

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi di era saat ini berpengaruh terhadap banyak aspek, salah satunya adalah meningkatnya mobilitas masyarakat dalam menggunakan jasa pengiriman barang antar kota maupun antar negara. Perkembangan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di Indonesia juga cukup pesat dalam beberapa tahun terakhir yang kemudian bertransformasi menuju digital hingga menembus pasar ekspor juga menjadi faktor yang sangat berpengaruh terhadap ketergantungan masyarakat dengan jasa pengiriman barang. Seperti yang dikutip dari Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia bahwa sebanyak 3,79 juta usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) sudah memanfaatkan platform *online* dalam memasarkan produknya. Jumlah ini berkisar 8 persen dari total pelaku UMKM yang ada di Indonesia, yakni 59,2 juta.¹ Dikutip dari sumber yang sama, Pemerintah akan terus mendukung dan memfasilitasi pemasaran produk-produk UMKM baik domestik hingga ekspor ke berbagai negara tujuan ekspor.²

Peran jasa pengiriman dalam menunjang mobilitas masyarakat terkhususnya para penggiat UMKM sangatlah besar. Dikutip dari

¹ Kemenkop UKM: 3,79 Juta UMKM Sudah Go Online, https://www.kominfo.go.id/content/detail/11526/kemenkop-ukm-379-juta-umkm-sudah-go-online/0/sorotan_media, diakses tanggal 5 April 2023

² Pemerintah Siap Pasarkan Produk UMKM Hingga Ekspor, <https://www.kominfo.go.id/content/detail/46768/pemerintah-siap-pasarkan-produk-umkm-hingga-ekspor/0/berita>, diakses tanggal 5 April 2023

Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia, menyebutkan bahwa pertumbuhan *e-commerce* dan industri kreatif membuka kesempatan bagi perusahaan logistik untuk turut memberikan kontribusi dalam proses pengiriman.³ Jasa pengiriman mempermudah pendistribusian barang dengan lebih efektif dan efisien, tentunya juga dapat menjangkau ke masyarakat luas di Indonesia.⁴ Dalam hal ini perbuatan hukum antara ekspediter dan penerima barang dapat diklasifikasikan sebagai perjanjian pengangkutan. Perjanjian pengangkutan menurut R. Soekardono adalah perjanjian timbal balik, pihak pengangkut yang mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau orang ke tujuan tertentu, sedangkan pihak lainnya, pengirim atau penumpang berkewajiban untuk membayar biaya pengangkutan.⁵

Di samping perannya yang cukup krusial bagi keberlangsungan mobilitas UMKM, dalam eksistensinya jasa pengiriman barang juga tidak lepas dari berbagai permasalahan. Masalah yang biasa timbul dari jasa pengiriman barang adalah barang yang dikirimkan tidak sampai, kesalahan metode dalam pengiriman barang, barang rusak di jalan, dan proses klaim yang membingungkan.⁶ Salah satu perusahaan jasa pengiriman barang yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah PT. Reka Paket Cakrawala

³ Jasa Logistik Melesat di Era e-Commerce, https://www.kominfo.go.id/index.php/content/detail/6707/Jasa+Logistik+Melesat+di+Era+e-Commerce+/0/sorotan_media, diakses tanggal 5 April 2023

⁴ Jasa Pengiriman Barang Penting, <https://accesslogistik.com/blog/jasa-pengiriman-barang-penting/>, diakses 6 April 2023

⁵ R. Soekardono, 1984, *Hukum Dagang Indonesia Jilid II*, Rajawaliipres, Jakarta, Cetakan 3, hlm. 10.

