

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Jasa pengiriman barang menjadi satu layanan yang sangat dibutuhkan, terlebih di jaman yang serba canggih ini. Manusia akan selalu mencari kemudahan-kemudahan karena era globalisasi dengan perkembangan teknologinya cenderung membuat mereka menyukai hal-hal yang serba instan. Jasa pengiriman barang dapat menjadi solusi bagi mereka yang menyukai kemudahan dan kepraktisan dalam hal mengirimkan suatu barang terlebih jika itu menyangkut keterjangkauan wilayah.

Jasa pengiriman barang akan sangat efisien digunakan untuk mengirim barang ke tempat dimana tidak dapat dijangkau sendiri oleh masyarakat. Banyaknya penduduk yang saling mengirim barang dari suatu daerah ke daerah lain yang jauh membuat jasa pengiriman barang ini menjadisangat penting bagi masyarakat.

Konsumen sebagai pengguna jasa perlu di lindungi kepentingannya dalam perjanjian yang terjadi antara pengirim dengan pelaku usaha, tidak selamanya sesuai dengan apa yang dikehendaki oleh para pihak. Dalam proses pengirimannya sering terjadi keadaan yang menyebabkan barang yang diantarkan tidak sampai ke pihak yang diperjanjikan sesuai dengan keadaan yang diperjanjikan. Keadaan tersebut dapat dimungkinkan terjadi karena beberapa faktor antara lain pihak perantara lalai dalam melaksanakan tanggung jawab dan kurang disiplinnya para pekerja dalam melayani suatu barang kiriman.

Pada dasarnya pelaksanaan perjanjian pengiriman barang tidak dilakukan di atas suatu perjanjian secara tertulis. Pelaksanaan perjanjian pengiriman barang dalam hukum kebiasaan didasarkan kepada dokumen-dokumen pengiriman saja, yang di dalamnya menerangkan tujuan pengiriman, nama pengirim, nama pengangkut serta biaya pengiriman. Berdasarkan hukum kebiasaan tersebut para pihak melakukan kewajiban-kewajibannya, sehingga apabila terjadi suatu sengketa di belakang hari maka yang diajukan sebagai bukti adalah dokumendokumen tersebut, sedangkan hubungan antara pengirim dan jasa pengiriman barang diikat dengan perjanjian.

Sebagai pengguna jasa pengiriman barang, konsumen perlu mendapat perlindungan hukum dalam rangka melindungi kepentingannya. Perjanjian yang dibuat antar pelaku usaha dengan konsumen memuat hak dan kewajiban yang harus dipenuhi dan didapatkan oleh masing-masing pihak. Akan tetapi seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya bahwa masih sering ditemui kendala- kendala dalam proses pengiriman barang.

Keterlambatan menjadi masalah yang paling sering dialami oleh konsumen. Terlebih jika mulai memasuki hari raya ataupun tahun baru. Terdapatnya wanprestasi pada pelaku usaha mengakibatkan kerugian jatuh pada pihak konsumen sebagai pengguna jasa. Konsumen yang mengalami masalah dalam proses pengiriman terutama dalam keterlambatan barang dapat mengalami kerugian baik materiil maupun imateriil.

Hal ini antara lain dikarenakan karena jenis barang yang dikirim yang cenderung cepat untuk kadaluwarsa, ataupun barang menjadi tidak berguna atau

kurang manfaatnya jika diterima tidak tepat waktu. Hal yang demikian konsumen seharusnya mendapatkan ganti rugi dari pihak pelaku usaha sebagai upaya perlindungan hukum bagi konsumen sesuai dengan yang diamanatkan oleh Pasal 4 Angka 8 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yaitu hak konsumen untuk mendapatkan ganti rugi.

