

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Saat ini setiap individu harus siap menghadapi perubahan budaya di mana masing-masing Pemenuhan kebutuhan harus berjalan beriringan perkembangan teknologi. Dilihat dari perspektif permintaan Setiap hari, kebutuhan individu saat ini terpenuhi hanya untuk memenuhi kebutuhan sandang, pangan, dan meja. Namun juga mengutamakan pelayanan, kualitas dan harga produk atau jasa yang dijual. Kemajuan di bidang teknologi dalam bidang produksi dan perdagangan Kantor Pos Indonesia merupakan salah satu wadah penyedia sarana komunikasi terutama yang berhubungan dengan membangun sarana dan fasilitas yang dapat digunakan masyarakat dalam menyelenggarakan barang dan jasa giro baik domestik maupun internasional serta mempercepat arus surat. perusahaan yang bergerak dibidang jasa pelayanan menjadi patokan yang sangat penting bagi perusahaan. Di dalam persaingan bisnis pun, penyedia layanan harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik untuk memastikan kepuasan kepada pelanggan sehingga perusahaan mampu bersaing dan unggul dengan para perusahaan penyedia layanan lain serupa dan juga berpengaruh pada citra perusahaan yang tentunya akan semakin meningkat¹

Proses pengiriman barang pada dasarnya melibatkan penggunaan alat transportasi yang dapat menunjang pergerakan barang sampai ke tujuan yang diinginkan. Karena segala keterbatasan manusia (waktu, jarak, keterbatasan biaya) dalam proses pengiriman barang, pelanggan kami membutuhkan penyedia jasa pengiriman yang dapat menyediakan

¹ NENEG WETI ISNAWATY Andika danadipa aji, HERU NURASA, 'KINERJA PEGAWAI PELAYANAN PADA PT. POS INDONESIA (PERSERO) ASIA AFRIKA BANDUNG', *Jurnal Administrasi Negara*, 14 number (2023).

transportasi yang baik dan memenuhi permintaan masyarakat. Hal ini membuat proses pengiriman dan penerimaan barang menjadi lebih lancar serta memberikan jaminan bagi yang menggunakan jasa pengiriman. Dalam situasi seperti ini, transportasi melalui darat, laut, dan udara menjadi sangat penting agar lokasi dan wilayah dapat dijangkau secara efektif dan efisien baik dalam negeri maupun luar negeri. Di antara dari sekian perusahaan yang bergerak di bidang jasa angkutan dan pengantaran, PT Pos Indonesia (Persero) merupakan satu-satunya perusahaan pengiriman barang umum milik negara, sedangkan lembaga lainnya merupakan milik swasta. Dalam bidang transportasi, PT. Item Indonesia (Persero) mempunyai peranan yang sangat penting dalam menunjang kelancaran arus barang dari suatu tempat ke tempat lain dan diharapkan dapat menunjang keberhasilan pembangunan nasional.²

Selanjutnya dalam rangka memberikan pelayanan jasa pengiriman barang, PT. Pos Indonesia (Persero) berhubungan secara langsung dengan pengirim yang terikat perjanjian dengan PT. Pos Indonesia (persero). Pengaturan hak dan kewajiban pihak PT. Pos Indonesia (persero) serta pihak pengirim menggunakan Undang-undang No. 38 Tahun 2009 tentang Pos. Sebagai penyedia jasa pengiriman barang PT. Pos Indonesia (Persero) mempunyai tanggung jawab yaitu mengirimkan barang dan menjaga keselamatan barang yang akan dikirim, mulai pada saat barang itu diterima sampai diserahkan kepada pengguna jasa. Maka dari itu, PT. Pos Indonesia (Persero) wajib menjalankan tanggung jawabnya secara tepat, sehingga tidak merugikan konsumen penjual barang online. Adanya perubahan cara pembeli memperoleh produk yang diinginkan, banyak website atau situs

² Murwanto, A., Shalman Al-Farizy, S. H., Kn, M., & Inayah, S. H. (2015). *Tinjauan Yuridis Asuransi Pengiriman Barang (Studi di PT. Pos Surakarta)* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).

web (misalnya Instagram, yang menyebabkan munculnya Facebook) dan .Situs jual beli online ini sangat memudahkan baik penjual maupun pembeli yang hanya bermodalkan handphone atau komputer dan internet untuk menjual barang. Pembeli cukup menggunakan ponsel atau komputer dan internet untuk mengklik dan memesan barang yang diinginkan, dan proses transaksi antara penjual dan pembeli berlangsung tanpa pertemuan tatap muka. Pasal 7 dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 huruf (a) menjelaskan bahwa “beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya”, Pasal 7 huruf (b) bahwa pelaku usaha harus memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan³

