BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan perekonomian modern kebutuhan manusia sangat banyak. Baik kebutuhan pokok maupun kebutuhan tambahan. Salah satu kebutuhan tambahan yakni berupa kebutuhan akan jasa pengiriman barang. Pengangkutan barang dan pengangkutan penumpang di Indonesia meliputi jalur darat, laut dan udara. Hal ini terjadi karena letak geografis Indonesia terdiri atas beribu pulau. Adanya barang-barang dan penumpang yang memerlukan angkutan maka banyak terdapat pengusaha-pengusaha atau perusahaan-perusahaan jasa pengangkutan di tiga jalur darat, laut, dan udara.[1]

Tujuan dari pengangkutan itu sendiri untuk memperlancar arus perpindahan orang dan/atau barang melalui darat, perairan maupun udara dalam rangka menunjang, menggerakkan dan mendorong pembangunan nasional, menunjang pemerataan, pertumbuhan dan stabilitas pembangunan nasional, memantapkan keutuhan dan persatuan nasional serta mempererat hubungan antar bangsa.[2]

Pengertian Pengiriman Barang adalah merupakan rangkaian kegiatan pemindaian barang atau penumpang dari suatu tempat pemuatan

[1] Soegijatna Tjakranegara, *Hukum Pengangkutan Barang dan Penumpang*, Rineka Cipta, Jakarta, 1995. hlm.5.

[2] Hasan Purba, *Hukum Pengangkutan di Laut*, Pustaka Bangsa Press, Medan, 2005. hlm.7.

ke tempat tujuan sebagai tempat penurunan pembongkaran barang muatan. Perjanjian pengangkutan terkait dua pihak, yaitu pengangkut dan pengirim dan barang atau penumpang. Apabila terjadi kesepakatan antara kedua pihak, maka pada saat itu terjadilah proses pengangkutan. Pada dasarnya pelaksanaan perjanjian pengiriman barang dalam hukum kebiasaan didasarkan pada dokumen-dokumen pengiriman jasa, yang didalam isinya menerangkan tujuan atau alamat pengiriman, nama pengirim, nama pengangkutan, jenis barang serta biaya pengiriman. Berdasarakan hukum kebiasaan tersebut para pihak melaksanakan kewajiban-kewajibannya, sehingga apabila terjadi suatu sengketa dibelakang hari maka yang dapat diajukan sebagai bukti adalah dokumen-dokumen tersebut, sedangkan hubungan antara pengirim dan jasa pengiriman barang dalam hal ini diikat dengan perjanjian.

Para pihak dalam perjanjian pengangkutan diberikan kebebasan untuk menentukan isi dari perjanjian yang akan dibuat nya. Apabila terjadi kelalaian pada salah satu pihak, maka akibatnya ditetapkan bagaimana berlaku untuk perjanjian-perjanjian pada umumnya dalam buku ke tiga dari Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.[3]

Menurut Abdul Kadir Muhammad, "Konsep pengangkutan meliputi tiga aspek yaitu pengangkutan sebagai usaha (business), pengangkutan

[3] M. Yahya Harahap, *Segi-segi Hukum Perjanjian*, Alumni, Bandung, 1982, hlm.32.

sebagai perjanjian (*agreement*), dan pengangkutan sebagai proses (*process*)."[4]

Perjanjian pengangkutan barang memang harus dilaksanakan dengan itikad baik bagi para pihak. Apabila karena kelalaian pihak yang wajib melakukan prestasi telah melakukan wanprestasi ini mempunyai akibat hukum. Salah satu bentuk wanprestasi dalam bidang pengiriman paket adalah seperti hilang atau rusak. Selain wanprestasi, masalah risiko sering juga terjadi dalam suatu perjanjian. Persoalan risiko ini sering berpokok pangkal pada terjadinya suatu peristiwa di luar kesalahan salah satu pihak yang mengadakan perjanjian. Setiap terjadinya wanprestasi dan risiko tentu akan menyebabkan timbulnya kerugian, sehingga pihak yang dirugikan tentu akan melakukan klaim.

Kewajiban itu timbul karena adanya perjanjian pengangkutan yang pada intinya mewajibkan pengangkut untuk menjaga keselamatan barang yang diangkutnya hingga saat diserahkannya barang tersebut. Seandainya barang-barang tersebut tidak selamat maka pengangkut harus bertanggung jawab atas kerugian yang timbul akibat tidak dilaksanakan kewajiban tersebut.[5]

Hak dan kewajiban para pihak menimbulkan hubungan hukum antara para pihak tersebut. Pada pengirim yang akan mengirimkan barangnya melalui penghantar (perusahaan jasa), penghantar telah

[4] Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga*, PT.Citra Aditya Bakti, Bandung, 2008, hlm.1.