Nangin¹ menyebut bahwa Dalam kegiatan bisnis yang sehat terdapat keseimbangan perlindungan hukum antara konsumen dengan produsen. Hubungan antar pelaku usaha penyedia layanan jasa pengiriman barang dengan konsumennya seringkali terdapat kendala yang diakibatkan oleh berbagai masalah teknis dalam proses pengiriman barang. Mulai dari barang yang hilang, rusak atau mengalami keterlambatan sampainya barang. Akan tetapi jika terjadi demikian maka konsumen lah yang akan dirugikan sebab konsumen sudah melakukan kewajibannya yaitu membayar ongkos kirim namun tidak mendapatkan hak yang semestinya ia dapatkan yaitu sampainya barang tepat waktu dan tanpa kerusakan

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan kajian dan analisis lebih lanjut mengenai masalah ini dan menuangkannya dalam skripsi yang berjudul : **“ANALISIS HUKUM PELAKSANAAN PENGANTARAN BARANG PESANAN KONSUMEN OLEH PT. PINUR MERAH ABADI DI KOTA PONTIANAK ”**

B. Rumusan Masalah

¹ Nangin, C, 2017, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian Akibat Pengiriman Barang Oleh Perusahaan Ekpedisi Menurut UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*. Lex Crimen Vol. VI/No.4, Juni 2017

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka permasalahan yang diteliti adalah: “Bagaimanakah Pelaksanaan Pengantaran Barang Pesanan Konsumen Oleh PT. Pinur Merah Abadi Di Kota Pontianak ?”

C. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian

Berdasarkan masalah dalam penelitian ini, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pelaksanaan pengantaran barang pesanan konsumen oleh PT. Pinur Merah Abadi di Kota Pontianak
2. Untuk mengetahui faktor penyebab belum dilaksanakannya pengantaran barang pesanan konsumen oleh PT. Pinur Merah Abadi di Kota Pontianak
3. Untuk mengungkapkan upaya yang dapat dilakukan oleh konsumen terhadap pengantaran barang pesanan oleh PT. Pinur Merah Abadi di Kota Pontianak

D. Manfaat Penelitian

1. Kegunaan Teoretis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi untuk ilmu pengetahuan Hukum Ekonomi, khususnya Hukum Perlindungan Konsumen dan Hukum Pengangkutan

2. Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan bagi masyarakat juga pelaku usaha dalam kegiatan masyarakat melakukan pelayanan jasa pengantaran pesanan konsumen agar dapat berjalan dengan baik.

E. Kerangka Pemikiran

1. Tinjauan Pustaka

Banyak peristiwa hukum yang berkaitan dengan jasa pengiriman barang, khususnya yang berkaitan dengan tanggungjawab pihak jasa pengiriman barang terhadap hilangnya barang kiriman tersebut. Kenyataan yang ditemukan sering kali klaim yang diajukan oleh pengirim kurang ditanggapi oleh pihak perusahaan pengiriman sehingga terkadang timbul sengketa konsumen dan pelaku usaha mempunyai hubungan hukum. Setiap hubungan hukum yang diciptakan oleh hukum selalu mempunyai dua segi yang isinya di satu pihak hak, sedang di pihak lain kewajiban. Tidak ada hak tanpa kewajiban, sebaliknya tidak ada kewajiban tanpa hak.²

Hak dan kewajiban muncul karena adanya perjanjian. Untuk melaksanakan suatu perjanjian yang melahirkan perikatan di antara kedua belah pihak mengadakan kesepakatan atau perjanjian. Untuk memberikan suatu pengertian mengenai perjanjian menurut Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata adalah “Suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih.”³ Sedangkan menurut R. Soebekti, memberikan pengertian mengenai perjanjian sebagai berikut: “Suatu peristiwa

² Sudikno, Mertokusumo. 2003. *Mengenal Hukum: Suatu Pengantar*. Liberty. Yogyakarta, hlm. x

³R. Subekti dan R. Tjitrosudibio, 1999, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, Pradnya Paramita, Jakarta, hlm. 323

dimana seseorang berjanji kepada orang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan suatu hal.”⁴

Berdasarkan pengertian-pengertian tersebut dapat dinyatakan bahwa perjanjian merupakan suatu hubungan hukum antara dua orang atau lebih yang bersifat timbal balik dan mengikat para pihak. Bisa juga dikatakan perjanjian merupakan perbuatan hukum dimana seseorang atau lebih mengikatkan dirinya kepada seseorang atau lebih untuk melaksanakan suatu hal atau tidak melakukan suatu hal.

