

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Tingginya arus pengiriman baik antar kota bahkan antar pulau di Indonesia, berkorelasi dengan meningkatnya perusahaan penyedia jasa pengiriman barang yang tumbuh di Indonesia. Masing-masing penyedia jasa pengiriman barang mempunyai strategi khusus dalam menjangkau pasar mereka. Perusahaan penyedia jasa pengiriman barang seperti TIKI, JNE, dan Pos Indonesia, maupun jasa pengiriman barang lainnya/ekspedisi yang sifatnya antara kota, bahkan antara pulau terus bersaing untuk mendapatkan pelanggan dengan strategi pemasaran yang berbeda-beda.<sup>1</sup> Indonesia merupakan Negara kepulauan sangat potensial untuk berkembangnya perusahaan jasa pengiriman barang/ekspedisi untuk mengirimkan barang dari pulau yang satu ke pulau yang lain dalam wilayah Negara Indonesia.

Tidak dipungkiri bahwa jasa pengiriman barang/ekspedisi sangat dibutuhkan oleh individu ataupun organisasi perusahaan. Semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan pengiriman paket menyebabkan persaingan bisnis yang dihadapi perusahaan saat ini sangat ketat. Munculnya pihak-pihak swasta yang berupaya memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat

---

<sup>1</sup> Melyna, *Pelaksanaan Tanggung Jawab dalam Pengiriman Paket Pos*, Berdasarkan Undang-undang No. 6 Tahun 1984 tentang Pos di Pekanbaru , Salatiga: Skripsi tidak diterbitkan, 2010, hlm. 12

yang sesuai dengan harapan mereka, misalnya adanya kemudahan dalam pengiriman paket, barang, baik yang bersifat kecil maupun besar, dengan janji atau penawaran jangka waktu tempuh pengiriman yang lebih cepat, fasilitas melacak paket, keramahan, dan kesopanan karyawan dalam melayani pelanggan, dan penawaran-penawaran menarik lainnya.<sup>2</sup>

Pada dasarnya suatu perusahaan harus memberikan kepuasan bagi pelanggannya demi menjaga kelangsungan usahanya. Perusahaan perlu mengetahui hal-hal apa saja yang dianggap penting oleh pelanggan, sehingga dapat meningkatkan kinerja sebaik mungkin dan bisa memuaskan pelanggan. Perusahaan juga harus mampu merebut pasar sasarannya untuk mengembangkan usahanya dalam industri yang sudah dipilihnya. Kondisi seperti ini mempunyai peranan penting bagi perusahaan. Meningkatnya kepuasan pelanggan akan berdampak pada meningkatnya kecenderungan pelanggan untuk kembali menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan, kondisi ini berdampak pada *performance* bisnis perusahaan.<sup>3</sup>

Kebutuhan konsumen akan barang dan/atau jasa semakin meningkat dengan berkembangnya pembangunan pada saat ini. Salah satu kebutuhan konsumen yang berkaitan dengan jasa adalah jasa angkutan. Pengangkutan dapat dikatakan sebagai sarana yang sangat

---

<sup>2</sup> PT. Chargonnesia Trans. *Bisnis Ekspedisi dan Cara Merintisnya*. Diakses dari [www.pengirimanmurah.id](http://www.pengirimanmurah.id) pada 29 Juli 2019

<sup>3</sup> Yande Nasrullah, *Perlindungan Hukum bagi Konsumen Jasa Titipan Kilat (Studi di Kantor Pos Mataram)*. Mataram: Jurnal Ilmiah Tidak Diterbitkan, 2013, hlm. 62

vital, baik dalam kaitannya dengan pengangkutan konsumen sebagai penumpang maupun pada saat konsumen akan mengirimkan barang. Pengertian pengangkutan terdapat dalam Pasal 1 angka (2) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan menyebutkan bahwa angkutan adalah perpindahan orang dan/atau barang dari suatu tempat tujuan ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan.<sup>4</sup> Sedangkan pengertian pengangkutan menurut Abdul Kadir Muhammad adalah : Pengangkutan adalah proses kegiatan memuat barang atau penumpang ke dalam alat pengangkutan, membawa barang atau penumpang dari tempat pemuatan ke tempat tujuan dan menurunkan barang atau penumpang dari alat pengangkutan ke tempat yang ditentukan.<sup>5</sup>