[5] H.M.N Purwosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia 3 : Hukum Pengangkutan*, Cetakan Keenam, Djambatan, Jakarta, 2003, hlm.34.

bekerjasama dengan perusahaan pengangkutan untuk mengirimkan barang ke penerima. Pengirim memiliki hak-hak yang wajib dipenuhi oleh pihak penghantar disebabkan yang berhubungan langsung yaitu antara pengirim, pengangkut, dan penerima. Penghantar menyediakan jasa untuk melakukan pengiriman barang tanpa pengirim langsung berhubungan dengan pihak pengangkut.[6]

Banyak terjadi peristiwa hukum yang berkaitan dengan jasa pengiriman barang, khususnya yang berkaitan tanggung jawab pihak jasa pengiriman barang terhadap kerusakan atau hilangnya barang tersebut. Kenyataan yang ditemukan seringkali komplain yang dilakukan oleh pihak pengirim kurang ditanggapi oleh perusahaan pengiriman sehingga terkadang timbul sengketa.

Hilangnya barang kiriman yang terjadi saat proses pengangkutan lebih dikarenakan oleh oknum yang tidak bertanggung jawab. Selain itu, muatan barang yang berlebihan dalam pengangkutan dapat menunda pengiriman barang sehingga mengakibatkan keterlambatan sampainya barang kepada penerima. Pihak pengirim atau penerima berupaya meminta ganti rugi kepada perusahaan jasa pengiriman yaitu pihak pengangkut atas kerugian tersebut. Apabila pihak pengangkut lalai dalam penyelenggaraan pengangkutan sehingga menimbulkan kerugian bagi pihak pengirim, maka pihak pengangkut bertanggung jawab untuk membayar kerugian tersebut.[7]

[6] Ibid, hlm. 36.

[7] Abdul Kadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Darat, Laut, dan Udara*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2011, hlm.76.

Selama proses pengiriman barang kendala yang mengakibatkan rusaknya maupun hilangnya barang bisa terjadi karena kelalaian oleh pihak pengangkut. Paket barang diketahui rusak maupun hilang belum tentu terjadi ketika barang tersebut sampai pada pihak J&T. Paket barang yang rusak ataupun hilang bisa saja terjadi di ekspeditur yang mana merupakan perantara untuk mengirimkan barang tersebut.

Sehingga perlu untuk diketahui, bahwa barang tersebut mengalami kerusakan atau hilang di fase mana. Apabila barang tersebut rusak atau hilang ketika barang berada di pihak J&T Express sebagai jasa pengirim barang maka yang memiliki kewajiban untuk bertanggung jawab atas kerugian tersebut adalah perusahaan J&T Express. Namun apabila paket barang diketahui hilang atau rusak ketika barang berada di pihak ekspeditur yang mana dari perusahaan J&T Express sudah menyerahkannya, maka yang wajib untuk bertanggung jawab atas kerugian yang timbul adalah pihak Ekspeditur.

Banyaknya penduduk yang saling mengirim barang dari tempat yang jauh membuat jasa pngiriman barang ini memiliki peran penting bagi masyarakat. Berdasarkan kenyataan tersebut saat ini terdapat perusahaan jasa pengiriman barang baik milik Pemerintah maupun milik Swasta. Salah satu perusahaan jasa pengiriman barang tersebut adalah PT. Global Jet Express yang biasa disebut J&T. J&T merupakan perusahaan dalam bidang kurir ekspres dan logistik di Indonesia.

Proses pengiriman barang oleh J&T dimulai pada saat konsumen/pengirim barang datang ke salah satu agen J&T dengan membawa suatu atau sejumlah barang yang telah disiapkan untuk dikirim. Kemudian dari pihak J&T melakukan pengecekan atas kelengkapan barang tersbut, dari jumlah barang yang akan dikirim tersebut maka akan dikeluarkan suatu dokumen atas surat perjanjian pengiriman barang yang selanjutnya harus ditandatangani oleh konsumen/pengirim barang, yang berarti bahwa konsumen telah menyetujui syarat-syarat atau klausul-klausulnya baik mengenai syarat, ketentuan, akibat dan risiko pengiriman barang tersebut.

Pelaku usaha melaksanakan kewajibannya untuk mengantarkan barang ke tempat tujuan, perusahaan pengirim barang melalui kurirnya berusaha untuk memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen atau pengguna jasa pengiriman. Ketika pengirim barang telah membayar sejumlah uang untuk biaya ongkos pengiriman maka perusahaan harus melaksanakan kewajibannya yaitu mengirimkan barang ke tempat tujuan.

