan yang digunakan untuk menjawab permasalahan penelitian

adalah data. Oleh karena itu, data harus selalu ada agar permasalahan penelitian itu bisa dipecahkan.<sup>5</sup> Dalam penelitian ini jenis data yang dikumpulkan terdiri dari data yang bersifat primer dan data yang bersifat sekunder. Data primer adalah data yang langsung diperoleh dari sumber data yang ada di lapangan. Data primer ini bisa diperoleh dengan wawancara. Wawancara adalah cara yang dilakukan oleh penulis dalam mengumpulkan data melalui tanya jawab langsung kepada pihak yang akan menjadi responden. Dalam hal ini pihak yang diwawancarai adalah Team Operasional Data PT. Global Jet Express (J&T). Selanjutnya ialah data sekunder, data sekunder didapatkan dengan cara mengkaji serta mempelajari bahan-bahan kepustakaan (literature research) berupa bahan-bahan hukum atau peraturan perundang-undangan.

#### 1.6.4 Teknik Analisis Data

Setelah semua data dikumpulkan, baik data primer maupun data sekunder, mereka kemudian dikelompokkan menurut jenis masalah utama yang diteliti. Hasil wawancara disajikan dengan membandingkan data lapangan dengan peraturan hukum yang ada di dasar penelitian.

Setelah itu, penulis mencapai kesimpulan dengan menggunakan metode induktif, di mana bahan data dikumpulkan dan dikelompokkan menurut jenisnya. Metode ini juga menggabungkan hal-hal umum dengan hal-hal khusus..

---

<sup>5</sup> M.A. Dr. Faisal Ananda Arfa and M.A. Dr. Watni Marpaung, *Metodologi Penelitian Hukum Islam: Edisi Revisi* (J: Prenadan Media Group, 2016).

## 1.7 Sistematika Penulisan Skripsi

Penelitian ini disusun secara sistematis dalam lima bab, yang mencakup hal-hal berikut:

### 1. Bab I Pendahuluan

Berisi latar belakang masalah yang ingin dibahas oleh penulis tentang “ANALISIS BENTUK TANGGUNG JAWAB JASA PENGIRIMAN BARANG ATAS KELALAIAN PIHAK PERUSAHAAN EKSPEDISI (STUDI PADA PT. GLOBAL JET EXPRESS KOTA BATU)”, rumusan masalah yang akan diteliti oleh penulis yaitu bagaimana bentuk tanggung jawab dari PT. Global Jet Express (J&T) Kota Batu jika terjadi kelalaian pihak Perusahaan dan juga bagaimana analisa bentuk tanggung jawab PT. Global Jet Express (J&T) Kota Batu sudah sesuai dengan Undang-undang perlindungan konsumen, serta tujuan yang didapat dari rumusan masalah yang diteliti oleh penulis, dan metode penelitian yang digunakan oleh penulis yaitu metode penelitian empiris.

### 2. Bab II Tinjauan Pustaka

Berisi bahan acuan dalam penelitian, pada bab ini menjelaskan definisi dan tinjauan umum dari pembahasan pada Bab III yang berupa tinjauan umum tentang pengangkutan, tinjauan umum tentang jasa pengiriman barang, tinjauan umum tentang konsumen dan perlindungan konsumen, tinjauan umum tentang tanggung jawab serta Hubungan pelaku usaha dan konsumen.

### 3. Bab III Hasil dan Pembahasan

Dalam bab ini berisi hasil dan pembahasan yang diteliti oleh penulis yaitu bagaimana bentuk tanggung jawab dari PT. Global Jet Express (J&T) Kota Batu jika terjadi kelalaian pihak Perusahaan dan juga bagaimana analisa bentuk tanggung jawab PT. Global Jet Express (J&T) Kota Batu sudah sesuai dengan Undang-undang perlindungan konsumen.

### 4. Bab IV Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini berisi kesimpulan dan saran dari penulis untuk hasil penelitian dan pembahasan tentang “ANALISIS BENTUK TANGGUNG JAWAB JASA PENGIRIMAN BARANG ATAS KELALAIAN PIHAK PERUSAHAAN EKSPEDISI (STUDI PADA PT. GLOBAL JET EXPRESS KOTA BATU)”.