Dalam perjanjian pengiriman barang terdapat dua pihak yaitu pengirim atau konsumen dengan pengangkut selaku pelaku usaha. Konsumen dalam arti luas mencakup kedua kriteria itu sedangkan konsumen dalam arti sempit hanya mengacu pada konsumen pemakai terakhir. Hukum positif terlihat untuk pengertian konsumen digunakan istilah-istilah antara lain :

1. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Dalam undang-undang ini terdapat beberapa istilah tentang konsumen antara lain : pembeli (*koper* Pasal 1457), penyewa (*huurdeer* Pasal 1548), penerima hibah (Pasal 1666), penitip barang (*berwaargever*, Pasal 1694), peminjam pakai (Pasal 1743 jo. Pasal 1740), peminjam (*verbruiklener* Pasal 1744) dan sebagainya.⁵

2. Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 1 angka 2 disebutkan : “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang yang tersedia

⁴R. Subekti, 1996, *Hukum Perjanjian*, PT. Intermedia, Jakarta, hlm.1

⁵Az. Nasution, 2001, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, hlm. 43

dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.” Dari definisi konsumen menurut Undang-Undang perlindungan Konsumen diatas dapat diperoleh unsur-unsur konsumen antara lain :⁶

1. Setiap orang

Subjek yang disebut sebagai konsumen berarti setiap orang yang berstatus sebagai pemakai barang dan/atau jasa. Istilah “orang” sebetulnya menimbulkan keraguan, apakah hanya orang individual yang lazim disebut *natuurlijke persoon* atau termasuk juga badan hukum (*rechtspersoon*). Yang paling tepat adalah tidak membatasi pengertian konsumen itu sebatas pada orang perseorangan. Namun, konsumen harus mencakup juga badan usaha, dengan makna lebih luas daripada badan hukum.

2. Pemakai

Sesuai dengan bunyi penjelasan Pasal 1 Angka 2 UUPK, kata pemakai menekankan, konsumen adalah konsumen akhir (*ultimate consumer*). Istilah pemakai dalam hal ini tepat digunakan dalam rumusan ketentuan tersebut sekalipun menunjukkan barang dan/atau jasa yang dipakai tidak serta merta hasil dari transaksi jual beli. Artinya, yang diartikan sebagai konsumen tidak selalu harus memberikan prestasinya dengan cara membayar uang untuk memperoleh barang dan/atau jasa. Dengan kata lain, dasar hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha tidak perlu harus kontraktual (*the privity of contract*). Konsumen memang tidak sekedar pembeli (*buyer* atau *koper*), tetapi semua orang

⁶ *Ibid.*, Nasution, hlm. 24

(perorangan atau badan usaha) yang mengkonsumsi barang dan/atau jasa, termasuk peralihan kenikmatan dalam menggunakannya. Mengartikan konsumen seperti hanya sebagai orang yang mempunyai hubungan kontraktual pribadi (*in privity of contract*) dengan produsen atau penjual adalah cara pendefinisian konsumen yang paling sederhana. Tetapi dalam perkembangannya konsumen bukan hanya diartikan sebagai pembeli dari suatu barang dan/atau jasa melainkan bukan pemakai langsung, asalkan ia memang dirugikan akibat penggunaan suatu produk.

3. Barang dan/atau jasa

UUPK mengartikan barang sebagai setiap benda, baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, baik dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen. UUPK tidak menjelaskan perbedaan istilah-istilah dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan. Berkaitan dengan istilah barang dan/atau jasa, sebagai pengganti terminologi tersebut digunakan kata produk yang sekarang ini sudah berkonotasi dengan barang dan/atau jasa.

4. Yang tersedia dalam masyarakat

Barang dan/atau jasa yang ditawarkan kepada masyarakat sudah harus tersedia di pasaran. Dalam perdagangan yang semakin kompleks dewasa ini syarat itu tidak mutlak lagi dituntut oleh masyarakat konsumen. Misalnya, perusahaan

pengembang (*developer*) perumahan sudah biasa mengadakan transaksi terlebih dahulu sebelum bangunannya jadi.

5. Bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, makhluk hidup lain.

Transaksi konsumen ditujukan untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, makhluk hidup lain. Unsur yang diletakkan dalam definisi ini mencoba untuk memperluas pengertian kepentingan. Kepentingan ini tidak sekadar ditujukan untuk diri sendiri, keluarga, tetapi juga barang dan/atau jasa itu diperuntukkan bagi orang lain (di luar diri sendiri dan keluarganya).

6. Barang dan/atau jasa itu tidak untuk diperdagangkan

Berpijak dari pengertian yang dimaksud sebagai konsumen adalah pemakai terakhir, maka barang dan atau jasa yang digunakan, dipakai, dimanfaatkan tidak untuk tujuan komersil.

Pasal 4 Undang-Undang No 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa Hak-hak konsumen itu 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 di janjikan.
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi 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 dispensasi, ganti rugi dan/atau penggantian jika barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan yang lain.

Pelaku usaha adalah istilah yang digunakan oleh pembuat undang-undang sebagai pengganti istilah produsen. Undang-Undang Perlindungan Konsumen berusaha menghindari penggunaan kata produsen sebagai lawan dari kata konsumen karena kata pelaku usaha bermakna lebih luas daripada produsen. Pengertian pelaku usaha berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, diatur pada Pasal 1 angka 3 adalah :

“Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha baik yang berbentuk badan hukum maupu bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui penyajian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”.

Berdasarkan Pasal 1 Huruf b Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1982 tentang Wajib Daftar Perusahaan, perusahaan dapat didefinisikan : setiap bentuk usaha yang bersifat tetap dan terus-menerus dan yang didirikan, bekerja serta berkedudukan dalam Wilayah Negara Republik Indonesia, untuk tujuan memperoleh keuntungan dan atau laba.

Selanjutnya, Pasal 7 UUPK sebagai konsekuensi dari hak konsumen yang telah disebutkan pada uraian terlebih dahulu, maka kepada pelaku usaha dibebankan pula kewajiban-kewajiban sebagai berikut :

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang yang berlaku;

- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan pemakaian, dan pemanfaatan barang yang diperdagangkan;
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian”.

Sebenarnya pengangkutan mempunyai tanggung jawab yang luas, luasnya tanggung jawab pengangkutan ditentukan dalam pasal 1236 dan pasal 1246 KUHPerdara. Pasal 1236 KUHPerdara menentukan, pengangkutan wajib memberi ganti rugi atas biaya, kerugian yang diderita dan bunga yang layak diterimanya, bila di tidak dapat menyerahkan atau tidak merawat sepatutnya untuk menyelamatkan barang muatan. Pasal 1246 KUHPerdara menentukan biaya, kerugian dan bunga itu pada umumnya terdiri atas kerugian yang telah dideritanya dan laba yang disediannya akan diterimanya. Kerugian yang harus diganti; harga pembelian barang, biaya pengiriman dan laba yang layak diterimanya.

2. Kerangka Konsep

Pelaksanaan adalah usaha-usaha yang dilakukan untuk melaksanakan semua rencana dan kebijakan yang telah dirumuskan dan ditetapkan dengan melengkapi segala kebutuhan alat-alat yang diperlukan, siapa yang akan melaksanakan, dimana tempat pelaksanaannya dan kapan waktu dimulainya” pelaksanaan disini dapat merupakan pelaksanaan pengiriman barang oleh pengangkut atas permintaan pengirim atau konsumen.

Hubungan Hukum atau hak dan Kewajiban antara pengangkut dengan pengirim barang yaitu pengangkut mempunyai hak untuk menerima biaya

angkutan atau uang angkutan, selain itu ia juga berhak untuk menolak muatan yang diserahkan kepadanya karena barang-barang itu merupakan barang-barang yang dilarang undang-undang atau barang yang berbahaya. Kewajiban pengangkut adalah menyelenggarakan pengangkutan dan dengan sampai di tempat tujuan dengan selamat. Pasal 468 KUH Dagang menjelaskan bahwa dalam pelaksanaan perjanjian pengangkutan, pengangkut diwajibkan untuk menjamin akan keselamatan barang yang harus diangkutnya saat diterima hingga sampai di tempat tujuan.

