

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kemajuan di bidang ilmu pengetahuan dan teknologi berdampak dalam memudahkan pekerjaan manusia di era yang serba praktis salah satunya adalah dengan muncul perusahaan jasa pengiriman barang, merupakan salah satu layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk melakukan transaksi jual beli. Di era digital masyarakat sebagai konsumen selalu mencari kemudahan dan menyukai hal-hal praktis untuk mengirim barang. Penduduk banyak yang saling mengirim barang dari satu daerah ke daerah lain sehingga pelayanan pengiriman barang menjadi sangat penting bagi masyarakat¹. Alat transportasi yang digunakan untuk mengirim barang dapat melalui jalur darat, laut maupun udara. Jarak menjadi bagian penting untuk menentukan alat transportasi apa yang akan digunakan untuk mengangkut barang-barang kiriman tersebut.

Jasa pengiriman barang dapat menjadi solusi bagi mereka yang menyukai kemudahan dan kepraktisan dalam hal mengirimkan suatu barang terlebih jika itu menyangkut keterjangkauan wilayah. Salah satu jasa pengiriman yang sering digunakan yaitu JNT Express perusahaan milik PT. Global Jet Express. Jnt Express sudah berdiri sejak 20 Agustus 2015. Jnt Express melayani pengiriman dalam kota, antar kota maupun antar provinsi, dan memiliki banyaknya cabang serta agen-agen JNT yang tersebar diseluruh Indonesia, yaitu salah satunya Bali. Jasa pengiriman ini memiliki kelebihan yaitu berupa jemput barang atau paket,

¹. Arif Santosa, tanpa tahun terbit, **Kamus Umum Bahasa Indonesia**, Mahkota Kita, tanpa tempat terbit, hlm.680.

sehingga mempermudah para konsumen dalam bertransaksi tanpa perlu mendatangi kantor JNT Express. JNT Express mempunyai tiga jenis layanan yaitu super, EZ (regular), dan ECO (ekonomi). Setiap layanan memiliki standar harga, lama pengiriman serta cakupan wilayah berbeda-beda.

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dalam pasal 6 UUPK disebutkan mengenai hak-hak pelaku usaha, dimana hak-hak tersebut terdiri dari hak mengenai menerima pembayaran sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang atau jasa yang diperdagangkan, hak untuk mendapat perlindungan hukum dari itikad tidak baik dari konsumen, hak untuk membela diri sepautnya dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen, hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian yang dialami konsumen bukan dari barang atau jasa yang diperdagangkan, dan hak-hak yang diatur dalam hal peraturan perundang-undangan lainnya.

Sedangkan kewajiban dari pelaku usaha sudah diatur dalam pasal 7 UUPK yaitu beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya; memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan; memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif; menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku; 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; memberi kompensasi,

ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan; memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Dalam memberikan pelayanan kepada konsumen pengiriman barang tersebut tidak selamanya berjalan lancar, tidak dapat dipungkiri bahwa terjadinya kecelakaan, kehilangan, tertukar, salah alamat pengiriman, keteledoran kurir dan masih banyak lagi. Salah satunya yang ingin penulis bahas adalah apabila terjadi keterlambatan sampainya barang di tempat tujuan yang tidak sesuai dengan apa yang diperjanjikan oleh pihak perusahaan.

Keterlambatan diartikan sebagai sesuatu hal yang terlambat atau suatu pelaksanaan yang tidak dimanfaatkan sesuai dengan rencana kegiatan sehingga menyebabkan satu atau beberapa kegiatan menjadi tertunda tidak sesuai dengan waktu yang telah direncanakan². Ada berbagai macam alasan yang menyebabkan keterlambatan tersebut, alasan yang paling sering terjadi di JNT adalah dikarenakan overload (jumlah barang yang dikirim terlalu banyak dan harus menunggu untuk dikirim sesuai dengan kapasitas yang telah ditentukan).

