BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era perkembangan dari perekonomian yang modern dan kebutuhan hidup manusia sangatlah banyak. Baik itu kebutuhan pokok ataupun kebutuhan tambahan. Salah satunya yaitu dengan adanya perusahaan yang menawarkan jasa pengiriman barang baik ke dalam maupun luar daerah dan ke dalam negeri maupun luar negeri. Kebutuhan manusia saat ini dalam hal pelayanan jasa pengiriman sangat berkembang baik dari sarana dan prasarana. Dalam hal ini seseorang yang ingin menggunakan jasa layananan pengiriman dapat disebut dengan konsumen. Konsumen dan pelaku usaha melakukan negosiasi, tujuannya yaitu untuk mencapai kesepakatan bersama. Setelah terjadi kesepakatan bersama dari kedua belah pihak, maka hal tersebut telah dianggap sah oleh hukum dan dari kedua belah pihak tidak ada yang dirugikan, baik dari konsumen maupun pelaku usaha.

Konsumen juga butuh hukum yang mengatur atau lebih spesifiknya melindungi.[1] Dalam kegiatan bisnis yang sehat terdapat keseimbangan perlindunga hukum antara konsumen dan pelaku usaha. Pelaku usaha adalah setiap orang atau perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan sebuah kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun sama-sama melalui sistem perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.[2] Konsumen memiliki hak untuk dilindungi, karena konsumen merupakan orang yang memakai jasa pelaku usaha, jika konsumen tidak dilindungi oleh hukum, hal-hal yang merugikan konsumen pasti akan terjadi dan para pelaku usaha akan semena-mena terhadapa konsumen, oleh karena itu perlindungan konsumen diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan peraturan dan hukum yang mengatur hak-hak dan kewajiban-kewajiban konsumen dan produsen yang timbul dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dan mengatur upaya-upaya untuk menjamin

---

[1] Zaeni Asyhadie, *Hukum Bisnis: Prinsip Dan Pelaksanaannya Di Indonesia* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005), hlm .159.

[2] Ibid, hlm. 34.

terwujudnya perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen.[3] Perjanjian antar konsumen dan pelaku usaha memuat hak dan kewajiban yang harus sama-sama didapatkan oleh kedua belah piahak.

Berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dijelaskan hak-hak konsumen yaitu sebagai berikut :

a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
c. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai konsidi dan jaminan barang dan/atau jasa;
d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
f. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
h. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Tidak hanya konsumen, dimata hukum pelaku usaha juga dilindungi dalam UndangUndang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsemen.

Manfaat dari adanya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan kenyamanan kepada konsumen maupun pelaku usaha, karena dengan dilaksanakannya penegakan hukum perlindungan konsumen maka

[3] Kurniawan, *Hukum Perlindungan Konsumen: Problematika Kedudukan Dan Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)* (Universitas Brawijaya Press, 2015), hlm. 42.

bagi pelaku usaha untuk lebih berhati-hati akan resiko hukum dan lebih meningkatkan mutunya, begitu pula dengan konsumen akan lebih tahu mengenai apa saja kewajiban yang perlu dilakukan konsumen kepada pelaku usaha. Dalam kegiatan pelaku usaha dan konsumen salah satu contohnya yaitu pada perusahaan jasa pengiriman barang. Jasa pengiriman barang bisa dairtikan sebagai suata wadah untuk kegiatan distribusi. Peran jasa pengiriman barang sangat penting bahkan tidak terpisahkan dengan bisnis jual beli online, karena dengan adanya jasa pengiriman barang yang menjadi prantara antara penjual dan pembeli dalam transaksi online. Secara umum pengiriman barang upaya yang diselenggarakan oleh suatu badan usaha untuk memberikan pelayanan jasa berupa pengiriman barang baik dalam antar kota maupun luar kota, antar pulau, dan bahkan antar Negara.

Hukum pengangkutan adalah bagian dari hukum dagan dan hukum dagang merupakan termasuk kedalam bidang hukum keperdataan. Hukum pengangkutan sangat diperlukan untuk mengatur serta melindungi konsumen atau pengguna jasa. Pengangkutan terjadi karena adanya suatu kesepakatan antara pengguna jasa atau konsumen dengan pelaku usaha.