Dalam transaksi belanja online dengan system ini, terdapat beberapa kasus yang mengakibatkan kerugian yang dirasakan oleh pihak penjual, seperti artikel yang dilansir dari detikNews dengan artikel yang berjudul “Paket rusak kecewa, solusi dari Kantor Pos Indonesia” Lita warga Desa Sumenep Pada 27 Juli 2019, saya mengirimkan beberapa paket barang yang diasuransikan melalui kantor pos Kebon Jeruk, Jakarta Barat. Sesampainya di tujuan pada 6 Agustus 2019, dua paket barang tersebut rusak. Saya mengajukan komplain keesokan harinya dan selama berbulan-bulan sudah menghubungi hampir semua saluran komunikasi customer service Pos Indonesia belum ada hasilnya. Sampai akhirnya ada perwakilan dari kantor pos Sumenep selaku kantor pos penerima datang ke rumah saya. Namun saya merasa kecewa karena beberapa hal. yang pertama adalah saat ada karyawan Pos yang mengatakan akan membeli barang saya yang rusak sebagai bentuk itikad baik Pos Indonesia, tapi setelah saya setuju terkesan menghindar dan menawarkan perbaikan

³ Abdul Hamid Tome Rafni Suryaningsih Harun, Weny A. Dunga, ‘IMPLEMENTASI ASAS ITIKAD BAIK DALAM PERJANJIAN TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE’, *Jurnal Legalitas*.

Yang kedua adalah saat karyawan Pos mengatakan sanggup memperbaiki item yang rusak sore itu juga, tapi item itu baru kembali setelah dua hari. Tidak ada telepon atau pemberitahuan apapun soal keterlambatan ini. Yang ketiga adalah saat saya membaca ketentuan ganti rugi yang berbeda di surat Keputusan Direksi PT Pos Indonesia (Persero) nomor KD 65/Dirut/0812 perihal Jaminan Ganti Rugi Surat dan Paket Dalam Negeri. Ternyata jika membayar asuransi maka saya bisa mendapatkan ganti rugi ongkos kirim. Namun ganti rugi ongkir ini belum diberikan oleh Kantor Pos Sumenep⁴

Perlindungan hukum terhadap penjual masih sangat rendah mengingat banyaknya penjual yang dirugikan oleh pembeli. Dengan kata lain, tidak ada peraturan khusus yang melindungi penjual selain melindungi konsumen. Karena bukan ini masalahnya. Memang dilindungi, tapi penjual juga harus dilindungi memerlukan perlindungan hukum yang jelas untuk melindungi hak-haknya. Hak pelaku ekonomi berdasarkan Pasal 6 (b)(c)(d) UUPK. Pembeli mempunyai tanggung jawab atau kewajiban terhadap penjual dan kewajiban atau kewajiban konsumen tersebut diatur dalam Pasal 5(b) UUPK.⁵ Mengenai pemberian ganti rugi atas kerusakan dan kehilangan barang yang dikirim, khususnya barang yang berasuransi, tanggung jawab PT. Pos Indonesia (Persero) diatur dalam UU No. 38 Tahun 2009 pasal 31 ayat (1), yang menyebutkan bahwa penyelenggara pos wajib memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami oleh pengguna layanan pos akibat kelalaian dan/ atau kesalahan penyelenggara pos.

⁴ Lita, 'Paket Rusak, Kecewa Solusi Dari Kantor Pos Sumenep', *Detiknews*, 2019.
<https://news.detik.com/suara-pembaca/d-4825129/paket-rusak-kecewa-solusi-dari-kantor-pos-sumenep>

⁵ elkhan danish Fikri, *PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENJUAL YANG DIRUGIKAN OLEH PIHAK PEMBELI DALAM MARKETPLACE* (yogyakarta: universitas muhamadiyah yogyakarta, 2022).