Keterlambatan tersebut menyebabkan konsumen merasa dirugikan karena pihak pertanggung jawab dari JNT tidak memberi informasi atas keterlambatan yang terjadi yang sudah diatur dalam pasal 4 UUPK tentang hak dan kewajiban konsumen. Keterlambatan yang tidak disertai dengan pemberitahuan atau pengumuman dari pihak JNT kepada para konsumen berpotensi melanggar Pasal 7 UUPK huruf g yang menyatakan bahwa pelaku usaha berkewajiban untuk

² Rachmat Trijono, 2016, **Kamus Hukum**, Pustaka Kemang, Jakarta, hlm. 64

memberikan kompensasi ganti rugi dan atau penggantian apabila barang dan atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Proses pengiriman barang oleh JNT Express dimulai pada saat konsumen datang ke agen JNT dengan membawa sejumlah barang yang telah disiapkan untuk dikirim. Kemudian pihak JNT akan mengecek kelengkapan barang tersebut, dari jumlah barang yang akan dikirim tersebut, dan dari pihak penyedia jasa akan menawarkan berbagai jenis pengiriman juga bentuk asuransi untuk mencegah terjadinya kerusakan barang atau kehilangan barang. Maka akan dikeluarkan suatu dokumen atau surat perjanjian pengiriman barang yang selanjutnya harus ditandatangani oleh konsumen/pengirim, yang berarti bahwa konsumen telah menyetujui syarat-syarat baik mengenai syarat, ketentuan, akibat dan risiko dari pengiriman barang tersebut. Namun apabila terjadinya kerusakan, kehilangan, maupun keterlambatan konsumen berhak meminta ganti rugi atau pertanggung jawaban kepada pihak ekspedisi, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang hak-hak konsumen.

Jadi Perlindungan Konsumen dimana yang sudah seharusnya dilindungi oleh UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah yang dimana diatur dalam Pasal 4 UU Perlindungan Konsumen No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yaitu hak Konsumen untuk mendapatkan ganti rugi³. Konsumen atau pembeli memiliki hak antara lain kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi produk maupun jasa serta memilihnya sesuai

³ Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2014, **Hukum Perlindungan Konsumen**, Sinar Grafika, Jakarta hlm. 92

dengan nilai tukar dan kondisi sesuai perjanjian segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Adanya keterlambatan tersebut pengguna layanan jasa pengiriman barang akan merasa dirugikan karena pihaknya telah membayar sejumlah uang tertentu untuk mendapatkan pelayanan jasa yang seharusnya dia dapatkan. Oleh karena itu, pihak konsumen berhak mendapat perlindungan hukum Ketika pengiriman barang tersebut mengalami keterlambat⁴. Banyak pengaduan akan keterlambatan barang ataupun kehilangan dan kerusakan barang namun tidak ada tindak lanjut dari penyedia jasa layanan pengiriman barang. Konsumen yang tidak memiliki pengetahuan yang cukup akan hak-hak yang dimilikinya sebagai konsumen juga menyebabkan penyedia jasa menganggap ini bukanlah suatu hal yang serius.

Hasil penelitian ini sejalan dengan kasus yang ada di mediakonsumen.com yaitu yang dikatakan oleh seseorang yang tidak disebutkan namanya mengatakan bahwa pada tanggal 7 Agustus 2023, ia berbelanja di tiktok shop menggunakan ekspedisi Jnt Express dan ketika sudah sampai di bali, tetapi sampai pada tanggal 10 Agustus 2023, paket yang dipesan belum juga sampai dirumah konsumen tersebut, hingga akhirnya konsumen berkoordinasi dengan penjual di tiktok shop dan belum ada info mengenai barang yang dipesan sampai sekarang, hingga akhirnya menimbulkan kekecewaan dan penurunan kepercayaan terhadap konsumen pada ekspedisi Jnt Express.⁵

⁴ Soerjono Soekanto, 2007, **Pengantar Penelitian Hukum**, Universitas Indonesia, Jakarta, hlm. 51.

⁵ Anonim, 2023, **J&T Denpasar Sungguh Mengecewakan** diakses pada portal <https://mediakonsumen.com/2023/08/27/surat-pembaca/jt-denpasar-sungguh-mengecewakan/amp> ,pada tanggal 22 Januari 2023 Pukul 12.00 Wita.

