

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pemikiran manusia yang lebih tinggi dan lebih modern mengarah pada ide-ide kreatif dalam membangun sebuah bisnis dan jasa. Salah satu aspek kehidupan sosial yang paling berpengaruh adalah transportasi. Transportasi merupakan salah satu sarana untuk menunjang pembangunan diberbagai sektor salah satunya adalah di sektor perekonomian masyarakat. Kemajuan di bidang transportasi khususnya penggerak mekanik mendukung perkembangan pertumbuhan ekonomi pada masyarakat.<sup>1</sup> Dengan adanya transportasi memudahkan berbagai macam arus lalu lintas ke seluruh pelosok tanah air.

Perusahaan penyedia jasa layanan atau sering disebut sebagai ekspedisi adalah perusahaan yang bergerak pada bidang pengiriman barang melalui jalur laut, udara, dan darat untuk memenuhi kepuasan pelanggan dalam pengiriman barang.<sup>2</sup> Dalam menjalankan tugasnya perusahaan penyedia jasa layanan wajib menerima dan mengatur pengiriman produk dengan aman dari tempat asal ke tujuan yang ditentukan. Mengingat perusahaan pengiriman barang menyediakan jasa, faktor penting yang perlu diperhatikan ketika menggunakan

---

<sup>1</sup> Umiyatun Hayati Triastuti dalam Acara Focus Group Discussion dengan Tema “Peran Angkutan Pedesaan Di Dalam Sistem Transportasi Nasional” dan Seleksi Regional Lomba Penelitian Transportasi yang diselenggarakan di Universitas Gajah Mada Yogyakarta Pada 3 Oktober 2017. <http://dephub.go.id/post/read/transportasi-sebagai-pendukung-sasaran-pembangunan-nasional> . Diakses pada 17 November 2022

<sup>2</sup>Lion Parcel. (2018). *Pengertian Dan Cara Kerja Jasa Ekspedisi*. <https://lionparceljakarta.id/pengertian-dan-cara-ekspedisi-detail-407253>. diakses pada 17 November 2022

jasa layanan pengiriman barang adalah keyakinan bahwa barang yang dikirimkan akan sampai dengan selamat ke tempat tujuan.

Dalam melaksanakan pekerjaannya layanan jasa pengiriman barang harus bertanggungjawab sesuai dengan apa yang telah disetujui dan disepakati bersama. Begitu pula dalam hak dan kewajiban pada industri pengiriman. Hal ini terjadi karena adanya suatu hubungan perbuatan, kejadian, atau kondisi saat proses pengiriman menjadi tanggungjawab kedua belah pihak yang berkaitan dengan persetujuan yang telah disetujui.<sup>3</sup>

Jasa pengiriman barang merupakan salah satu jenis perantara yang biasa digunakan oleh masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya. Pada saat pengiriman barang seringkali terjadi suatu keadaan yang mengakibatkan barang tidak sampai tujuan sesuai dengan ketentuan yang telah disepakati. Terjadinya suatu keadaan ini terjadi karena pihak jasa pengirim telah melalaikan kewajibannya untuk menyerahkan barang yang telah disepakati.<sup>4</sup>

Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen mendefinisikan Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin kepastian hukum untuk melindungi konsumen.<sup>5</sup> Dalam Undang- Undang ini secara tegas mengatur tentang pelaku usaha dan konsumen, ketentuan ini diberlakukan demi terwujudnya keseimbangan antara pelaku usaha dan konsumen. Dimana hal tersebut sependapat dengan batasan hukum konsumen yang dikemukakan oleh Az Nasution, hukum perlindungan

---

<sup>3</sup> Nasruddin, M. (2021). Pertanggungjawaban Perusahaan Ekspedisi Berkaitan Dengan Kelalaian Hilangnya Barang Kiriman. *Begawan Abioson*, 12, 1–14. Hlm. 7

<sup>4</sup> Nugroho, A. A. (2015). *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Jasa Pengiriman Barang Melalui Laut*. 56. Hlm. 49-50

<sup>5</sup> Pasal 1 angka 1 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

konsumen adalah Asas dan aturan umum yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan urusannya dengan penyedia barang dan/atau jasa konsumen.<sup>6</sup>

Berdasarkan uraian di atas, dalam jasa pengiriman barang terdapat satu bentuk kesepakatan antara pihak konsumen dan penyedia jasa layanan. Kesepakatan yang terjadi saat itu yang merupakan suatu bentuk perlindungan hukum. Dalam hal mana pembuktian tersebut dibuktikan dengan penandatanganan resi tanda terima pembuktian pengiriman barang dan biaya pengiriman yang telah disepakati.