Jasa pengiriman barang masih terikat dengan pengangkutan barang, dalam pengangkutan barang terjadi adanya perjanjian pengangkutan. Perjanjian pengangkutan adalah suatu perjanjian dimana pihak yang satu menyanggupi untuk membawa barang dari suatu tempat ke tempat lain, sedangkan pihak yang lain menyanggupi untuk membayar ongkos barang yang akan di kirim. Dalam Pasal 468 Ayat (1) Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) mengatur bahwa "Perjanjian pengangkutan mewajibkan pengangkut untuk menjaga keselamatan barang yang harus diangkut dari saat penerimaan sampai saat penyerahannya". Pada umumnya apabila dari pihak perusahaan pengangkut lalai dalam melaksanakan pengangkutan yang menjadi kewajibannya, sehingga dapat menimbulkan kerugian bagi pengirim atau penerima barang maka pihak perusahaan harus bertanggungjawab membayar ganti kerugian sebagaimana diatur dalam Pasal 188 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan.

Dalam pelaksanaan pengiriman barang melibatkan antara konsumen dan pelaku usaha masing-masing bersepakat untuk mengadakan suatu perjanjian pengiriman barang. Perjanjian disini terlihat dengan adanya bukti surat muatan atau bukti tanda terima pengiriman barang yang telag disepakati oleh masing-masing pihak. Dan pada ekpedisi

PT. Pos Indonesia konsumen akan diberikan nomor resi guna bisa untuk melacak barang yang dikirim.

Perjanjian pengngkutan merupakan suatu perjanjian dimana pelaku usaha menyanggupi untuk mengirim atau mengantar barang konsumen dari tempat sat uke tempat lainnya, sedangkan untuk pihak konsumen menyanggupi membayar ongkos pengirimannya. Dengan adanya perjanjian yang telah dibuat oleh konsumen dan pelaku usaha sehingga menimbulkan suatu hak dan kewajiban. Hal tersebut tertuang dalam pasal 1338 ayat (1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menentukan bahwa "semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi yang membuatnya".

Dalam pelaksanaannya antara konsumen dan pelaku usaha tidak selalu memenuhi prestasi yang telah disepakati, oleh karena itu timbul wanprestasi yang dilakukan oleh salah satu pihak. Apabila si berutang (debitur) tidak melakukan apa yang dijanjikannya, maka dikatakan ia melakukan "wanprestasi".[4] Wanprestasi bisa terjadi karena dua kemungkinan alasan, yaitu[5] :

a. Karena kesalahan debitor, baik karena kesengajaan maupun karena kelalaian; dan
b. Karena keadaan memaksa (force majeure), di luar kemampuan debitor. Jadi debitor tidak bersalah.

Untuk dapat dikatakan suatu "keadaan memaksa", (overmacht atau *force majeure*), selain keadaan itu, "di luar kekuasaannya" si berhutang dan "memaksa," keadaan yang telah timbul itu juga harus berupa suatu keadaan yang tidak dapat diketahui pada waktu perjanjian itu dibuat, setidak-tidaknya tidak dipikul resikonya oleh si berhutang.[6] Dalam KUH Perdata keadaan memaksa diatur dalam pasal 1244 dan 1245. Pada umumnya keadaan memaksa bisa disebutkan seperti bencana alam yaitu banjir, tanah longsong, gempa bumi, kebakaran, dan sebagainya. Keadaan memaksa tidak diatur secara khusus dalam KUH Perdata oleh karena itu menyebabkan berbagai penafsiran mengenai keadaan yang memaksa. Banyak yang menyertakan syarat memaksa dalam

[4] R Subekti, "Hukum Perjanjian, Intermasa, Jakarta" (Hal, 2005), hlm. 45.

[5] Abdulkadir Muhammad, "Hukum Perdata Indonesia" (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2010), hlm. 241.

[6] S H Subekti, *Pokok Pokok Hukum Perdata* (Intermasa, 2003), hlm. 150.

klausul perjanjian, tetapi banyak juga yang tidak mencantumkan jadi ketika ada wanprestasi karena keadaan mendesak, timbul sengketa agak sulit untuk dipecahkan.