Idealitanya perlindungan hukum atas jaminan kelancaran dan kelayakan pengiriman paket barang diatur dalam Pasal 4 huruf h Undang-Undang Perlindungan Konsumen bahwa, konsumen memiliki hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Kompensasi/ganti rugi yang diberikan kepada konsumen sebagai pemenuhan hak konsumen atas jaminan kelancaran dan

kelayakan selama proses pengiriman paket barang. Perlindungan konsumen merupakan bagian tak terpisahkan dari kegiatan bisnis yang sehat. Kegiatan bisnis yang sehat terdapat keseimbangan perlindungan hukum antara konsumen dengan produsen.[8]

Namun realitanya perlindungan konsumen atas jaminan kelayakan dan kelancaran dalam pengiriman barang belum dilaksanakan secara maksimal. Konsumen atau pengguna jasa melakukan klaim terkait permasalahan hilangnya paket barang yang akibatnya timbul karena selama proses pengiriman barang tidak selalu berjalan dengan lancar dan layak, terkadang barang yang dikirim terlambat sampai ke tempat tujuan atau barang tidak sampai ke tempat tujuan atau barang mengalami kerusakan/hilang selama proses pengiriman barang, sehingga penerima merasa tidak menerima barang sesuai dengan harapannya, namun hal ini kurang ditanggapi oleh pihak perusahaan sehingga konsumen merasa dirugikan.[9] Pelaku usaha dalam hal ini tidak memberikan perlindungan konsumen atas jaminan perlindungan kelancaran dan kelayakan pengiriman paket barang. Tidak dipungkiri bahwa konsumen berada diposisi yang lemah dan cenderung menjadi korban dalam transaksi. Sebagai pengguna jasa pengiriman barang, konsumen perlu mendapatkan perlindungan hukum dalam rangka melindungi kepentingannya.[10]

---

[8] Ahmadi Miru, *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, Raja Grafindo Persda, Jakarta, 2013, hlm. 1.

[9] Hasil wawancara dengan konsumen pengguna jasa pengiriman Azmi di Yogyakarta pada 9 Maret 2019 pukul 16.00 WIB.

[10] Gunawan Widjaja Ahmad Yani, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*, Cetakan Ketiga, PT Gramedia Pustaka Umum, Jakarta, 2003, hlm. 11-12.

Idealitanya J&T Express sebagai pelaku usaha bertanggung jawab dalam pelaksanaan pengiriman barang. Tanggung jawab pelaku usaha dalam pelaksanaan pengiriman barang, baik berupa tanggung jawab atas kelancaran dan kelayakan barang serta kerusakan atau hilangnya barang selama proses pengiriman. Perusahaan bertanggung jawab atas pelaksanaan pengiriman paket barang dengan lancar dan layak. Perusahaan juga harus bertanggung jawab atas kerusakan atau hilangnya barang paket dalam pelaksanaan pengiriman paket barang yang dapat merugikan konsumen, sesuai dengan ketentuan Pasal 88 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang yang berbunyi "Ia juga harus menanggung kerusakan atau kehilangan barang-barang dagangan dan barang-barang sesudah pengirimannya yang disebabkan oleh kesalahan atau keteledorannya.

Namun realitanya tanggung jawab J&T Express dalam pelaksanaan pengiriman barang dengan lancar dan layak tidak dilaksanakan sebagaimana mestinya. Terdapat kalusul perjanjian yang isinya menyimpang atau tidak konsekuen terhadap tanggung jawab untuk melindungi paket kiriman barang. Klausul perjanjian tersebut tertulis bahwa, "Apabila pengirim tidak membeli Asuransi, maka pembayaran biaya penggantian atas barang kiriman yang hilang atau rusak, maksimal adalah 10 x (Sepuluh kali) ongkos kirim atau harga barang diambil nilai yang paling rendah, nilai penggantian maksimal Rp. 1.000.000,- (Satu Juta Rupiah). Khusus untuk dokumen, nilai penggantian maksimal adalah Rp.

100.00,- (Seratus Ribu Rupiah).”[11] Klausul tersebut memiliki makna bahwa perusahaan seolah belum memenuhi tanggung jawab berupa ganti rugi atas kerusakan maupun hilangnya barang yang dialami konsumen. Nilai ganti rugi berupa 10 x (Sepuluh kali) biaya pengiriman belum tentu memenuhi kerugian yang dialami konsumen. Pada dasarnya nilai ganti rugi yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumen nilainya harus setara/sama atau sepadan dengan kerugian yang dialami konsumen.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana pemenuhan hak konsumen atas jaminan kelancaran dan kelayakan pengiriman paket barang pada J&T Express?
2. Bagaimana tanggung jawab J&T Express dalam pelaksanaan pengiriman barang dengan lancar dan layak?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka tujuan daripada penelitian ini adalah :

[11] http://www.jet.co.id/page/terms-&-condition diakses pada 3 April 2019, pukul 11.00 WIB.

1. Untuk mengetahui pemenuhan hak konsumen atas jaminan dan kelancaran dan kelayakan dalam pelaksanaan pengiriman paket barang di J&T Express.
2. Untuk menganalisis tanggung Jawab PT. Global J&T Express dalam pelaksanaan pengiriman paket barang dengan lancar dan layak.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

   Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai tambahan pengetahuan tentang hukum khususnya mengenai perlindungan konsumen atas jaminan kelancaran dan kelayakan dalam pengiriman paket barang serta tanggung jawab perusahaan pengangkut dalam pelaksanaan pengiriman paket barang dengan lancer dan layak.