⁶ Permasalahan Logistik, <https://kargo.tech/en/blog/permasalahan-logistik/>, diakses tanggal 6 April 2023

(*Repack.ID*). *Repack.ID* adalah perusahaan dengan spesialisasi di bidang jasa pengiriman paket, dokumen, dan barang ke luar negeri.⁷ *Repack.ID* berkantor pusat di Kabupaten Bantul, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dan gerai-gerainya tersebar di hampir seluruh wilayah di Indonesia. Permasalahan yang biasa terjadi di *Repack.ID* adalah kesalahan dalam penginputan data pengiriman yang mencakup alamat penerima barang, dokumen ataupun paket oleh admin *Repack.ID* sehingga mengulur waktu atau bahkan tidak diterima oleh penerima yang seharusnya.

Perjanjian pengangkutan merupakan perjanjian yang bersifat timbal balik antara ekspediter dan pengirim barang dimana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau orang dari suatu tempat ke tempat tertentu dengan selamat, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar uang angkutan.⁸ Dalam hal *Repack.ID* tidak atau belum melaksanakan kewajibannya untuk mengirimkan barang kepada penerima sesuai dengan alamat dan waktu yang diperjanjikan maka hal ini dapat diklasifikasikan sebagai wanprestasi. Wanprestasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1238 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata) adalah kondisi di mana debitur dinyatakan lalai dengan surat perintah, atau dengan akta sejenis itu, atau berdasarkan kekuatan dari perikatan sendiri, yaitu bila perikatan ini

⁷ *Repack.ID*, <https://repack.id/tentang/>, diakses tanggal 8 April 2023.

⁸ HMN Purwosutjipto, S.H., 1999, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia*, Djambatan, Jakarta, hlm. 173.

mengakibatkan debitur harus dianggap lalai dengan lewatnya waktu yang ditentukan.

Konsumen dalam hal ini adalah penerima barang, dokumen atau paket yang dirugikan perlu mendapatkan perlindungan hukum bagi konsumen. Perlindungan konsumen menurut Pasal 1 butir 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Berdasarkan permasalahan yang dipaparkan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian hukum yang berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Dalam Kesalahan Pengiriman Barang Oleh Repack.Id Di Kabupaten Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan dalam kesalahan pengiriman barang oleh *Repack.ID* di Kabupaten Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta”?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah maka tujuan penelitian adalah untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan dalam kesalahan pengiriman barang oleh *Repack.ID* di Kabupaten Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis, agar bermanfaat bagi perkembangan ilmu hukum khususnya di bidang perdata dalam hal perlindungan konsumen yang menggunakan jasa pengiriman *Repack.ID*.
2. Manfaat Praktis dalam penelitian ini ditujukan untuk:
 - a. Bagi *Repack.ID*, agar lebih teliti dalam memproses pengiriman barang, dokumen, ataupun paket konsumen agar dapat diterima sesuai alamat yang dituju serta pertanggungjawaban bagi konsumen yang mengalami kerugian.
 - b. Bagi Konsumen, agar Ketika mengalami kerugian yang disebabkan oleh *Repack.ID* dapat mendapatkan perlindungan konsumen dan menuntut pertanggungjawaban pada *Repack.ID*.
 - c. Bagi Penulis, agar mengetahui bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan dalam kesalahan pengiriman barang oleh *Repack.ID* dan mengetahui bagaimana pertanggungjawaban *Repack.ID* terhadap kerugian yang dialami oleh konsumen.

E. Keaslian Penelitian

Penelitian hukum dengan judul perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan dalam kesalahan pengiriman barang oleh *Repack.ID* di Kabupaten Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta. penulisan ini merupakan hasil pemikiran penulis sendiri dan bukan merupakan plagiasi. Terdapat beberapa penulisan yang mempunyai tema yang sama sebagai berikut.