Pengangkutan dapat dilakukan di darat, udara dan laut. Khusus mengenai pengangkutan darat, pengangkutan barang di darat diatur di dalam Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) Buku I Bab V Bagian II dan Bagian III mulai dari Pasal 90 sampai dengan Pasal 98, namun ketentuan tersebut hanya diberikan sedikit saja yaitu secara sumir,<sup>6</sup> dan khusus mengenai pengangkutan pengiriman barang via laut diatur oleh Undang-Undang Nomor 17 tahun 2008 tentang Pelayaran.

---

<sup>4</sup> Muhamad Kadarisman, dkk. *Jurnal Manajemen Transportasi dan Logistik*, Loc. Cit, hlm. 43

<sup>5</sup> Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Darat, laut dan Udara*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2001, hlm.19

<sup>6</sup> Soekardono, *Hukum Dagang Indonesia Jilid II*, Jakarta: CV. Rajawali, 2006, hlm.2. Lihat juga Soegiyatna Tjakranegara, *Hukum Pengangkutan Barang dan Penumpang*, Jakarta: Rineka Cipta, 2009, hlm.1

Pada penyelenggaraan pengiriman barang dapat terjadi peristiwa-peristiwa yang mengakibatkan kerusakan, keterlambatan, atau pun hilangnya dokumen yang diangkut. Akibat adanya kerusakan, kehilangan, keterlambatan, atau mungkin perbuatan lainnya dari karyawan perusahaan menyebabkan kerugian bagi pengirim barang, sehingga dipandang perlu adanya perlindungan hukum bagi pemilik barang,<sup>7</sup> sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Lahirnya Undang-undang ini memberikan harapan bagi masyarakat Indonesia, untuk memperoleh perlindungan atas kerugian yang diderita atas transaksi suatu barang dan jasa. UUPK menjamin adanya kepastian hukum bagi konsumen.<sup>8</sup> Oleh karena itu, apabila seseorang mempercayakan pengiriman barang kepada sebuah perusahaan pelayanan pengiriman paket maka berdasarkan perjanjian yang dibuatnya, si pengirim berkedudukan sebagai konsumen yang harus dilindungi hak-haknya oleh perusahaan pelayanan pengiriman barang/paket yang berkedudukan sebagai pelaku usaha.

Di dalam perkembangannya, banyak kasus bermunculan yang berkaitan dengan kelalaian jasa pengiriman barang yang menyebabkan keterlambatan, rusak atau hilangnya barang sehingga

---

<sup>7</sup> Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Darat, laut dan Udara*, Op. Cit, hlm.19

<sup>8</sup> Soekardono, *Hukum Dagang Indonesia Jilid II*, Op. Cit., hlm. 5

menimbulkan kerugian di pihak konsumen.<sup>9</sup> Seperti kasus yang dialami Try Laksono H yang merupakan pelanggan dari jasa pengiriman DHL Ekspres Indonesia. Try berasal dari Malang dan bekerja sebagai swasta. Pada tanggal 28 Mei 2014 Try mengirimkan barang melalui Perusahaan DHL Ekspres Indonesia dari DHL Cabang Dili Timor Leste tujuan Malang, Jawa Timur dengan alamat lengkap yang dituju yaitu Jalan Salak 1 No. 30, Turen Malang, Jawa Timur. (Perumahan Pindad Belakang SMA Widya Dharma Turen). Malang, Jawa Timur. Setelah beberapa hari barang dikirimkan tak kunjung datang. Try terkejut saat mendapatkan surat dari Bea cukai Juanda Airport Surabaya (JAS) yang isinya menagih sewa Gudang kepada dirinya selaku pemilik barang yaitu sebesar Rp. 21.774.340,- (Dua puluh satu juta tujuh ratus tujuh puluh empat ribu tiga ratus empat puluh rupiah). Try tidak mengetahui bagaimana cara pengiriman barang yang dilakukan oleh pihak DHL sehingga barang tersebut bisa menasar masuk ke Gudang Bea cukai Juanda Airport Surabaya (JAS) karena sesuai yang diperjanjikan barang-barang tersebut seharusnya diserahkan kealamat tujuan di Malang, sedangkan di Malang ada DHL Cabang Malang dan di Surabaya juga ada DHL Cabang Surabaya.