2. Manfaat Praktis

   a. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi pihak yang terkait dengan penggunaan jasa pelayanan paket dan bagi kalangan penegak hukum untuk mengetahui bagaimanakah bentuk tanggung jawab dan ganti kerugian serta perlindungan hukum bagi pengguna jasa paket pengiriman barang.

   b. Hasil dari penelitian ini diharapakan dapat memberikan pemahaman tentang kewajiban tanggung jawab dalam memperlakukan konsumen yang sebagaimana mestinya sesuai aturan yang berlaku sehingga tercipta adanya rasa keadilan.

E. Kerangka Teori

1. Tinjauan Umum Tentang Pengangkutan

Pengangkutan berarti pengangkatan atau pembawaan barang atau orang, pemuatan dan pengiriman barang atau orang, barang atau orang yang diangkut. Pengangkutan diartikan sebagai suatu kegiatan memuat barang atau mengangkut orang yang biasa disebut penumpang, membawa barang atau penumpang ke tempat yang lain.

KUHD tidak memberikan pengertian mengenai pengangkutan, tetapi menurut KUHD dalam Buku II Bab VA Pasal 466 tentang pengangkut adalah orang yang mengikat diri, baik dengan carter menurut waktu atau carter menurut perjalanan, maupun dengan suatu perjanjian lain untuk menyelenggarakan pengangkutan barang yang seluruhnya atau sebagian melalui laut. Sedangkan pengangkutan menurut Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan adalah perpindahan orang dan/atau barang dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan di ruang lalu lintas jalan.

Pengangkutan dari segi perjanjian merupakan perjanjian timbal balik antara pengangkut dan pengirim barang dan/atau penumpang. Berdasarkan perjanjian pengangkutan ini, pihak pengangkut mengikatkan dirinya untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau orang ke suatu tempat tujuan tertentu, dan pihak-pihak

pengirim barang dan/atau penumpang mengikatkan dirinya pula untuk membayar ongkos angkutannya.

R. Subekti mendefinisikan perjanjian pengangkutan sebagai suatu perjanjian di mana satu pihak menyanggupi untuk dengan aman membawa orang atau barang dari satu tempat ke tempat yang lain, sedangkan pihak yang lainnya menyanggupi untuk membayar ongkos angkutannnya.

Pengangkutan dapat diartikan sebagai pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan. Hal ini terkait unsur-unsur pengangkutan sebagai berikut: 1. Ada sesuatu yang diangkut. 2. Tersedianya kendaraan sebagai alat angkutan. 3. Ada tempat yang dapat dilalui oleh angkutan.[12] Jasa pengangkutan menimbulkan perjanjian timbal balik antara pengangkut dan pengirim barang atau penumpang, dimana pihak pengangkut mengikatkan dirinya untuk menyelengarakan pengangkutan barang atau orang ke suatu tempat tujuan tertentu, dan pihak pengirim barang atau penumpang mengikatkan diri untuk membayar ongkos angkutannya.[13]

Pengangkutan Darat, yaitu kendaraan yang digerakkan oleh peralatan tehnik yang ada pada kendaraan itu dan biasanya dipergunakan untuk pengangkutan orang atau barang. Terdiri dari:

[12] Ridwan Khairandy, dkk, *Pengantar Hukum Dagang Indonesia I*, Gama Media, Yogyakarta, 1999, hlm.194.

[13] H.M.N. Purwosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia*, Djambatan, Jakarta, 1994, hlm.2.

a. Pengangkutan kereta api (Pasal 1 butir 14 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian)
b. Pengangkutan jalan raya (Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan)

Jasa pengangkutan menimbulkan perjanjian pengangkutan yang mengikat para pihak. Perjanjian pengangkutan adalah perjanjian antara pengangkut dengan pengirim, dimana pengangkut mengikatkan dirinya untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan atau orang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar uang angkutan.[14] Perjanjian pengangkutan adalah suatu perjanjian dimana satu pihak menyanggupi untuk dengan aman membawa orang atau barang dari satu tempat ke tempat lain, sedangkan pihak lain menyanggupi akan membayar ongkosnya.[15]

2. Hak dan Kewajiban Para Pihak

Hak dan kewajiban timbul karena adanya peristiwa hukum yang berupa perbuatan, kejadian, atau keadaan. Hubungan hak dan kewajiban timbal balik antara pengangkut dan penumpang atau pengguna layanan pengiriman paket terjadi karena perbuatan, kejadian, atau keadaan

[14] Ibid, hlm.1.
[15] R. Subekti, *Aneka Perjanjian*, Penerbit Alumni, Bandung, 1999, hlm.81.