1. SKRIPSI

a. Identitas Penulis

- 1) Disusun Oleh : Muhammad Harry Rezki
- 2) NPM : 161010379
- 3) Institusi : Fakultas Hukum Universitas Islam Riau
Pekanbaru

b. Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Konsumen Atas Pengguna Jasa Ekspedisi Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kantor Pusat di Kota Pekanbaru

c. Rumusan Masalah

- 1) Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen yang mengalami kerugian oleh perusahaan Ekspedisi JNE?
- 2) Apa kompensasi yang diberikan oleh perusahaan ekspedisi JNE Pekanbaru kepada konsumen?

d. Hasil Penelitian

Penegakan hukum Perlindungan Konsumen terhadap pelaku usaha perusahaan ekspedisi JNE Kota Pekanbaru belum sesuai dengan Pasal 4 ayat 1 UUPK yang berbunyi ha katas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa karena kurangnya pelayanan dalam hal keamanan dan keselamatan atas pengiriman barang oleh perusahaan ekspedisi JNE Kota Pekanbaru sehingga konsumen mengalami kerugian baik barang yang telat sampai ke tujuan, barang yang *reject*, barang yang hilang maupun rusak, baik di dalam perjalanan atau setelah sampai

ke tujuan. Kompensasi yang diberikan oleh perusahaan ekspedisi JNE Kota Pekanbaru hanya 50% dari harga barang dan juga dari ongkos pengiriman, sedangkan yang akan mendapatkan ganti rugi 70% oleh JNE Kota Pekanbaru adalah bagi konsumen yang telah mengasuransikan barang yang mereka kirimkan lewat JNE Kota Pekanbaru.

Perbedaan antara skripsi pertama dengan penulisan ini adalah terletak pada objek penelitian di mana skripsi pertama membahas jasa ekspedisi JNE Kota Pekanbaru sedangkan dalam penelitian penulis membahas *Repack.ID*.

2. SKRIPSI

a. Identitas Penulis

1) Disusun Oleh : Ratna Paramita Bawono Putri

2) NPM : 140511522

3) Institusi : Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya
Yogyakarta

b. Judul Skripsi : Tanggung Jawab PT Herona Express Cabang Yogyakarta Terhadap Kerugian Atas Barang Konsumen Yang Dikirim Melalui PT Kereta Api Indonesia (PERSERO)

c. Rumusan Masalah : Bagaimana pertanggung jawaban dari PT Herona Express terhadap kerugian atas barang konsumen yang dikirim melalui PT Kereta Api Indonesia (PERSERO)

d. Hasil penelitian

Bentuk pertanggung jawaban PT Herona Express hanya diberikan apabila terjadi kerugian pada konsumen yang meliputi barang yang diasuransikan oleh konsumen itu sendiri karena PT Herona Express tidak terikat pada asuransi apapun. PT Herona Express harus melakukan koordinasi dengan PT Kereta Api Indonesia (Persero) mengenai proses pengangkutan dan untuk barang yang memiliki nilai tinggi. Barang yang bernilai tinggi adalah barang yang dilihat dari seberapa berat pada timbangan barang sebelum melakukan pendataan barang tersebut. Semakin berat barang tersebut, maka barang itu termasuk pada golongan yang bernilai tinggi. Tanggung jawab perusahaan pengiriman terhadap barang-barang yang tidak selamat atau rusak yaitu mengganti kerugian kepada pemilik barang berupa penggantian dan Tanggung jawab PT. Kereta Api Indonesia terhadap PT. Herona Express ada di dalam Pasal 87 dan 88 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian.

Perbedaan antara skripsi kedua dengan penulisan ini adalah terletak pada objek penelitian di mana skripsi kedua membahas jasa ekspedisi PT. Herona Express melalui PT. Kereta Api Indonesia sedangkan dalam penelitian penulis membahas *Repack.ID*.