Dalam hal ini menyebabkan konsumen berada pada posisi yang lemah dan tidak memiliki kesempatan untuk menerima atau menolak perjanjian karena faktor kebutuhan. Tentunya pihak konsumen dapat memperjuangkan haknya untuk meminta pertanggungjawaban dan melakukan pengajuan keberatan terhadap kelalaian atau wanprestasi yang dilakukan pihak JNT Express agar dapat melaksanakan kewajibannya sebagai pihak yang menyediakan jasa pengiriman barang. Konsumen merasa dirugikan karena telah membayarkan sejumlah uang tertentu untuk mendapatkan pelayanan jasa yang seharusnya didapatkan. Konsumen berhak agar mendapatkan ganti rugi terhadap keterlambatan barang yang disebabkan oleh pihak jasa pengiriman barang. Berdasarkan penjelasan yang ada pada latar belakang masalah diatas maka penulis tertarik untuk mengambil judul " **Tanggung Jawab Atas Keterlambatan Pengiriman Barang Melalui Ekspedisi JNT Express Di Kota Denpasar** ".

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana implementasi tanggung jawab yang diberikan pihak JNT Express Kota Denpasar kepada konsumen yang mengalami kerugian dalam keterlambatan pengiriman barang?
2. Apa faktor-faktor penyebab terjadinya keterlambatan pengiriman barang terhadap konsumen yang mengalami kerugian di JNT Express Kota Denpasar?

1.3. Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan Umum

1. Untuk Melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi, Khususnya pada bidang penelitian yang dilakukan oleh mahasiswa.
2. Untuk perkembangan ilmu pengetahuan hukum.
3. Sebagai syarat menyelesaikan jenjang Pendidikan Strata 1 (S1) di Fakultas Hukum Universitas Mahasaraswati Denpasar.

1.3.2. Tujuan Khusus

Tujuan Khusus merupakan penjabaran atau pentahapan tujuan umum sifatnya lebih operasional dan spesifik. Bila semua tujuan khusus tercapai, maka tujuan umum penelitian juga tercapai.

1. Untuk mengetahui dan melihat tanggung jawab yang diberikan kepada konsumen atas keterlambatan pengiriman barang melalui ekspedisi JNT Express Kota Denpasar.
2. Untuk mengetahui apa saja faktor-faktor penyebab terjadinya keterlambatan pengiriman barang terhadap konsumen yang mengalami kerugian di JNT Express Kota Denpasar.

1.4. Metode Penelitian

1.4.1. Jenis Penelitian

Jenis Penelitian pada penulisan ini adalah penelitian hukum empiris yaitu penelitian yang menggunakan studi kasus hukum empiris berupa perilaku hukum masyarakat. Pokok kajiannya adalah hukum yang dikonsepsikan sebagai perilaku nyata (actual behavior) sebagai gejala sosial yang sifatnya tidak tertulis, yang dialami oleh setiap orang dalam hubungan hidup bermasyarakat, sumber data

penelitian hukum empiris tidak bertolak pada hukum positif, melainkan hasil observasi di lokasi penelitian.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian hukum empiris karena penulis menemukan adanya kesenjangan norma dan fakta atau kenyataan yaitu ketidaksesuaian antara *das sollen dan das sein* pada peraturan yang berlaku yaitu merujuk pada Undang Undang Nomor 4 Tahun 1996 tentang Hak Tanggungan dengan kenyataan yang terjadi di dalam masyarakat. Penelitian ini melakukan observasi dan mengadakan penelitian langsung ke lapangan dalam hal ini di Jnt Express Kota Denpasar dengan melihat dan mengamati secara langsung bagaimana keterlambatan terjadi di Jnt Expres Kota Denpasar.

1.4.2. Jenis Pendekatan

Dilihat dari sifatnya, penelitian ini menggunakan dua metode pendekatan yaitu :

1. Pendekatan Fakta yaitu pendekatan yang mengamati dan melihat kenyataan-kenyataan yang terjadi dalam masyarakat khususnya yang berkaitan dengan keterlambatan pengiriman barang di Jnt Express Kota Denpasar.
2. Pendekatan Sosiologis yaitu pendekatan yang melihat gejala-gejala dan perilaku masyarakat secara langsung dalam menyikapi suatu kejadian tertentu dalam hal keterlambatan pengiriman di Jnt Express Kota Denpasar.