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang sudah penulis paparkan, bahwasanya permasalahan ini harus dianalisis dan dikaji dalam sebuah penelitian yang Berjudul: *“ANALISIS YURIDIS SOSIOLOGIS PERLINDUNGAN HUKUM PENJUAL BARANG ONLINE TERHADAP KERUSAKAN BARANG YANG DIKIRIM OLEH JASA EKSPEDISI”*

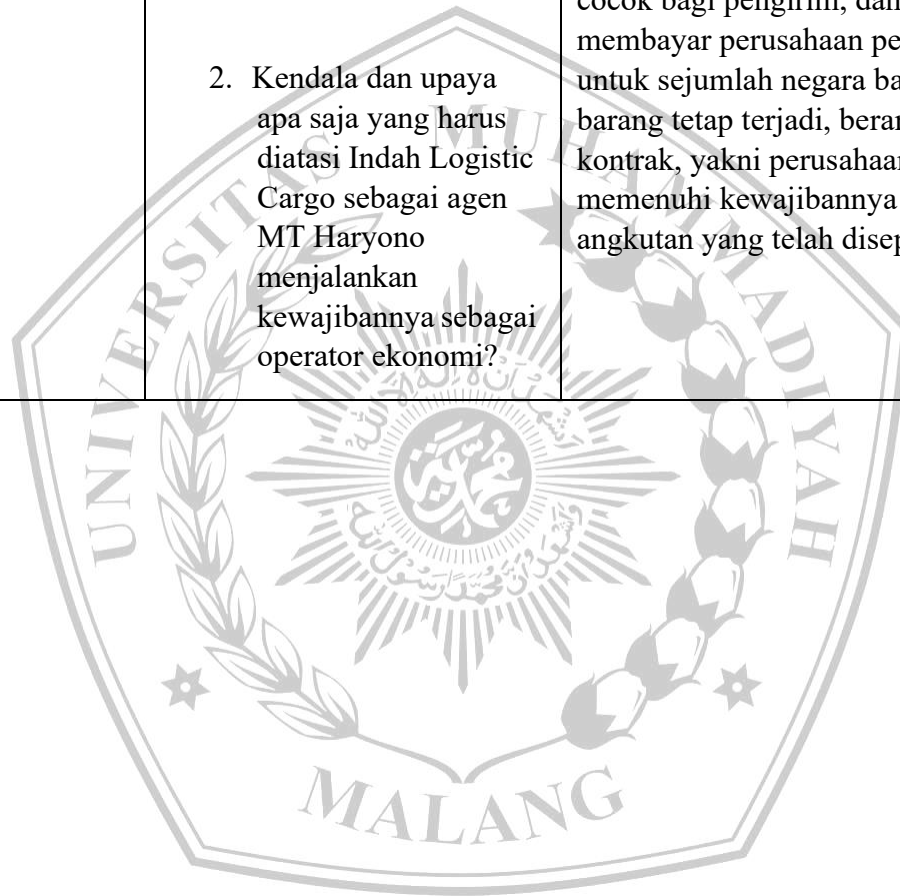
Berikut penulis akan mencantumkan beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan topik penelitian yang akan dibahas.



Tabel 1. Penelitian Terdahulu

NO	Nama Peneliti	Judul	Permasalahan	Hasil Penelitian
1.	Elkhan Danish Fikri SKRIPSI-2022	Perlindungan Hukum Terhadap Penjual Yang Dirugikan Oleh Pihak Pembeli Dalam Marketplace	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana perlindungan hukum diberikan kepada penjual di pasar jika mereka dirugikan oleh pembeli yang berkelakuan buruk? 2. Tanggung jawab apa yang seharusnya dipikul pembeli apabila ia menimbulkan kerugian kepada penjual di pasar? 	Meskipun jumlah penjual yang menjadi korban pembeli cukup tinggi, perlindungan hukum bagi penjual masih sangat rendah, yakni hanya sedikit langkah khusus untuk melindungi penjual dibandingkan dengan perlindungan konsumen. Regulasi masih kurang. Karena bukan hanya pembeli saja yang terkena dampaknya. Penjual yang dilindungi juga harus dilindungi. Hukum yang jelas untuk melindungi hak-hak mereka. Hak pelaku usaha berdasarkan Pasal 6 UUPK. Pembeli mempunyai kewajiban atau tanggung jawab terhadap penjual dan kewajiban atau tanggung jawab konsumen ini diatur dalam Pasal 5 UUPK.