3. SKRIPSI

a. Identitas Penulis

- 1) Disusun Oleh : Sari Anjelita
- 2) NPM : 1811120013

- 3) Institusi : Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri
Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu
- b. Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen
Penerimaan Paket Dari Kurir Ekspedisi Menurut Hukum Positif
Dan Hukum Islam
- c. Rumusan Masalah
- 1) Bagaimana perlindungan konsumen terhadap penerimaan paket dari kurir ekspedisi menurut Hukum Positif?
 - 2) Bagaimana perlindungan konsumen terhadap penerimaan paket dari kurir ekspedisi menurut Hukum Islam?
- d. Hasil penelitian
- Perlindungan konsumen penerimaan paket dari kurir ekspedisi menurut hukum positif, yaitu pada dasarnya perlindungan konsumen dalam hukum positif memiliki tujuan yang sama dengan hukum islam, yaitu menciptakan keseimbangan dan keadilan di antara pelaku usaha dan konsumen serta untuk memberikan perlindungan hak-hak konsumen. Hubungan antara pelaku dengan konsumen merupakan hubungan yang terus menerus dan berkesinambungan. Hubungan tersebut terjadi karena keduanya memang saling menghendaki dan mempunyai tingkat ketergantungan yang cukup tinggi antara yang satu dengan yang lainnya. Adanya undang-undang tentang Perlindungan Konsumen tidak serta-merta melindungi semua konsumen dan pelaku usaha. Karena setiap berkonsumsi tiap-tiap orang mempunyai tanggung

jawab dan pengetahuan masing-masing dalam pengambilan keputusan untuk berkomunikasi atas barang dan jasa. Perlindungan konsumen jual beli *online* menurut hukum Islam bahwa konsep perlindungan konsumen dalam hukum Islam berdasarkan asas keseimbangan dan keadilan juga prinsip muamalah, yaitu hak kehalalan produk, kejelasan informasi, tanpa paksaan, dan hak khiyar. Konsep utility (kepuasan) dalam ekonomi Islam akan menjadi sangat berbeda dengan konsep ekonomi kapitalisme. Preferensi (selera) seseorang muslim dalam mengkonsumsi terkadang tidak hanya didorong oleh nilai-nilai materi, melainkan dibarengi oleh nilai-nilai spiritualisme (mendapat pahala di kehidupan akhirat kelak). Perlindungan konsumen mengacu pada prinsip-prinsip muamalah dengan tujuan kemaslahatan umat.

Perbedaan antara skripsi ketiga dengan penulisan ini adalah terletak pada dasar hukum penelitian di mana skripsi ketiga selain meninjau dari hukum positif juga meninjau dari hukum Islam sedangkan dalam penelitian penulis hanya meninjau dari hukum positif.

F. Batasan Konsep

1. Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum dalam hal ini memberikan jaminan hukum bagi masyarakat yang dirugikan orang lain atau dalam hal ini adalah perusahaan jasa pengiriman barang.

2. Konsumen

Konsumen yang dimaksud dalam penelitian ini adalah penerima barang, dokumen, atau paket pengiriman.

3. Kerugian

Kerugian yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kesalahan penginputan data pengiriman oleh pihak perusahaan jasa pengiriman barang, dokumen, dan paket sehingga menyebabkan keterlambatan penerimaan barang oleh konsumen

4. Kesalahan

Kesalahan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kelalaian *Repack.ID* dalam mengirimkan barang ke alamat yang berbeda ataupun hilang dalam perjalanan sehingga barang tidak diterima oleh penerima.

5. Barang

Barang yang dimaksud dalam penelitian ini adalah objek pengiriman yang berupa barang, dokumen, dan paket.

6. Perusahaan Jasa Pengiriman Barang

Perusahaan jasa pengiriman barang yang dimaksud dalam penelitian ini adalah *Repack.ID*.

7. Kabupaten Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta

Kabupaten Bantul merupakan bagian dari Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta yang secara geografis terletak pada $07^{\circ} 44' 04''$ - $08^{\circ} 00' 27''$ Lintang Selatan dan $110^{\circ} 12' 34''$ - $110^{\circ} 31' 08''$ Bujur Timur. Sebelah Utara berbatasan dengan Kota Yogyakarta dan Kabupaten Sleman. Sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Kulon Progo.

Sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Gunung Kidul Sebelah Selatan berbatasan dengan Samudera Indonesia.⁹

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian Hukum

Jenis penelitian hukum yang penulis gunakan dalam penulisan ini adalah Penelitian Hukum Empiris. Jenis penelitian hukum empiris merupakan penelitian yang dilaksanakan dengan mengetahui fakta sosial yang terjadi di lapangan dan kemudian ditinjau dengan hukum positif yang berlaku. Dalam hal ini penelitian dilakukan secara langsung kepada responden untuk memperoleh data primer dan data sekunder yang diperoleh dari sumber-sumber lainnya.

2. Sumber Data

Sumber data yang dibutuhkan dalam penelitian hukum empiris adalah data primer sebagai data utama dan data sekunder yang berupa bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder sebagai berikut.

a. Data Primer

Data primer adalah data yang didapatkan secara langsung dari responden mengenai obyek hukum. Untuk mendapatkan data primer ini dilakukan dengan mewawancarai konsumen *Repack.ID* yang pernah mengalami kesalahan pengiriman oleh *Repack.ID* sehingga tidak menerima barang kiriman. Responden berjumlah dalam penelitian ini berjumlah 10 (sepuluh) orang.

⁹ <https://dpmptsp.bantulkab.go.id/web/page/profil-kabupaten-bantul>, diakses 2 Desember 2023.

b. Data Sekunder

1) Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer merupakan dokumen yang memiliki daya mengikat bagi subyek hukum berupa peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan dalam kesalahan pengiriman barang oleh *Repack.ID*, yaitu:

- a) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- b) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- c) Syarat & Ketentuan dalam *Invoice* Pengiriman *Repack.ID*

2) Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder merupakan dokumen hukum yang tidak memiliki daya mengikat bagi para subyek hukum yaitu berupa pendapat hukum yang diperoleh dari buku, jurnal, internet serta fakta hukum yang berkaitan dengan perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan dalam kesalahan pengiriman barang oleh *Repack.ID*.

3. Cara Pengumpulan Data

a. Data Primer

Data primer diperoleh secara langsung dari responden dengan cara wawancara dimana penulis mengajukan pertanyaan kepada responden yang mengacu pada pedoman wawancara yang

telah dibuat sebelumnya agar dapat menggali informasi yang berkaitan dengan perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan dalam kesalahan pengiriman barang oleh *Repack.ID*.

b. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dengan mempelajari bahan hukum primer berupa peraturan perundang-undangan dan juga bahan hukum sekunder berupa buku, jurnal, internet, dan fakta hukum yang berkaitan dengan perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan dalam kesalahan pengiriman barang oleh *Repack.ID*.

4. Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di Kabupaten Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta.

5. Populasi

Populasi adalah keseluruhan obyek penelitian dengan ciri yang sama, berupa himpunan atau perkumpulan orang, benda, atau tempat dengan sifat dan ciri yang sama. Dalam penelitian ini populasinya adalah konsumen *Repack.ID*.

6. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi. Dalam penelitian ini pengambilan sampel dilakukan secara acak berdasar area atau wilayah (*cluster random sampling*) adalah konsumen *Repack.ID* yang berdomisili di Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta.

7. Responden

Responden merupakan subyek yang memberikan informasi langsung kepada penulis atas pertanyaan yang diberikan berkaitan dengan perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan dalam kesalahan pengiriman barang oleh *Repack.ID*. Dalam penelitian ini responden adalah konsumen *Repack.ID* yang berdomisili di Kota Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta. Responden berjumlah 10 (sepuluh) orang.

8. Analisis Data

Analisis data pada penelitian ini dilakukan secara kualitatif dan kuantitatif, terhadap data primer dan data sekunder yang penulis peroleh. Setelah itu, dari analisis tersebut akan ditarik kesimpulan dengan metode berpikir deduktif di mana proposisi umum yang kenyataannya telah diketahui dan berakhir pada suatu kesimpulan yang bersifat khusus yang berkaitan dengan pengaturan perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan dalam kesalahan pengiriman barang oleh *Repack.ID*.