Penelitian terdahulu yang ditulis oleh Rizki Aulia Wijaya yang berjudul Pertanggungjawaban PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Palembang atas Keterlambatan Pengiriman Paket Barang Kepada Pengguna Jasa Pos di Tinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyatakan pertanggungjawaban yang diberika oleh PT Pos yaitu diberikan bentuk ganti rugi yang paling sesuai. Kompensasi yang diberikan adalah dapat berupa penggantian dana yang berdasarkan harga tanggungan ongkos kirim.

penelitian terdahulu yang ditulis oleh Muhammad Rafly Dharmawan Abdi yang berjudul Analisis Penyebab Keterlambatan Pengiriman Barang Reguler Pada Pt Caraka Yasa Tanjung Barat menyatakan bahwa terdapat beberapa penyebab keterlambatan pengiriman barang reguler dari gudang PT Caraka Yasa ke pihak penerima (consignee) yaitu terdiri dari faktor man, machine dan methode. Akar penyebab permasalahan keterlambatan proses pengiriman barang dikarenakan faktor method yang paling berpengaruh terhadap keterlambatan dan paling memungkinkan untuk diperbaiki dari penyebab yang lainnya yaitu pencatatan informasi dalam dokumen Consignment Note (CN) tidak dituliskan kode wilayah dan salah tujuan pengiriman (miss route).

Penelitian terdahulu yang ditulis oleh Dio Dharmawan yang berjudul Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Perjanjian Jasa Pengiriman Barang, menyatakan adanya kerugian akibat kehilangan barang kiriman menjadi tanggunggugat pelaku usaha untuk membayar ganti rugi sesuai dengan peraturan dan kesepakatan yang berlaku.

Ada berbagai faktor atas terjadinya keterlambatan pengiriman barang salah satunya yaitu adanyan peristiwa force majeure. Di Indonesia sendiri ada beberapa kasus force majeure pada laman berita cnbcindonesia.com bahwa cuaca ekstrime sehingga mengakibatkan pengiriman kargo telat. Pada laman berita finance.detik.com disebutkan bahwa adanya keterlambatan pengiriman barang yang disebabkan oleh banjir pada daerah jabodetabek. Indonesia sendiri pernah mengalami bencana nasional yaitu adanya Covid-19 pada saat Covid-19 terjadi adanya Batasan-batasan kegiatan masyarakat, hal tersebut juga berdampak pada keterlambatan pengiriman barang dan bisa disebut sebagai *force majeure*.

Maka perlu diperhatikan dalam hal keadaan memaksa (*force majeure*) akan menimbulkan kondisi yang sulit dalam pelaksanaan hak dan kewajiban. Pelaku usaha jasa pengiriman barang dianggap sebagai pihak yang perlu memerhatikan faktor keadaan yang memaksa (force majeure), pengaturan keadaan memaksa dalam suatu klausul kontrak sangat penting untuk dicantumkan. Klausul keadaan memaksa (*force majeure*) tidak hanya berkaitan dengan tertundanya pelaksanaan prestasi, akan tetapi dapat juga membebaskan para pihak dari tuntutan ganti rugi akibat tidak terlaksananya isi dari perjanjian. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk menelaah lebih lanjut perlindungan hukum bagi konsumen atas keterlambatan pengiriman barang yang disebabkan karena *force majeure*.

B. Rumusan Masalah

Setiap penelitian perlu adaya pembatasan masalah, agar penelitian terlihat jelas dan terfokus pada permasalahan yang akan dibahas sesuai dengan judul. Adanya pembatasan masalah guna mencapai efektivitas dan efesiensi dalam penelitian dan pembahasan masalah sesuai dengan judul penelitian ini Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Keterlambatan Pengiriman Barang Karena *Force Majeure*.

Berdasarkan latar belakang dan pembatasan masalah dalam suatu penelitian agar lebih terarah, mendalam dan sesuai dengan porsinya karena untuk memudahkan mecapai tujuan dan pembahasannya, maka dalam penyusunan penelitian ini dapat mengemukakan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan ganti rugi PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Mojokerto atas keterlambatan pengiriman barang yang disebabkan karena *force majeure*?
2. Apakah penerapan ganti rugi oleh PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Mojokerto sudah memberikan perlindungan hukum bagi konsumen yang mengalami keterlambatan pengiriman barang karena *force majeure*?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui perlindungan hukum bagi konsumen yang mengalami keterlambatan dalam pengiriman barang karena *force majeure*.
2. Untuk mengetahui proses ganti rugi atas keterlambatan pengiriman barang yang disebabkan karena *force majeure*.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi penulis

Penelitian ini diharapkan dapat Dapat menambah wawasan dan bermanfaat bagi pribadi keintelektualan penulis dalam ranah Hukum serta keilmuan.

