

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kemajuan era digital mengalami pertumbuhan yang sangat pesat dimana banyak bisnis e-commerce yang berkembang. Era digital telah membawa perubahan signifikan dalam dunia bisnis e-commerce di Indonesia. *E-commerce*, juga dikenal sebagai perdagangan elektronik, semakin populer sebagai model bisnis digital di era digitalisasi saat ini. Transaksi bisnis dalam *e-commerce* dilakukan melalui internet atau platform online.¹

Berbagai jenis produk dan layanan dapat diperjual belikan secara online, mulai dari barang konsumsi hingga layanan berbasis teknologi digital. *E-commerce* memberikan berbagai peluang bagi para pelaku bisnis digital, seperti kemampuan untuk menjangkau basis konsumen yang lebih luas, terutama karena Indonesia terdiri dari 17.508 pulau. Hal ini menjadikan Indonesia sebagai negara kepulauan terbesar di Asia dan dunia.² Sebagai hasilnya, ini mendorong bisnis untuk lebih sering menggunakan jasa kurir untuk mengirim produk kepada pelanggan di mana pun di dunia dengan biaya operasional yang lebih rendah. Hal ini menuntut adanya prosedur pengiriman yang lebih cepat dan aman untuk komoditas yang ingin diekspor oleh bisnis.

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan mengatur tentang transportasi, khususnya pengiriman produk. Transportasi didefinisikan sebagai berikut dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Pasal 1 Nomor 2: “*perpindahan orang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan di ruang lalu lintas jalan*”³

¹ Aprilia, N. D. (2021). Perkembangan Ekonomi Digital Indonesia. *Ekonomi Pertahanan*, 7(2), 245- 259.

² KEDUBES RI. <https://kemlu.go.id/canberra/id/read/indonesia/2186/etc-menu>. Diakses pada 10 Januari 2024

³ Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Pasal 1 angka

Maksud dari pengangkutan sendiri adalah untuk mengalihkan barang atau penumpang dari satu lokasi ke lokasi lain. Dalam melakukan proses pengangkutan, pastinya diperlukan sarana transportasi.⁴

Dalam sektor transportasi, perjanjian pengangkutan menunjukkan komitmen bersama antara pengirim, yang bertanggung jawab atas biaya pengiriman yang disepakati, dan pengangkut, yang bertugas mengirim atau mengangkut barang dari satu lokasi ke lokasi lainnya.

Layanan Pengiriman Barang (Ekspedisi), sebuah perusahaan yang mengirimkan produk dan saat ini termasuk di antara perusahaan-perusahaan yang berkembang pesat di seluruh dunia, lahir dari kebutuhan yang meningkat akan layanan transportasi. Bisnis di industri ini berlomba-lomba untuk menawarkan layanan terbaik kepada pelanggan mereka, termasuk pengiriman barang yang tepat waktu dan cepat serta sistem transaksi terkait pelanggan.⁵

Beberapa perusahaan ekspedi yang besar seperti JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) dan J&T Express, bergerak dalam bidang jasa pengiriman logistik, yang meliputi pengiriman barang, dokumen, dan kendaraan. Mereka menawarkan layanan pengiriman antar pulau dan memiliki cabang yang tersebar di seluruh Indonesia. Persaingan antara perusahaan ekspedisi ini semakin ketat, dengan masing-masing perusahaan berupaya meningkatkan pertumbuhan pengiriman dan menghadirkan berbagai strategi untuk mempercepat layanan demi memenuhi kebutuhan pelanggan

2

⁴ Marsidah, M. (2018). Pelaksanaan Perjanjian Pengangkutan Penumpang Menurut Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009. *Solusi*, 16(2), 208-215.

⁵ Juwitasari, N., Sediati, D. S. R., Junaidi, M., & Soegianto, S. (2021). Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Ekspedisi. *Jurnal Usm Law Review*, 4(2), 688-701.