dalam proses pengangkutan. Kewajiban-kewajiban dari pihak pengangkut adalah sebagai berikut:[16]

a. Menyediakan alat pengangkut yang akan digunakan untuk menyelenggarakan pengangkutan.
b. Menjaga keselamatan orang (penumpang) dan/ atau barang yang diangkutnya. Maka sejak pengangkut menguasai orang (penumpang) dan/ atau barang yang akan diangkut, maka sejak saat itulah pihak pengangkut mulai bertanggung jawab (Pasal 1235 KUHPerdata).
c. Kewajiban yang disebutkan dalam Pasal 470 KUHD yang meliputi:
    1) Mengusahakan pemeliharaan, perlengkapan atau peranakbuahan alat pengangkutnya;
    2) Mengusahakan kesanggupan alat pengangkut itu untuk dipakai menyelenggarakan pengangkutan menurut persetujuan;
    3) Memperlakukan dengan baik dan melakukan penjagaan atas muatan yang diangkut.
d. Menyerahkan muatan ditempat tujuan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan dalam perjanjian. Sedangkan hak-hak yang dimiliki oleh pihak pengangkut, antara lain:
    1) Pihak pengangkut berhak menerima biaya pengangkutan.

[16] H.M.N. Purwosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia, Pengetahuan Dasar Hukum Dagang*, Djambatan, Jakarta, 1995, hlm. 33-34.

2) Pemberitahuan dari pengirim mengenai sifat, macam dan harga barang yang akan diangkut, yang disebutkan dalam Pasal 469, 470 ayat (2), 479 ayat (1) KUHD.

3) Penyerahan surat-surat yang diperlukan dalam rangka mengangkut barang yang diserahkan oleh pengguna layanan pengiriman paketkepada pengangkut berdasarkan Pasal 478 ayat (1) KUHD. Kewajiban utama pihak pengirim dalam perjanjian pengangkutan adalah membayar biaya pengangkutan (Pasal 491 KUHD), selain itu pihak pengirim berkewajiban untuk memberitahukan tentang sifat, macam, dan harga barang yang akan diangkut (Pasal 469, 470 ayat (2), 479 ayat (1) KUHD), menyerahkan surat-surat yang diperlukan untuk pengangkutan barang tersebut (Pasal 478 ayat (1) KUHD). Hak yang dimiliki oleh pengirim barang antara lain menerima barang dengan selamat di tempat yang dituju, menerima barang pada saat yang sesuai dengan yang ditunjuk oleh perjanjian pengangkutan, dan berhak atas pelayanan pengangkutan barangnya.[17]

3. Asas-asas Hukum Pengangkutan

Asas-asas hukum pengangkutan terbagi ke dalam 2 (dua) jenis yaitu:[18]

[17] Ibid, hlm.34.

[18] Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga Cetakan Ke III*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1998, hlm.16.

a. Bersifat publik

Asas yang bersifat publik merupakan landasan hukum pengangkutan yang berlaku dan berguna bagi semua pihak, yaitu pihak-pihak dalam pengangkutan, pihak ketiga yang berkepentingan dengan pengangkutan, dan pihak pemerintah. Asas-asas yang bersifat publik biasanya terdapat di dalam penjelasan Undang-Undang yang mengatur tentang pengangkutan.

Asas hukum pengangkutan yang bersifat publik, yaitu sebagai berikut:

1) Asas Manfaat;

Pengangkutan barang harus dapat memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kemanusiaan, peningkatan kesejahteraan rakyat dan pengembangan tingkat kehidupan yang berkesinambungan bagi warga negara, serta upaya peningkatan pertahanan dan keamanan negara;

2) Asas usaha bersama dan kekeluargaan;

Penyelenggaraan usaha pengangkutan barang dilaksanakan untuk mencapai cita-cita dan aspirasi bangsa yang dalam kegiatannya dapat dilakukan oleh seluruh lapisan masyarakat dan dijiwai oleh semangat kekeluargaan.

3) Asas adil dan merata;

Penyelenggaraan pengangkutan barang harus dapat memberikan pelayanan yang adil dan merata kepada segenap

lapisan masyarakat dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat;

4) Asas keseimbangan;

Pengangkutan barang harus diselenggarakan sedemikian rupa sehingga terdapat keseimbangan yang serasi antara sarana dan prasarana, antara kepentingan pengguna dan penyedia jasa, antara kepentingan individu dan masyarakat, serta antara kepentingan nasional dan internasional;

5) Asas kepentingan umum;

Penyelenggaraan pengangkutan barang harus mengutamakan kepentingan pelayanan umum bagi masyarakat luas;

6) Asas keterpaduan;

Pengangkutan barang harus merupakan kesatuan yang bulat dan utuh, terpadu, dan saling menunjang;

7) Asas kesadaran hukum;