Untuk memastikan barang kiriman yang menasar ke Gedung Bea cukai JAS, Try harus terbang dari tempat bekerjanya yaitu dari Manokwari Papua ke Bandara Juanda Surabaya, namun kata petugas

---

<sup>9</sup> [https://media.neliti.com/pertanggungjawaban\\_perusahaan\\_ekspediter\\_diakses\\_pada\\_tanggal\\_25/07/2020\\_jam\\_10.30](https://media.neliti.com/pertanggungjawaban_perusahaan_ekspediter_diakses_pada_tanggal_25/07/2020_jam_10.30)

Bea Cukai Bandara Juanda Surabaya barang-barang tersebut telah dipindahkan ke Gudang Balai Lelang Artha Surabaya artinya barang-barang tersebut dianggap tidak bertuan. Pegawai Balai Lelang Artha Surabaya memberikan keterangan bahwa barang-barang tersebut ternyata rusak karena pembungkus barang-barang tersebut terkelupas akibat dipindah-pindahkan dan sewaktu memindahkan barang-barang terkena air dan tidak dapat digunakan lagi seperti semula. Merasa dirugikan, Try mengajukan somasi kepada pihak DHL namun pihak DHL justru menyalahkan Penerima barang (Bapak Paidjo) yang belum memenuhi persyaratan PIB yang diminta oleh Bea cukai Juanda Airport Surabaya (JAS). Try merasa tidak adanya itikad baik dari pihak DHL, dikarenakan tidak adanya tanggung jawab dari pihak DHL. Sehingga try mengajukan gugatan ke Pengadilan Negeri Jakarta Selatan dengan dasar wanprestasi.

Berdasarkan uraian dan latar belakang di atas maka penulis menetapkan judul penelitian skripsi ini adalah : “PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA JASA PENGIRIMAN BARANG ATAS KERUGIAN AKIBAT KESALAHAN PERUSAHAAN PENGIRIMAN BARANG (Studi Putusan Nomor: 402/PDT/2017/PT.DKI).

## B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang akan dibahas penulis adalah :

- a. Bagaimanakah perlindungan hukum bagi pengguna jasa pengiriman barang yang mengalami kerugian akibat kesalahan perusahaan pengiriman barang ?
- b. Bagaimanakah pertimbangan hakim dalam mengabulkan gugatan ganti rugi pada Putusan No.402/PDT/2017/PT.DKI ?

## C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Adapun tujuan penulis melaksanakan penelitian ini adalah :

Untuk menganalisis tentang bentuk perlindungan hukum bagi pengguna jasa pengiriman barang yang mengalami kerugian akibat kesalahan perusahaan pengiriman barang;

Untuk memahami tentang pertimbangan hakim dalam mengabulkan gugatan ganti rugi pada Putusan No.402/PDT/2017/PT.DKI

Sedangkan kegunaan atau manfaat dari penelitian ini adalah, bahwa bagi penulis diharapkan dapat memberikan dan mengembangkan wawasan penulis dalam memahami tentang bentuk perlindungan hukum bagi pengguna jasa pengiriman barang yang mengalami kerugian akibat kesalahan perusahaan pengiriman barang dan proses hukum dalam penyelesaian kerugian pengguna jasa pengiriman barang seperti dalam Putusan Pengadilan Nomor Putusan No.402/PDT/2017/PT.DKI

## D. Landasan Teori

### Teori Perlindungan Hukum

Menurut Fitzgerald sebagaimana dikutip Satjipto Raharjo awal mula dari munculnya teori perlindungan hukum ini bersumber dari teori hukum alam atau aliran hukum alam. Aliran ini dipelopori oleh Plato, Aristoteles (murid Plato), dan Zeno (pendiri aliran Stoic). Menurut aliran hukum alam menyebutkan bahwa hukum itu bersumber dari Tuhan yang bersifat universal dan abadi, serta antara hukum dan moral tidak boleh dipisahkan. Para penganut aliran ini memandang bahwa hukum dan moral adalah cerminan dan aturan secara internal dan eksternal dari kehidupan manusia yang diwujudkan melalui hukum dan moral.<sup>10</sup>