Perusahaan bernama PT J&T Express menghubungkan pengecer online dengan pasar ekspres lokal, regional, dan global. J&T Express juga membantu perusahaan e-commerce tumbuh dengan menyediakan pengiriman cepat dan opsi pengambilan paket di tempat. J&T Express awalnya hanya fokus pada pasar ekspres Indonesia sebelum secara bertahap memperluas operasinya ke negara-negara Asia Tenggara lainnya. Dengan nama PT. Global Jet Express, J&T Express resmi memulai operasinya di Indonesia pada 20 Agustus 2015, dengan markas besar yang terletak di Pluit, Jakarta Utara.⁶

Penyedia jasa kurir dan logistik Indonesia, PT JNE (Jalur Nugraha Ekakurir), telah beroperasi. Sejak berdirinya pada tahun 1990, JNE telah berkembang menjadi salah satu layanan kurir terkemuka di Indonesia. Dengan wilayah penjualan yang mencakup lebih dari 83.000 kota, termasuk kabupaten, desa, dan pulau-pulau terpencil, perusahaan ini menyediakan berbagai layanan pengiriman, termasuk pengiriman kilat, pengiriman normal, pengiriman luar negeri, dan layanan logistik lainnya, yang mencakup lebih dari 8.000 lokasi. Perusahaan ini memiliki lebih dari 50.000 karyawan di Indonesia.

PT JNE memiliki jaringan distribusi yang luas di seluruh Indonesia, yang mencakup pulau-pulau utama seperti Jawa, Sumatra, Kalimantan, Sulawesi, dan Bali. Dengan dukungan teknologi dan sistem informasi yang canggih, JNE berusaha untuk memberikan layanan pengiriman yang andal dan efisien kepada pelanggan bisnis dan individu⁷

⁶ “J&T Profil Perusahaan,” <https://www.jet.co.id/about/company> diakses pada tanggal 10 Januari 2024

⁷ JNE Profil Perusahaan,” <https://www.jne.co.id/profil-perusahaan> di akses pada tanggal 10 Januari 2024

Sebagai dua perusahaan ekspedisi yang memiliki pasar yang signifikan di wilayah Malang yang disebut kota pendidikan dikarenakan banyaknya perguruan tinggi dan sekolah yang berkualitas. Dalam perkembangannya, Malang juga menjadi salah satu kota yang aktif dalam berbagai sektor ekonomi, termasuk industri, perdagangan, dan jasa. Keberadaan berbagai sektor ini membuat Malang menjadi salah satu pusat pertumbuhan ekonomi di Jawa Timur.

Dalam hal ini kedua ekspedisi juga bersaing mendapatkan penghargaan tertentu yang dianggap prestisius dan diakui sebagai "top awards." Penghargaan semacam ini dianggap sebagai pengakuan atas keunggulan atau prestasi luar biasa dalam bidang tersebut. Penghargaan sering kali diberikan kepada merek atau perusahaan yang memberikan kualitas produk atau layanan terbaik. Kepuasan pelanggan dan testimoni positif juga dapat menjadi faktor penentu. Berikut penghargaan yang di dapatkan oleh ekspedisi J&T dan JNE pada tahun 2023 yang diberikan oleh *Top Brand Awards* berdasarkan surveynya dalam kategori servis jasa kurir di Indonesia

Tabel 1.1
Jasa pengiriman di Indonesia dengan presentasinya tahun 2023 berdasarkan Top Brand Award Indonesia

<i>Brand</i>	TBI 2023	
PT.J&T	33.30%	TOP
JNE	29.10%	TOP
TIKI	10.60%	TOP
Pos Indonesia	7.30%	
DHL	7.20%	

Sumber: www.topbrand-award.com

Berdasarkan *Top Awards* pada tahun 2023 yang menjadikan J&T sebagai ekspedisi yang lebih unggul dibandingkan JNE dengan memiliki presentase 33.30 % yang mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya dengan memperbaiki kualitas layanan pengiriman, termasuk keandalan saat waktu pengiriman, ketepatan pengiriman,

dan integritas barang selama proses pengiriman. Tingkat kepuasan pelanggan dan kemampuan untuk menanggapi keluhan atau masalah pelanggan dengan efektif.