Mewajibkan kepada pemerintah untuk menegakkan dan menjamin kepastian hukum serta mewajibkan kepada setiap warga negara Indonesia untuk selalu sadar dan taat kepada hukum;

8) Asas percaya pada diri sendiri;

Pengangkutan barang harus berlandaskan pada kepercayaan akan kemampuan dan kekuatan sendiri, serta bersendikan kepada kepribadian bangsa;

9) Asas keselamatan;

Setiap penyelenggaraan pengangkutan penumpang harus disertai dengan asuransi kecelakaan.

b. Asas Hukum Pengangkutan Bersifat Perdata

Asas-asas hukum pengangkutan yang bersifat perdata merupakan landasan hukum pengangkutan yang hanya berlaku dan berguna bagi kedua pihak dalam pengangkutan, yaitu pengangkut dan penumpang atau pengguna layanan pengiriman barang.

Asas hukum pengangkutan bersifat perdata terdiri dari:[19]

1) Asas konsensual;

Perjanjian pengangkutan tidak diharuskan dalam bentuk tertulis, sudah cukup dengan kesepakatan pihak-pihak. Akan tetapi, untuk menyatakan bahwa perjanjian itu sudah terjadi atau sudah ada harus dibuktikan dengan atau didukung dengan dokumen pengangkutan;

2) Asas koordinatif;

Pihak-pihak dalam pengangkutan mempunyai kedudukan yang setara atau sejajar, tidak ada pihak yang mengatasi atau

[19] Ibid, hlm.18-19.

membawahi yang lain meskipun pengangkut menyediakan jasa dan melaksanakan perintah penumpang atau pengirim barang, pengangkut bukan bawahan penumpang atau pengirim barang. Pengangkut merupakan salah satu bentuk pemberian kuasa;

3) Asas campuran;

Pengangkutan merupakan campuran dari 3 (tiga) jenis perjanjian yakni, pemberian kuasa, penyimpanan barang dan melakukan pekerjaan dari pengirim barang kepada pengangkut. Ketentuan ketiga jenis perjanjian ini berlaku pada pengangkutan, kecuali jika ditentukan lain dalam perjanjian pengangkutan;

4) Asas pembuktian dengan dokumen;

Setiap pengangkutan selalu dibuktikan dengan dokumen angkutan, tidak ada dokumen pengangkutan berarti tidak ada perjanjian pengangkutan, kecuali jika kebiasaan yang sudah berlaku umum.

Perusahaan pengangkutan umum bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh penumpang, pengirim atau pihak ketiga karena kelalaiannya dalam melaksanakan pelayanan pengangkutan. Selama pelaksanaan pengangkutan, keselamatan penumpang atau barang yang diangkut pada dasarnya berada dalam tanggung jawab perusahaan pengangkutan umum. Oleh karena itu, sudah sepatutnya apabila kepada perusahaan pengangkutan umum dibebankan tanggung jawab terhadap

setiap kerugian yang diderita oleh penumpang atau pengirim, yang timbul karena pengangkutan yang dilakukannya.

Tanggung jawab dapat timbul karena adanya suatu Perjanjian yang dilakukan oleh beberapa pihak harus memenuhi syarat tertentu yang berupa harus ada barang tertentu dan ada pihakpihak yang mengadakan perjanjian itu, karena tanpa adanya pihak-pihak tersebut maka perjanjian itu tidak mungkin ada. Kewajiban ganti rugi bagi pelaku usaha yang didasari oleh undang- undang menyatakan bahwa pelaku usaha harus terlebih dahulu dinyatakan berada dalam keadaan lalai (ingebrekestelling).

Ganti rugi merupakan sanksi yang dapat diberikan kepada suatu perusahaan yang tidak memenuhi prestasi dalam suatu perikatan untuk memberikan penggantian kerugian berupa biaya dan rugi. Biaya adalah segala pengeluaran atau perongkosan yang nyata-nyata telah dikeluarkan oleh konsumen, sedangkan rugi adalah segala kerugian karena musnahnya atau rusaknya barang-barang milik konsumen akibat kelalaian pelaku usaha.[20]

Pertanggungjawaban yang harus ditanggung Perusahaan jasa pengiriman barang muncul akibat kelalaian saat pengangkutan, kelalian tersebut dapat berupa rusaknya barang saat pengiriman, hilangnya barang saat pengiriman, atau barang yang dikirim sudah sampai akan tetapi tidak

[20] Peter Mahmud Marzuki, *Pengantar Ilmu Hukum*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2008, hlm.230.

tepat waktu. Setiap kelalaian tersebut akan ditanggulangi dengan cara yang berbeda sepert ganti rugi sepenuhnya atas barang yang hilang, dan upaya lainnya.

Perusahaan jasa pengiriman barang dapat ditemukan dalam ketentuan KUHD diatur dalam:

a) Pasal 468 KUHD Ayat 1 "Persetujuan pengangkutan untuk menjaga keselamatan barang yang harus diangkutnya mulai saat diterimanya hingga saat diserahkannya barang tersebut".