		<p>hal Kerusakan Barang</p>	<p>MT Haryono Malang) terhadap kerugian yang dialami konsumen?</p> <p>2. Kendala dan upaya apa saja yang harus diatasi Indah Logistic Cargo sebagai agen MT Haryono menjalankan kewajibannya sebagai operator ekonomi?</p>	<p>operator adalah kontrak pengiriman. Kontrak ekspedisi merupakan kesepakatan bersama antara pihak ekspedisi dengan pihak pengirim. Perusahaan pengiriman barang berjanji untuk mencari perusahaan pengiriman barang yang cocok bagi pengirim, dan pengirim berjanji untuk membayar perusahaan pengiriman barang sejumlah biaya untuk sejumlah negara bagian tertentu. Apabila kerusakan barang tetap terjadi, berarti salah satu pihak yang terikat kontrak, yakni perusahaan angkutan, telah lalai dalam memenuhi kewajibannya berdasarkan perjanjian jasa angkutan yang telah disepakati sebelumnya (wanprestasi)..</p>
--	--	-----------------------------	--	---



Perbedaan penelitian diatas dengan penelitian yang akan dibahas dengan penulis yaitu,

1. Penelitian terdahulu membahas perlindungan hukum terhadap penjual yang dirugikan oleh pihak pembeli dalam marketplace sedangkan penulis sekarang meneliti bagaimana perlindungan hukum penjual barang online terhadap kerusakan barang yang dikirim oleh jasa ekspedisi.
2. Penelitian terdahulu membahas perlindungan konsumen terkait tanggung jawab jasa pengangkutan barang terhadap konsumen dalam hal kerusakan barang sedangkan penelitian sekarang tidak hanya membahas perlindungan konsumen tetapi membahas perlindungan penjual barang online yang kerusakannya dikarenakan jasa kirim ekspedisi

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan fakta-fakta yang telah dijelaskan di atas, ada pentingnya untuk dirumuskan rumusan masalah yang sesuai untuk penelitian ini dan untuk mendapatkan jawaban dari permasalahan yang terjadi. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kategori kerusakan berat maupun ringan yang dialami oleh penjual barang online yang menggunakan jasa pengiriman Kantor Pos Indonesia di Kota Malang?
2. Bagaimana implementasi perlindungan hukum bagi penjual barang online terhadap kerusakan barang disebabkan kesalahan jasa pengiriman Kantor Pos Indonesia kota Malang?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apa saja jenis kerusakan yang dialami oleh penjual barang online dengan menggunakan jasa pengiriman Kantor Pos Indonesia Kota Malang
2. Untuk mengenali bentuk Implementasi perlindungan hukum penjual barang online terhadap kerusakan barang yang disebabkan oleh kesalahan jasa pengiriman Kantor Pos Indonesia Kota Malang

D. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian hukum ini antara lain sebagai berikut :

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran bagi mahasiswa dalam pengembangan atau kemajuan tidak hanya dalam bidang hukum kontrak dan hukum penjualan online saja, namun juga dalam bidang hukum perdata pada umumnya. transaksi secara khusus berkaitan dengan masalah penjual yang dirugikan dibandingkan pembeli saat jual beli melalui Internet.

2. Kegunaan Praktis

Manfaat secara praktis dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat membantu para pihak yang membutuhkan penelitian terkait dengan perlindungan penjual barang online yang rusak akibat jasa ekspedisi.

a) Bagi Penulis

Penelitian ini sebagai syarat kelulusan S1 bagi penulis dan dengan Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu bagi penulis tentang perlindungan hukum Bagi penjual barang online dan dapat menambah wawasan dan pengetahuan baru bagi penulis mengenai permasalahan yang

timbul serta berusaha untuk memberikan masukan dalam bentuk pemikiran kepada masyarakat atau pihak-pihak yang menghadapi permasalahan mengenai hak-hak penjual untuk mendapatkan perlindungan hukum khususnya dalam jual beli online..

b) Bagi penjual barang online

Penelitian ini diharapkan dapat membantu konsumen memahami apa yang dimaksud perlindungan hukum bagi penjual barang online, dan mengenai masalah hak-hak penjual untuk mendapatkan perlindungan hukum khususnya dalam jual beli online.

c) Perusahaan Jasa Expedisi

Penelitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan jasa ekspedisi meminimalisir adanya kerusakan barang yang akan dikirimkan oleh jasa ekspedisi.

E. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penulis dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian secara yuridis empiris empiris⁶ dapat disebut juga penelitian secara sosiologis, penelitian secara sosiologis ini menggunakan data- data yang ada di masyarakat dalam memenuhi kriteria penelitian, dengan mengumpulkan data-data yang ada di lapangan penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik.pada penelitian ini penulis terjun

⁶ JAYA, I. M. (2020). *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif: Teori, penerapan, dan riset nyata*. . yogyakarta :

langsung ke masyarakat ataupun perusahaan yang telah dituju untuk mendapatkan informasi yang penulis ingin tuangkan dalam penelitian ini

2. Lokasi Penelitian

Penulis dalam penelitian ini akan melakukan penelitian di perusahaan multinasional yang bergerak dalam bidang ekspedisi, disini penulis memilih ekspedisi pada perusahaan Kantor Pos Indonesia di kota Malang Jl. Merdeka Selatan No.5, Kauman, Kec. Klojen, Kota Malang, Jawa Timur 65119 Penulis dalam penelitian memilih lokasi ini dikarenakan sesuai dengan apa yang penulis ingin meneliti, dengan memakai penelitian sosiologis peneliti akan melakukan ataupun menyebarkan kuesioner secara langsung ke Perusahaan dan pelaku usaha dalam mencari data-data yang mereka perlukan sebagai bahan penelitian.

3. Jenis Data

a) Data Primer

Data primer adalah jenis data yang dikumpulkan secara langsung dari sumber utamanya melalui hasil wawancara .Data primer biasanya selalu bersifat spesifik yang disesuaikan oleh kebutuhan peneliti,narasumber yang dapat memberikan data-data yang bersifat spesifik itu sendiri adalah Perusahaan Persero yaitu Kantor Pos Indonesia.

b) Data Sekunder

Data sekunder merupakan berbagai informasi yang telah ada sebelumnya dan dengan sengaja dikumpulkan oleh peneliti yang digunakan untuk melengkapi kebutuhan data penelitian. Biasanya data-data ini berupa diagram, grafik, atau

table. Yang mana data sekunder ini langsung diperoleh,peraturan perundang-undangan,serta referensi tertulis lainnya seperti (jurnal,skripsi,tesis,berita media online) yang berhubungan dengan penelitian ini.yaitu:

1. KUH Perdata
 2. KUHD
 3. Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
 4. Undang-undang No 38 Tahun 2009 tentang Pos Indonesia
4. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang akurat penulis menggunakan Teknik penelitian sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dua orang atau lebih yang mana salah satunya bertanya salah satunya lagi menjawab semua pertanyaan.pertanyan-pertanyaan yang dirancang untuk memperoleh jawaban dari penjual jasa online dan jasa expedisi Kantor Pos Indonesia di sebuah penelitian yang penulis lakukan. yang menjadi responden dalam penelitian ini pertama adalah Pihak Kantor Pos Indonesia Bapak Ipung Sebagai Customer Service, penulis disini memakai metode purposive sampling yang mana teknik penelitian ini membuat kisi-kisi atau batas-batas berdasarkan ciri-ciri subjek yang akan dijadikan sampel penelitian dengan kata lain, unit sampel disesuaikan dengan kriteria-kriteria tertentu yang diterapkan berdasarkan tujuan dari penelitian. Responden kedua yaitu penjual online dimana penulis masih tetap sama memakai purposive sampling yang mana data-

data ataupun dokumen diberikan atau direkomendasikan oleh pihak jasa ekspedisi yaitu Kantor Pos Indonesia kota Malang

2. Studi Dokumentasi

Teknik pengumpulan yang diperoleh di lokasi penelitian, menggunakan data dengan cara yang menyediakan dokumen-dokumen dengan menggunakan bukti yang akurat dari pencatatan sumber-sumber informasi khusus dari karangan/ tulisan, undang-undang, dan sebagainya.

3. Teknik Analisis Data

Metode deskriptif kualitatif merupakan teknik penelitian yang tujuannya untuk menyajikan gambaran lengkap mengenai setting sosial atau dimaksudkan untuk eksplorasi dan klarifikasi mengenai suatu fenomena atau kenyataan sosial, teknik analisis data kualitatif merupakan suatu proses upaya mencari dan menata secara sistematis catatan hasil observasi, wawancara, dan lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti dan menyajikannya sebagai temuan bagi orang lain. Sedangkan untuk meningkatkan pemahaman tersebut analisis perlu dilanjutkan dengan berupaya mencari makna. mengolah data menjadi informasi baru. proses ini dilakukan bertujuan agar karakteristik data menjadi lebih mudah dimengerti dan berguna sebagai solusi bagi suatu permasalahan, khususnya yang berkaitan dengan penelitian.⁷

⁷Rijali, A. (2019). Analisis data kualitatif. *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah*, 17(33), 81-95.