Adanya penghargaan ini dapat membantu mengidentifikasi dan menghargai perusahaan ekspedisi yang berkinerja tinggi dan terus berinovasi untuk memenuhi tuntutan pasar yang terus berubah. Data berikut merupakan tiga tahun terakhir pihak ekspedisi yang mendapatkan posisi teratas :

Tabel 1.2

Jasa pengiriman di Indonesia dengan presentasinya tahun 2021 – 2023 berdasarkan Top Brand Award Indonesia

Brand	TBI 2021	TBI 2022	TBI 2023
PT. J&T	33.40%	23.10%	33.30%
PT.JNE	28.00%	39.30%	29.10%
Tiki	11.20%	11.10%	10.60%
Pos Indonesia	8.50%	8.50%	7.30%
DHL	6.00%	6.90%	7.20%

Sumber: www.topbrand-award.com

Berdasarkan tabel diatas maka PT. J&T dan JNE merupakan dua ekspedisi yang memiliki reputasi bagus terbukti menduduki *Top Brand Awards* selama tiga tahun berturut-turut. Tetapi dalam hal ini J&T mengalami penurunan presentase pada tahun 2022 sebesar 10,3% dan PT.JNE mengalami penurunan presentase pada tahun 2023 sebesar 10,2% sehingga dalam ini pihak ekspedisi tidak dapat konsisten sebagai merek top di pasar

Dalam kenyataan di lapangan masalah yang sering terjadi merupakan keterlambatan pengiriman barang kepada konsumen yang dapat berdampak negatif terhadap kepuasan konsumen dan reputasi perusahaan ekspedisi.

Sesuai Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa pengertian konsumen (Pasal 1 angka 2) adalah “Setiap orang pemakai barang dan jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun mahluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan“

Konsumen yang sering mengalami keterlambatan mungkin memilih untuk beralih ke penyedia layanan lain yang lebih dapat diandalkan dan konsisten dalam pengiriman. Dalam Keterlambatan pengiriman yang memiliki nilai lebih dapat menyebabkan masalah hukum, termasuk tuntutan ganti rugi dari pihak yang terkena dampak. Seperti halnya artikel yang berjudul "*Warga Malang Gugat Perusahaan Ekspedisi Rp 535 Juta*"⁸ yang menjadi persoalan dalam artikel ini merupakan tidak sampainya barang pada konsumen sehingga pengirim melakukan gugatan atas kerugian yang dialami.

Serta artikel lain yang berjudul "*Komplain J&T Express Malang*"⁹ memberikan gambaran bahwa banyaknya masalah keterlambatan yang dirasakan konsumen selama ini. Keterlambatan pengiriman barang dapat mempengaruhi reputasi perusahaan ekspedisi dan memunculkan pertanyaan mengenai pertanggungjawaban mereka terhadap konsumen.

Sesuai dengan Kitab Undang-Undang Dagang pada Pasal 468 yang menyebutkan bahwasannya "*Persetujuan pengangkutan mewajibkan si pengangkut untuk menjaga akan keselamatan barang yang harus diangkutnya, mulai saat diterimanya hingga saat diserahkan barang tersebut. Si pengangkut diwajibkan mengganti segala kerugian, yang disebabkan karena barang tersebut seluruhnya atau sebagian tidak dapat diserahkan, atau karena terjadi kerusakan pada barang itu, ...*"¹⁰

⁸ Muhammad Aminudin, Baca artikel detikjatim, "*Warga Malang Gugat Perusahaan Ekspedisi Rp 535 Juta*" selengkapnya <https://www.detik.com/jatim/hukum-dan-kriminal/d-7038960/warga-malang-gugat-perusahaan-ekspedisi-rp-535-juta>. (Di akses pada tanggal 12 Desember 2023)

⁹ Zaini, <https://qonsumen.com/7784/komplain-jt-express-malang/> (diakses pada tanggal 12 Desember 2023)

¹⁰ Undang-Undang Dagang Pasal 468

Untuk memastikan barang sampai ke konsumen merupakan tanggung jawab ekspedisi tugas dan kewajiban yang harus dipenuhi untuk memastikan pengiriman barang dilakukan dengan aman, tepat waktu, dan sesuai dengan persyaratan kontrak dimana memenuhi tanggung jawab ini adalah kunci untuk membangun reputasi positif, mempertahankan kepercayaan pelanggan, dan menjaga kelancaran operasional dalam industri ekspedisi.