Konsumen adalah istilah yang tentunya sudah tidak asing lagi di telinga masyarakat. Konsumen selalu ada di dalam kegiatan ekonomi sehari-hari. Bahkan, konsumen juga memegang peran penting dalam perkembangan sebuah usaha. Jika melihat dari KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) arti dari konsumen adalah pemakai barang hasil produksi (bahan pakaian, makanan, dan sebagainya); penerima pesan iklan; atau juga bisa merupakan pemakai jasa (pelanggan dan sebagainya).

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), arti kata pesanan adalah permintaan hendak membeli (supaya dikirim, dibuatkan dan sebagainya). Arti lainnya dari pesanan adalah barang yang dipesan. Contoh : jumlah dan mutu barang itu tidak sesuai dengan pesanan. Pesanan berasal dari kata dasar pesan. Pemesanan dapat juga dikatakan sebagai memesan, pesanan, maupun permintaan dengan pembelian jasa ataupun barang kepada penjual. Hal ini biasanya dilakukan pada saat transaksi jual beli. Langkah-langkah pemesanan yakni melakukan kontak secara langsung dengan penjual dan konsumen akan

memesan barang yang ingin dibeli. Setelah barang yang dipesan ada maka barulah konsumen melakukan pembayaran.

F. Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode yuridis sosiologis dengan pendekatan diskriptif analisis yaitu melakukan penelitian dengan menggambarkan dan menganalisa fakta-fakta yang secara nyata diperoleh atau dilihat pada saat penelitian ini dilakukan di lapangan hingga sampai pada kesimpulan akhir.⁷ Adapun bentuk, teknik dan alat pengumpul data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bentuk Penelitian

a. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Yaitu dengan cara mempelajari Literatu-literatur, tulisan-tulisan dan pendapat para sarjana (ahli) serta peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

b. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Dimana penulis mengadakan penelitian secara langsung kelapangan pada pihak Pengangkut dan Konsumen pengguna jasa angkutan guna mengungkapkan masalah yang terdapat dalam penelitian ini.

2. Bahan Penelitian

Penelitian normatif memerlukan bahan-bahan yang terdiri dari :

⁷ Bambang Sugono, 2003, *Metode Penelitian Hukum*, Cet ke-6, Rajawali Pers, Jakarta, hlm. 125

- a. Bahan hukum primer yaitu terdiri dari bahan-bahan yang memiliki kekuatan hukum yang mengikat yaitu :
- 1) UUD 1945
 - 2) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
 - 3) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
 - 4) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan
- b. Bahan hukum sekunder, yaitu bahan-bahan yang erat hubungannya dengan bahan hukum primer dan dapat membantu menganalisa dan memahami bahan hukum primer yaitu literatur-literatur yang berkenaan dengan permasalahan penelitian. Misalnya jurnal-jurnal tentang pengangkutan serta jurnal tentang pelayanan terhadap konsumen
- c. Bahan hukum tersier, yaitu bahan-bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap hukum primer dan skunder. Adapun bahan hukum tersier disini adalah kamus hukum serta kamus bahasa Indonesia.

3. Teknik dan Alat Pengumpul Data

Pengumpulan data dilakukan dengan menemui narasumber yaitu dengan mengadakan hubungan langsung dengan sumber data, melalui wawancara (*interview*) dengan pihak-pihak yang berkaitan dengan penelitian ini, yaitu Pihak Pengangkut sebanyak 1 orang dari PT. Pinur Merah Abadi dan 3 Toko Selaku Pengguna Jasa Angkutan.

4. Analisa Data

Data yang diperoleh kemudian dikelompokkan sesuai dengan permasalahan yang akan dibahas. Adapun metode dianalisis digunakan dengan metode analisis kualitatif, yaitu suatu tata cara yang menghasilkan data deskriptif analisis yang dinyatakan responden secara tertulis maupun lisan.