   Ayat 2 (a) "Pengangkut wajib mengganti kerugian pengirim, apabila barang yang diangkutnya tidak diserahkan atau rusak".

   Ayat 2 (b) "Tetapi pengangkut tidak berkewajiban mengganti kerugian pengirim, bila tidak dapat diserahkan atau rusaknya barang itu disebabkan karena:

   (1) Suatu malapetaka yang tidak dapat dihindari terjadinya.
   (2) Sifat, keadaan atau cacat dari barang itu sendiri.
   (3) Suatu kelalaian atau kesalahan si pengirim sendiri."

   Ayat 3 : "Pengangkut juga bertanggung jawab kepada :

   (1) segala perbuatan mereka yang dipekerjakan bagi kepentingan pengangkut itu.
   (2) sifat, keadaan atau cacat dari barang itu sendiri.
   (3) segala barang (alat-alat) yang dipakainya untuk menyelenggarakan pengangkutan itu."

b) Pasal 477 KUHD

Ketentuan Pasal 447 KUHD merumuskan "pengangkut bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan karena terlambat diserahkannya barang yang diangkut kecuali apabila dibuktikan keterlambatan itu disebabkan karena suatu bencana yang tidak dapat dicegah atau dihindarinya."

c) Khusus untuk rusaknya barang, pengangkut bebas dari tanggung jawab apabila dapat membuktikan rusaknya barang itu karena cacat barang atau karena kesalahan pengirim.

Prinsip tentang tanggung jawab merupakan perihal yang sangat penting dalam melindungi pemilik barang, dalam kasus-kasus pelanggaran hak konsumen, diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa tanggung jawab dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait.[21]

F. Orisinalitas Penelitian

Berdasarkan penelusuran yang dilakukan oleh penulis terhadap penelitian yang telah dilakukan sebelumnya terdapat tinjauan yuridis yang membahas tema yang sama, antara lain:

1. Anang Indriyanto dengan judul "Tanggung Jawab Pengangkut Dalam Pelaksaan Angkutan Barang Kiriman Melalui Darat di Dakota Cargo

[21] Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT. Grasindo Jakarta, 2005, hlm.72.

Kudus" dalam skripsi tersebut membahas mengenai tanggung jawab perusahaan pengangkutan jika terjadi kerugian atas pengiriman paket barang dan penyelesaian terhadapa kerugian barang milik pengirim di Dakota Cargo Kudus.

2. Arrasyid Nurazmi dengan judul "Tanggung Jawab Pengangkut dalam Pengangkutan Barang Penumpang Melalui Kapal Ferry di PT Pelnas Baruna Jaya Kepulauan Riau" dalam skripsi ini membahas mengenai tanggung jawab pengangkut laut dalam pengangkutan barang di Kepulauan Riau dan penyelesaian kerugian barang yang diderita oleh penumpang.

Penelitian ini berbeda dengan yang ditulis oleh penulis, perbedaan tersebut dapat dilihat dari pokok permasalahan dan subjek penelitian yang berbeda yaitu pada J&T Express.

G. Definisi Operasional

Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Pengangkutan merupakan salah satu hal yang vital dalam kehidupan manusia, baik dalam perdagangan maupun untuk melakukan pengiriman barang. Ketentuan mengenai pengangkutan dapat ditemukan dalam Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (selanjutnya disebut KUHD), dan dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan

Jalan, pengiriman barang adalah pihak yang mengikatkan diri untuk membayar provisi atas barang yang dikirim.

Pengertian Pengiriman Barang adalah merupakan rangkaian kegiatan pemindaian barang atau penumpang dari suatu tempat pemuatan ke tempat tujuan sebagai tempat penurunan pembongkaran barang muatan.

Lancar berarti tidak tertunda-tunda, juga berarti berlangsung dengan baik. Sedangkan layak berarti wajar atau pantas.[22]

H. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

   Penelitian ini termasuk penelitian hukum Normatif-empiris yang dilihat dari implementasi ketentuan hukum normatif (Undang-Undang) pada setiap peristiwa Hukum tertentu yang terjadi dalam suatu masyarakat disertai dengan pengetahuan yang didasarkan pada berbagai fakta yang diperoleh dari hasil penelitian dengan subjek yang terkait dengan penelitian.

2. Pendekatan Penelitian

   Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan sosiolegal. Pendekatan perundang-undangan yaitu menelaah semua Undang-Undang dan regulasi yang

[22] https://kbbi.web.id/ diakses pada 11 April 2019 pukul 09.30 WIB.

berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Adapun Undang-Undang yang digunakan meliputi : Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Kitab Undang-Undang Hukum Dagang, Undang-Undang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan, Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Penelitian ini juga menggunakan pendekatan siosiolegal yaitu pendekatan ekonomi. Pendekatan ekonomi yaitu pembahasan yang dilakukan pada penelitian ini mengenai dampak atau kerugian ditimbulkan kepada masyarakat karena suatu kejadian rusak atau hilangnya barang dalam pengiriman paket berdampak di bidang ekonomi.