Dalam hal keterlambatan pengiriman barang memiliki beberapa hak-hak konsumen sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen :

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang- undangan lainnya.¹¹

Oleh karena itu, untuk menanggapi keterlambatan pengiriman barang oleh penyedia jasa ekspedisi, diperlukan analisis menyeluruh terkait dengan mekanisme bagaimana pertanggungjawaban yang diterapkan untuk memenuhi hak-hak konsumen oleh kedua pihak ekspedisi PT. J&T dan JNE. Ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen: *“Pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan/atau garansi yang disepakati dan/atau yang diperjanjikan.”*¹²

Dengan banyaknya peristiwa keterlambatan pengiriman barang yang membuat keresahan masyarakat sebagai konsumen dari pengguna jasa ekspedisi maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul :

“PERBANDINGAN PERTANGGUNG JAWABAN PIHAK EKSPEDISI TERHADAP KONSUMEN DALAM KETERLAMBATAN PENGIRIMAN BARANG (Studi Kasus Pada PT. JNE Dan PT. J&T Cargo Malang)”

Diharapkan bahwa temuan dari studi perbandingan ini akan memberikan pemahaman yang mendalam tentang bagaimana membantu pelanggan memilih barang dan jasa terbaik serta membuat keputusan yang terinformasi. Di sisi lain, memastikan bahwa pelanggan memiliki akses yang adil dan aman terhadap barang dan mengetahui bagaimana perusahaan pengiriman mengelola tanggung jawab kepada pelanggan dalam kasus keterlambatan pengiriman.

¹¹ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

¹² Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Memberikan kontribusi dalam pengembangan kebijakan dan strategi perusahaan ekspedisi dalam meningkatkan kualitas layanan serta mempertahankan kepercayaan konsumen. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi peneliti atau praktisi lain yang tertarik dalam bidang manajemen logistik dan ekspedisi

B. Rumusan Masalah

1. Faktor apa saja yang mempengaruhi terkendalanya pengiriman barang oleh pihak PT. JNE dan PT. J&T Cargo Malang?
2. Bagaimana perbandingan pertanggung jawaban dari pihak PT. JNE dan PT. J&T Cargo Malang terhadap konsumen atas keterlambatan pengiriman barang?

C. Tujuan Penelitian

1. Mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan keterlambatan pengiriman barang oleh PT. JNE dan PT. J&T Malang
2. Mempelajari kebijakan dan prosedur yang diterapkan oleh PT. JNE dan PT. J&T Cargo Malang terkait pertanggung jawaban atas keterlambatan pengiriman melindungi hak konsumen

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis, dengan sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis :

Penelitian ini dapat memberikan sumbangan terhadap literatur manajemen logistik dengan mendalaminya dari perspektif pertanggung jawaban ekspedisi terhadap konsumen dalam konteks keterlambatan pengiriman barang. Serta hasil penelitian dapat membantu mengembangkan teori terkait pertanggung jawaban dalam industri logistik dan juga memperkaya pemahaman tentang hubungan antara layanan pelanggan dan keberhasilan operasional perusahaan.

2. Manfaat Praktis :

Hasil penelitian dapat memberikan wawasan kepada PT. J&T Cargo dan PT. JNE Cabang Malang untuk meningkatkan kinerja operasional, mengidentifikasi masalah potensial, dan mengimplementasikan perbaikan yang diperlukan untuk mengurangi keterlambatan pengiriman barang.

E. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan bisa memiliki berbagai kegunaan yang dapat memberikan dampak positif, baik bagi perusahaan ekspedisi yang diteliti maupun untuk pihak-pihak terkait lainnya. Berikut adalah beberapa kegunaan dari penelitian :

1. Hasil penelitian dapat membantu PT. J&T Cargo dan PT. JNE Malang untuk meningkatkan layanan pelanggan dengan memahami lebih baik cara menanggapi dan menangani keterlambatan pengiriman. Peningkatan layanan pelanggan dapat meningkatkan kepuasan konsumen dan membangun hubungan jangka panjang

2. Hasil temuan penelitian dapat menjadi sumber referensi bagi peneliti atau mahasiswa lain yang tertarik dalam bidang manajemen ekspedisi, atau layanan pelanggan. Ini dapat mendorong penelitian selanjutnya untuk lebih mendalam atau mengembangkan aspek-aspek lain dari topik tersebut.