Fitzgerald menjelaskan teori perlindungan hukum Salmond bahwa hukum bertujuan mengintegrasikan dan mengkoordinasikan berbagai kepentingan dalam masyarakat karena dalam suatu lalu lintas kepentingan, perlindungan terhadap kepentingan tertentu hanya dapat dilakukan dengan cara membatasi berbagai kepentingan di lain pihak. Kepentingan hukum adalah mengurus hak dan kepentingan manusia, sehingga hukum memiliki otoritas tertinggi untuk menentukan kepentingan manusia yang perlu diatur dan dilindungi. Perlindungan hukum harus melihat tahapan yakni perlindungan hukum lahir dari suatu ketentuan hukum dan segala peraturan hukum yang diberikan

---

<sup>10</sup> Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2000, hlm. 53

oleh masyarakat yang pada dasarnya merupakan kesepakatan masyarakat tersebut untuk mengatur hubungan perilaku antara anggota-anggota masyarakat dan antara perseorangan dengan pemerintah yang dianggap mewakili kepentingan masyarakat.<sup>11</sup>

Dengan hadirnya hukum dalam kehidupan bermasyarakat, berguna untuk mengintegrasikan dan mengkoordinasikan kepentingan-kepentingan yang biasa bertentangan antara satu sama lain. Maka dari itu, hukum harus bisa mengintegrasikannya sehinggabenturan-benturan kepentingan itu dapat ditekan seminimal mungkin. Pengertian terminologi hukum dalam Bahasa Indonesia menurut KBBI adalah peraturan atau adat yang secara resmi dianggap mengikat, yang dikukuhkan oleh penguasa ataupun pemerintah, undang-undang, peraturan, dan sebagainya untuk mengatur pergaulan hidup masyarakat, patokan atau kaidah tentang peristiwa-alam tertentu, keputusan atau pertimbangan yang ditetapkan oleh hakim dalam pengadilan, atau vonis.<sup>12</sup>

Pendapat mengenai pengertian untuk memahami arti hukum yang dinyatakan oleh Dr. O. Notohamidjojo, SH Hukum ialah keseluruhan peraturan yang tertulis dan tidak tertulis yang biasanya bersifat memaksa untuk kelakuan manusia dalam masyarakat negara

---

<sup>11</sup> Ibid., hlm. 54

<sup>12</sup> Tim penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan pengembangan Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Edisi kedua, cet. 1, Jakarta: Balai Pustaka, 1999, hlm. 595

serta antara negara yang berorientasi pada dua asas, yaitu keadilan dan daya guna, demi tata dan damai dalam masyarakat.<sup>13</sup>

Menurut Prof. Mahadi, SH pengertian hukum seperangkat norma yang mengatur laku manusia dalam masyarakat.

Menurut Soedjono Dirdjosisworo bahwa pengertian hukum dapat dilihat dari delapan arti, yaitu hukum dalam arti penguasa, hukum dalam arti para petugas, hukum dalam arti sikap tindakan, hukum dalam arti sistem kaidah, hukum dalam arti jalinan nilai, hukum dalam arti tata hukum, hukum dalam arti ilmu hukum, hukum dalam arti disiplin hukum.

#### E. Metode Penelitian

Metode penelitian berperan penting untuk mendapatkan data yang akurat dan terpercaya. Metode penelitian ini juga digunakan sebagai alat atau cara untuk pedoman dalam melakukan penelitian.

##### a. Spesifikasi Penelitian

Spesifikasi penelitian yang di gunakan dalam penulisan skripsi yang berjudul : “PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA JASA PENGIRIMAN BARANG ATAS KERUGIAN AKIBAT KESALAHAN PERUSAHAAN PENGIRIMAN BARANG (Putusan No.402/PDT/2017/PT.DKI)”, adalah yuridis normatif yaitu menganalisis kaitan antara peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan teori-teori hukum dan praktek pelaksanaan hukum

---

<sup>13</sup> Syamsul Arifin, *Pengantar Hukum Indonesia*, Medan:Medan area University Press,2012, hlm. 5-6.