3. Objek Penelitian

   Perlindungan konsumen atas jaminan kelancaran dan kelayakan dalam pelaksanaan pengiriman paket barang pada J&T Express

4. Subjek Penelitian

   Subjek penelitian dari penelitian yang akan dilakukan adalah :

   a. Azmi (Konsumen pengguna jasa pengiriman barang J&T Express)
   b. Berlian (Konsumen pengguna jasa pengiriman barang J&T Express)
   c. Lily (Konsumen pengguna jasa pengiriman barang J&T Express)
   d. Citra (Konsumen pengguna jasa pengiriman barang J&T Express)
   e. Reza (Konsumen pengguna jasa pengiriman barang J&T Express)
   f. Bapak Bayu sebagai Pelaku usaha (J&T Express Cabang Kota Yogyakarta)

5. Sifat Penelitian

Sifat dari penelitian yang akan dilakukan ini adalah Penelitian Kualitatif yaitu penelitian yang dilakukan dengan menggali data-data kualitatif dan tidak memunculkan angka-angka. Penelitian ini dilakukan untuk memahami suatu hal secara lebih cermat.

6. Sumber Data

a. Data Primer[23]

Yaitu data yang berasal dari sumber data utama atas hasil penelitian lapangan. Data primer di dapat dari hasil wawancara langsung terhadap responden yang diperoleh saat penelitian dilapangan.

b. Data Sekunder

1) Bahan Hukum Primer

Yaitu bahan-bahan hukum yang mengikat, yang terdiri dari peraturan perundang-undangan dan peraturan hukum lainnya yang meliputi :

a) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
b) Kitab Undang-Undang Hukum Dagang
c) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan
d) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

[23] Soerjono Soekamto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif, Suatu Pengantar*, Rajawali Press, Jakarta 1990, hlm. 14.

2) Bahan Hukum Sekunder

Yaitu bahan hukum yang bersifat membantu atau menunjang bahan hukum primer dalam penelitian yang akan memperkuat penjelasan didalamnya, meliputi : literatur/buku, jurnal, artikel, makalah dan hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan masalah penelitian.

c. Bahan Hukum Tersier

Yaitu bahan hukum yang memberi petunjuk maupun memperjelas atas bahan hukum primer dan sekunder, meliputi :

1) Kamus Hukum
2) Kamus Besar Bahasa Indonesia
3) Ensiklopedia

Yang dapat membantu memahami dan menganalisis masalah yang dikaji dalam penelitian.

7. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini adalah studi kepustakaan dan wawancara, yaitu metode pengumpulan data dengan mempelajari, menelaah dan mengkaji jurnal, literatur-literatur yang berkaitan dengan penelitian ini serta mengkaji dokumen-dokumen resmi yang berupa peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan permasalahan dalam penelitian ini dan ditambah data hasil wawancara dengan narasumber yang berkaitan

dengan objek penelitian ini yaitu para pihak dari perusahaan pengangkutan J&T Express.

8. Metode Analisis

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yaitu dengan menganalisis bahan hukum primer atau peraturan perundang-undangan yang kemudian digambarkan atau diuraikan secara bermutu dalam bentuk kalimat teratur, runtut, logis, tidak tumpang tindih, dan efektif.

I. Sistematika Penulisan

Penelitian ini disusun dengan menggunakan sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Merupakan bab yang berisikan pendahuluan meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kerangka teori, telaah pustaka, definisi operasional, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN, TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA, PENGANGKUTAN BARANG, PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PERSPEKTIF HUKUM ISLAM

Merupakan bab yang membahas teori-teori dan konsep yang bersumber dari peraturan perundang-undangan maupun literature-literature yang digunakan dalam membahas permasalahan yang terdapat dalam rumusan masalah.

BAB III ANALISIS PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS JAMINAN KELANCARAN DAN KELAYAKAN PENGIRIMAN BARANG PADA J&T EXPRESS

Merupakan bab yang mendiskripsikan dan menganalisis permasalahan secara mendalam berupa perlindungan konsumen tas jaminan kelancaran dan kelayakan pengiriman paket barang pada J&T Express dan tanggung jawab J&T Express dalam pelaksanaan pengiriman barang dengan lancar dan layak.

BAB IV PENUTUP

Merupakan bab yang berisi kesimpulan dari hasil analisis rumusan masalah. Pada bab ini juga akan menuliskan saran sebagai bahan rekomendasi yang dapat diberikan oleh penulis.

DAFTAR PUSTAKA

Merupakan referensi yang dijadikan sebagai rujukan berupa dokumen, jurnal, buku, peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan penelitian.