F. Metode Penelitian

Sebuah prosedur ilmiah yang direncanakan, terorganisir, dan metodis dengan tujuan teoritis dan praktis tertentu dikenal sebagai metodologi penelitian. Penelitian disebut sebagai "proses ilmiah" karena melibatkan elemen-elemen teoritis dan ilmiah. "Direncanakan" karena penelitian perlu direncanakan secara cermat, memperhitungkan faktor-faktor termasuk uang, lokasi, waktu, dan aksesibilitas data.¹³ Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian :

1. Jenis Penelitian

Metode empiris adalah metode yang dapat diamati oleh indera manusia, artinya orang lain juga dapat menyadari dan melihat teknik yang digunakan (Sugiyono: 2013).¹⁴ Menggunakan jenis penelitian Yuridis Empiris yang dimana pendekatan yang mengutamakan penggunaan bukti- bukti dan observasi yang mendalam sebagai dasar untuk menentukan kebenaran

2. Lokasi Penelitian

Tempat lokasi penelitian :

PT. J&T dengan alamat di Jl. MT. Haryono No.131, Dinoyo, Kec. Lowokwaru, Kota Malang, Jawa Timur 65144

PT. JNE dengan alamat Jl. Raya Tlogomas No.104, Tlogomas, Kec. Lowokwaru, Kota Malang, Jawa Timur 65144

¹³ Semiawan, C. R. (2010). *Metode penelitian kualitatif*. Grasindo.

¹⁴ Sugiyono, D. (2013). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*.

3. Bahan Hukum

Dalam kajian hukum ini, penulis menggunakan data-data hukum sebagai berikut:

a) Hukum Primer

Terdiri dari hukum dan peraturan yang secara langsung atau tidak langsung relevan dengan subjek penelitian, seperti:

1. Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen;
2. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.
3. Kitab Undang- Undang Dagang
4. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgelijk Wetboek);

b) Hukum Sekunder

Menganalisis dan memahami konten perundang-undangan yang dapat ditemukan dalam buku, artikel, internet, dan sumber informasi lainnya dapat lebih mudah dilakukan dengan bahan yang erat kaitannya dengan materi hukum pokok.

c) Hukum Tersier

Informasi yang memberikan panduan dan penjelasan mengenai sumber hukum primer dan sekunder.

4. Pengumpulan Data

a) Studi Bahan Pustaka

Ini dilakukan dengan merujuk pada buku-buku, referensi, dan materi terkait lainnya untuk penelitian ini. Hal ini dilakukan untuk

mendapatkan panduan dan menyelesaikan masalah yang terkait dengan penelitian.

b) Wawancara

Untuk mengumpulkan informasi yang diperlukan dalam persiapan penelitian ini, wawancara tatap muka dilakukan dengan responden yang tercantum dalam deskripsi masalah.

5. Penyajian dan Analisis Data

Dalam penelitian ini, data disajikan dalam bentuk penelitian hukum empiris. Dengan menganalisis dokumen yang diperoleh setelah wawancara, penulis dapat menemukan jawaban atas pertanyaan penelitian ini. Analisis data disajikan dengan merujuk pada Undang- Undang No. 8 Tahun 1999, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, serta Kitab Undang-Undang Dagang.

G. Sistematika Penulisan

Dalam sistematika skripsi ini terdiri dari empat bab yang meliputi:

1. BAB I: PENDAHULUAN

Latar Belakang, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat, Kegunaan, Metode Penelitian, dan Sistematika Penulisan semuanya dijelaskan dalam Bab ini.

2. BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Berisikan tentang Bab ini memuat uraian tentang berbagai sumber kepustakaan yang dijadikan rujukan dan relevan dengan permasalahan yang sudah dijadikan rumusan masalah serta uraian mengenai literatur-literatur yang digunakan untuk mendukung permasalahan yang diteliti.

3. BAB III: HASIL DAN PEMBAHASAN

Isu-isu berdasarkan rumusan masalah dibahas dalam bab ini, yang juga menanggapi jawaban atas kesulitan yang penulis pertama kali tawarkan dengan menawarkan analisis sesuai dengan teori yang dicakup dalam bab sebelumnya.

4. BAB IV: PENUTUP

Bab ini menawarkan rekomendasi yang seharusnya bermanfaat bagi lembaga terkait, serta kesimpulan yang diperoleh dari percakapan dalam bab-bab lainnya.