2. Bagi pembaca

Penulis berharap dengan adanya penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan bagi para pembaca yang akan melakukan penelitian baik yang berhubungan dengan topik penelitian ini maupun tidak berhubungan.

E. Kegunaan Penelitian

1. Secara Teoritis

Dari hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai ilmu pengetahuan mengenai hukum perlindungan konsumen yang merupakan hukum bisnis.

2. Secara Praktisi

Hasil penelitian merupakan gambaran mengenai tentang hukum bisnis yaitu mengenai Perlindungan Konsumen khususnya konsumen jasa pengiriman barang pada saat adanya keadaan yang overmacht. Hal ini diharapkan dapat menjadi informasi bagi masyarakat umum dan calon peneliti.

F. Metode Penelitian

Metode penelitian yaitu cara yang dipakai untuk mencari, mencatat, menemukan dan menganalisis hingga Menyusun laporan guna mencapai tujuan.[7] Metode yang akan digunakan pada penelitian ini adalah:

1. Jenis Penelitian

Penelitian hukum merupakan penelitian yang diterapkan atau digunakan khusus pada ilmu hukum. Metode yang digunakan untuk penilitian ini adalah metode penelitian yuridis empiris atau disebut jenis penelitian hukum sosiologi dilakukan

[7] Cholid Narkobo dan Abu Achmadi, *Metode Penelitian* (Jakarta: Bumi Aksara Pustaka, 2011), hlm. 1.

dengan penilitan lapangan yang mengkaji ketentuan hukum yang berlaku serta apa yang terjadi dalam kenyataan di masyarakat.[8]

Mengenai jenis penelitian ini adalah dampak ilmu sosial terhadap ilmu hukum, yang dikenal sebagai penelitian hukum empiris. Istilah “empiris” di sini tidak mengharuskan penggunaan alat pengumpul data dan teori-teori yang biasa digunakan dalam metode penelitian ilmu sosial. Lebih tepatnya, "empiris" merujuk pada gagasan bahwa kebenaran dapat diuji dan diobservasi dalam realitas nyata atau dengan panca indera, bukan merupakan konsep fiksi, metafisika, atau gaib.[9]

Pendekatan empiris dalam penelitian ini, digunakan sebagai pendekatan secara langsung, dan penulis bisa dapat melakukan pendekatan secara langsung dengan subyek yang akan dituju. Penelitian ini dilakukan dengan adanya data di lapangan yang di peroleh sebagai sumber yang utama, berupa hasil dari wawancara.

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini bertempat di kantor pos cabang Mojokerto yang beralamat di Jl. Ahmad Yani No.5, Mergelo, Purwotengah, Kec. Magersari, Kota Mojokerto, Jawa Timur 61311.

3. Jenis Data

Data-data yang disajikan dan diperoleh dari sumber-sumber data. yang meliputi sumber data primer dan sumber data sekunder.

a. Data Primer

Data primer yaitu data yang berasal dari sumber data utama, Bahan hukum primer merupakan bahan utama yang digunakan dalam penelitian ini. Bahan utama dari penelitian ini berupa wawancara kepada narasumber yang selanjutnya dikaji menggunakan bahan-bahan sekunder.

Data primer diperoleh dari informan yaitu bapak Aswar Maafi selaku SPV di PT. Pos Indonesia cabang Mojokerto melalui wawancara.

b. Sumber Data Sekunder

[8] Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum Dalam Praktek* (Jakarta: Sinar Grafika, 2020), hlm. 15.

[9] F C Susila Adiyanta, “Hukum Dan Studi Penelitian Empiris: Penggunaan Metode Survey Sebagai Instrumen Penelitian Hukum Empiris,” *Administrative Law and Governance Journal* 2, no. 4 (2019): 697–709, https://doi.org/697–709, https://doi.org/10.14710/alj.v2i4.697-709.