positif yang menyangkut permasalahan yang dibahas. Penelitian ini akan menganalisis masalah hukum, fakta, dan gejala hukum lainnya yang berkaitan dengan pendekatan hukum, kemudian di peroleh gambaran yang menyeluruh mengenai masalah yang akan di teliti. Penelitian yang berbentuk deskriptif analisis ini hanya akan menggambarkan keadaan objek atau persoalan dan tidak dimaksudkan mengambil atau menarik kesimpulan yang berlaku umum tentang perlindungan hukum bagi pengguna jasa pengiriman barang.<sup>14</sup>

#### b. Metode Penelitian

Metode pendekatan yang dilakukan dalam penelitian hukum ini adalah dengan menggunakan metode pendekatan yuridis normatif. Penelitian hukum normatif merupakan penelitian yang mengutamakan data kepustakaan yaitu penelitian terhadap data sekunder. Data sekunder tersebut dapat berupa bahan hukum primer, sekunder maupun tersier.<sup>15</sup> Penelitian ini meliputi penelitian mengenai ketentuan hukum positif yang berlaku di Indonesia yang berkaitan dengan perlindungan hukum bagi pengguna jasa pengiriman barang.

#### 3 . Tahap Penelitian

Tahap penelitian yang dilakukan yaitu dengan menginventarisasi tentang bahan-bahan hukum yang akan digunakan antara lain :

---

<sup>14</sup> Soerjono, Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta, 2010, hlm. 81

<sup>15</sup> Ronny Hanitijo, *Metodologi Penelitian Hukum*, Jakarta : Ghalia Indonesia, 2000, hlm.24

## Bahan Hukum Primer

Bahan-bahan hukum yang digunakan dalam penelitian dengan kekuatan yang mengikat meliputi norma dan kaidah dasar seperti, peraturan perundang-undangan catatan-catatan resmi atau risalah dalam pembuatan perundang-undangan, dan putusan hakim, dalam penelitian dan penulisan skripsi ini, meliputi :<sup>16</sup> Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 17 tahun 2008 tentang Pelayaran, dan Peraturan-peraturan lainnya yang berkaitan dengan judul skripsi.

## Bahan Hukum Sekunder

Bahan-bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer dan implementasinya, seperti hasil-hasil penelitian, hasil karya dari kalangan hukum, makalah-makalah seminar, dan lain-lain. Dalam penelitian dan penulisan skripsi ini meliputi bahan-bahan bacaan yang ada hubungannya dengan perlindungan hukum bagi pengguna jasa pengiriman barang, sebagai objek yang teliti yaitu literatur dan karya ilmiah yang berkaitan dengan masalah yang akan di teliti.

## Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum yang memberikan penjelasan lebih lanjut dari bahan hukum primer dan sekunder yaitu, kamus, baik kamus

---

<sup>16</sup> Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Kencana, Jakarta, 2010, hlm. 141

terjemahan maupun kamus hukum, majalah dan internet (*virtual research*).<sup>17</sup>

#### 4. Teknik Pengumpulan Data

Data yang di peroleh dari hasil penelitian yang di dapat secara langsung pada objek penelitian, yaitu dengan cara studi Kepustakaan Studi Kepustakaan di lakukan dengan penelitian yang sifatnya litelatur untuk mencari, menemukan dan menggunakan bahan-bahan mengenai konsepsi-konsepsi, teori-teori, atau pun pendapat-pendapat ahli yang berkaitan dengan permasalahan yang menjadi objek penelitian dan penulisan skripsi.<sup>18</sup>

#### 5. Metode Analisis

Sesuai dengan permasalahan yang menjadi pokok bahasan penelitian penulis, maka penelitian yang akan di gunakan adalah penelitian yuridis normatif yaitu data sekunder yang di peroleh secara kualitatif untuk mencapai kejelasan masalah yang di bahas dengan teratur dan sistematis.<sup>19</sup>

---

<sup>17</sup> Soekanto Soerjono dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, PT RajaGrafindo Persada, 1995, hlm. 62

<sup>18</sup> Ibid.

<sup>19</sup>Bambang Mudjiyanto, *Petunjuk Praktis Metode Penelitian Kualitatif*, Tiarana Lokus, yogyakarta, 2014, hlm.3.