1.4.3. Sumber Data

Adapun data yang akan dipergunakan dalam penelitian ini yaitu data primer, data sekunder, dan data tersier. Adapun sumber-sumber dari data yang akan dipergunakan adalah :

1. Data Primer

Merupakan data yang diperoleh secara langsung di lapangan berdasarkan observasi dan wawancara secara langsung diperoleh dari pihak Jnt Express yang berhubungan dengan penelitian ini. Data primer biasanya selalu bersifat spesifik karena disesuaikan oleh kebutuhan peneliti.

2. Data Sekunder

Sedangkan data sekunder merupakan berbagai informasi yang telah ada sebelumnya dan dengan sengaja dikumpulkan oleh peneliti yang digunakan untuk melengkapi kebutuhan data penelitian. Sumber data sekunder terbagi menjadi :

- a. Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang diperoleh dari ketentuan peraturan Perundang-Undangan, yaitu :
 1. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
 2. Kitab Undang-Undang Hukum Dagang.
 3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
 4. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.
- b. Bahan hukum sekunder, yaitu bahan-bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer yang berupa karya-karya ilmiah, buku-buku dan lain yang berhubungan dengan permasalahan yang diajukan yang sesuai dengan judul skripsi.
- c. Bahan hukum tersier yaitu berupa bahan-bahan hukum yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan

hukum sekunder seperti kamus hukum, internet, dan sebagainya yang ada hubungannya dengan permasalahan yang sesuai dengan judul ini.

1.4.4. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian hukum empiris dikenal teknik-teknik untuk mengumpulkan data yaitu :

- a. Teknik Observasi, metode observasi akan digambarkan sebagai metode yang dipergunakan dalam mengamati dan mendeskripsikan tingkah laku subjek. Seperti namanya, observasi ini adalah cara mengumpulkan informasi dan data yang relevan dengan mengamati. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengadakan pengamatan langsung ke lokasi penelitian. Observasi dilakukan untuk memperoleh berbagai informasi dan data faktual serta memahami situasi dan kondisi dinamis penelitian.
- b. Teknik Wawancara (interview), merupakan cara sistematis untuk memperoleh informasi-informasi dalam bentuk pernyataan-pernyataan lisan mengenai suatu obyek atau peristiwa pada masa lalu, kini, dan akan datang. Pengumpulan data dilakukan dengan pertanyaan-pertanyaan yang dirancang untuk memperoleh jawaban-jawaban yang relevan dengan permasalahan dalam penelitian ini. Hal tersebut dilakukan agar hasil wawancara memiliki nilai validitas.
- c. Teknik Penyebaran Kuisioner, merupakan pengumpulan data dengan cara membagikan kuisioner, dalam hal ini peneliti menyebarkan kepada masyarakat khususnya KC JNT Express Tukad Yeh Aya dan KC JNT Express Nangka yang sudah ditentukan sesuai dengan teknik pengambilan

sampling yang digunakan dalam penelitian. Peneliti menggunakan 30 responden sebagai sampel.

1.4.5. Teknik Analisa Data

Teknik analisis data pada penelitian kuantitatif adalah proses mengolah data yang sudah terkumpul dari responden di lapangan atau referensi lain yang terpercaya. Data hukum yang telah terkumpul diolah dan dianalisa secara kualitatif, yaitu menyusun data secara sistematis, menggolongkan data-data dalam pola dan tema, dikategorikan dan diklasifikasi, dihubungkan antara satu data dengan data yang lainnya, selanjutnya hasil analisis disajikan dalam skripsi ini dilakukan dengan penguraian disertai dengan pembahasan semaksimal mungkin untuk mendapatkan hasil penelitian.

1.5. Sistematika Penulisan

Secara keseluruhan, penulisan hukum ini terbagi atas lima bab yaitu:

- BAB I : Bab ini mengemukakan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan.
- BAB II : Bab ini berisikan tentang teori yang akan digunakan sebagai landasan penelitian, berisi teori, maupun pendapat para ahli.
- BAB III : Bab ketiga berisikan pembahasan rumusan masalah pertama.
- BAB IV : Bab keempat berisikan pembahasan rumusan masalah kedua.
- BAB V : Bab kelima terdiri atas penutupan, dimana bab ini merupakan bab terakhir dalam penulisan skripsi yang terdiri dari simpulan hasil penelitian dan saran dari penulis yang bertujuan untuk memberikan masukan dari permasalahan.