Data sekunder diperoleh dari studi kepustakaan yang meliputi bahan-bahan dokumenter, tulisan ilmiah, buku- buku, dan sumbe-rsumber tertulis lainnya. Soerjono Soekanto berpendapat pula bahwa data sekunder ini antara lain mencakup dokumen-dokumen resmi, buku-buku hasil penelitian yang berwujud laporan, buku harian dan seterusnya.[10]

Bahan hukum sekunder pada dasarnya digunakan sebagai pelengkap terhadap bahan hukum primer. Seperti data, jurnal dan penelitian terdahulu yang memiliki pembahasan yang mirip dengan tema yang diangkat. bahan penelitian yang berasal dari peraturan serta dan ketentuan yang berkaitan dengan tema dan judul permasalahan :

1) Undang-Undang Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia 1945 (UUD 1945);
2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen;
3) Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos
4) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata;
5) Kitab Undang-Undang Hukum Dagang.

Dengan adanya bahan hukum skunder maka penelitian akan terbantu dala menganalisis bahan hukum primer yang telah diperoleh.

4. Teknik Pengumpulan Data

Data yang diperlukan dalam penelitian ini akan dikumpulkan melalui 2 cara yaitu:

a) Wawancara

Data yang diperoleh dilakukan melalui caa *interview* (wawancara) secara langsung dengan metode tanya jawab yang pertanyaannya telh disusun secara sistematis untuk mengumpulkan fakta social sebagai kajian ilmu hukum empiris. Wawancara ini dilakukan dengan cara mengadakan tanya jawab secara langsug

[10] Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum* (Jakarta: Universitas Indonesia, 1986), hlm. 12.

dengan pihak dari PT. Pos Indonesia cabang Mojokerto untuk menghubungkan dan mengaitkan antara data primer dan data sekunder dalam penelitian ini.

b) Study kepustakaan

Study kepustakaan dengan mencari dan menginventarisasi data-data sekunder yang terkait dengan fokus penelitian, yaitu masalah keterlambatan pegiriman barang karena *force majeure*, dan bagaimana perlindungan hukumnya untuk para konsumen. Stuy kepustakaan dilakukan untuk menganalisis data-data primer yang telah diperoleh.

5. Teknik Analisis Data

Setelah mendapatkan data, dengan teknik pengumpulan data yang dijelaskan diatas. Data dan informasi yang telah dikumpulkan dari hasil penelitian, wawancara dengan pihak terkait yang kemudian dianalisis secara deskriptif kualitatif, yaitu suatu metode analisis data yang peneliti harus dapat menentukan data atupun bahan hukum mana yang memiliki kualitas data atau bahan hukum yang diharapkan atau diperlukan.

Kemudian data tersebut dihubungkan dengan teori-teori dan peraturan perundang-undangan yang diperoleh dari studi dokumen, sehingga diperoleh jawaban dari permasalahan dalam penelitian ini.

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan penelitian hukum ini terdiri dari 4 (empat) bab yang dimulai dari bab 1 sampai bab 4 yang diuraikan sebagaimana berikut :

BAB I: Pendahuluan.

Bab satu (1) merupakan uraian terhadap latar belakang, yakni memuat mengenai permasalahan keterlambatan pengiriman barang karena *force majeure*. Rumusan masalah yang hendak diturunkan dari latar belakang memuat suatu masalah yang akan diangkat dan dibahas. Adapun tujuan penelitian, manfaat penelitian, kegunaan, metode dan sistematika penelitian untuk mempermudah penyusunan penelitian hukum ini.

BAB II: Tinjauan Pustaka

Bab dua (2) ini penulis akan memamparkan landasan teori, konsep, atau kajian teori berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti. Berisi mengenai tinjauan umum tentang perlindungan hukum, tinjauan umum tentang konsumen, tinjauan umum tentang force majeure, tinjauan umum tentang keterlambatan pengiriman barang, dan tinjauan umum tentang tanggung jawab pengangkut.

BAB III: Hasil Penelitian dan Pembahasan.

Bab tiga (3) merupakan pemaparan yang menjadi pokok bahasan sebagai objek kajian dalam penulisan. Yang berisi tentang hasil penelitian yang bersumber data dari hasil wawancara dan sumber data dari buku-buku, jurnal, artikel, dan perundang-undangan. Serta menganalisis hasil wawancara dan sumber data dari permasalahan mengenai perlindungan hukum konsumen yang disebabkan oleh *force majeure*.

BAB IV: Penutup

Bab empat (4) ini merupakan bab terakhir dalam penulisan ini yang berisikan kesimpulan dari hasil penelitian dan berisikan saran atau solusi yang ditawarkan penulis untuk rekomendasi permasalahan yang diteliti.