Setelah konsumen menandatangani resi tanda terima atau bukti pengiriman barang dan biaya pengiriman telah dibayar, kesepakatan telah tercapai antara kedua belah pihak. Bentuk perjanjian yang dihasilkan dari kesepakatan antara konsumen dengan pihak penyedia jasa layanan yaitu berupa perjanjian pengiriman barang.

Dalam pelaksanaan pengiriman barang menggunakan jasa ekspediter terdapat dua perjanjian yaitu perjanjian ekspedisi dan perjanjian pengiriman. Perjanjian ekspedisi merupakan perjanjian tertulis maupun lisan yang di dalamnya mengatur hak dan kewajiban antara pihak jasa pengiriman dan pihak pengirim.<sup>7</sup> Adanya hubungan timbal balik antara ekspediter dan pengirim, dimana pihak ekspediter berkewajiban untuk mencarikan pengangkut jasa bagi pengirim sedangkan pengirim berkewajiban untuk

---

<sup>6</sup> Sahrul. (2021). Pengaturan Hukum Besaran Nilai Ganti Rugi Bagi Pengguna Jasa Pengangkutan Barang Dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang Melalui Angkutan Jalur Darat. *WASAKA HUKUM*, 9(1), 38–58.

<sup>7</sup> Sebayang, R. P. (2018). *PELAKSANAAN PERJANJIAN EKSPEDISI MELALUI ANGKUTAN UDARA (Sudi pada PT Anugerah Semesta Persada)*. VI(4), 5–15. Hlm. 9

membayar ongkos kirim kepada pihak ekspediter.<sup>8</sup> Dalam perjanjian ekspedisi ini memiliki sifat hukum yang rangkap, yaitu pelayanan berkala dan pemberian kuasa. Sedangkan perjanjian pengiriman mengatur tentang hak dan kewajiban antara pihak jasa ekspediter yang bertindak atas nama pengirim dan pihak pengangkut.<sup>9</sup>

Pelaksanaan perjanjian dalam pengiriman barang didasarkan semata-mata pada tujuan pengiriman, nama pengirim, nama pengangkut, dan dokumen pengiriman yang menjelaskan biaya pengiriman. Apabila terjadi sengketa saat proses pengiriman di kemudian hari, dokumen ini akan dijadikan sebagai bukti dan hubungan antara pengirim dan pihak jasa pengiriman akan terikat oleh perjanjian, karena para pihak akan melakukan kewajiban mereka berdasarkan hukum kebiasaan.

Pasal 1233 KUHPerdota menjelaskan bahwa perikatan lahir sebab suatu perjanjian atau undang-undang yang dimana pada Pasal 1313 KUHPerdota menjelaskan bahwa perjanjian adalah suatu perbuatan yang mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Dalam hal ini, pengusaha menciptakan kondisi yang ditentukan dalam kontrak untuk pengiriman barang. Syarat sahnya suatu perjanjian tertera pada Pasal 1320 KUHPerdota yang mengatur syarat-syarat sahnya suatu perjanjian yaitu kesepakatan, kecakapan, suatu hal tertentu, dan suatu sebab yang halal.<sup>10</sup>

---

<sup>8</sup> Kusuma, K. W., & Prananingtyas, P. (2022). Perlindungan Hukum Konsumen Pengguna Jasa Ekspedisi Dalam Hal Terjadinya Wanprestasi Oleh Jasa Ekspedisi. *Notarius*, 15, 521–530. Hlm. 524

<sup>9</sup> Sebayang, *Op.cid.* Hlm. 11

<sup>10</sup> Achmadi Miru dan Sakka Pati. (2008). *Hukum Perikatan Penjelasan Makna Pasal 1233 sampai 1456 BW*. Jakarta: RajaGrafindo Persada. Hlm. 4.

Seringkali terjadi peristiwa perbuatan hukum yang berkaitan dengan jasa pengiriman barang, khususnya berkaitan dengan tanggungjawab pihak jasa pengiriman terhadap kehilangan atau kerusakan barang. Akan tetapi pada kenyataannya seringkali ditemukan komplain yang dilakukan oleh konsumen tidak mendapatkan tanggapan dari pihak perusahaan jasa pengiriman, sehingga hal tersebut menimbulkan suatu sengketa.

Sebagai pengguna jasa pengiriman barang, konsumen harus mendapatkan perlindungan hukum untuk melindungi kepentingannya. Perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang menjamin kepastian hukum untuk melindungi konsumen. Dengan kata lain perlindungan hukum terhadap konsumen dapat dikatakan sebagai perlindungan yang mengatur tentang hak dan kewajiban konsumen, hak dan kewajiban produsen, serta tata cara perlindungan hak dan pemenuhan kewajiban.<sup>11</sup>

Perjanjian antara pihak pelaku usaha dan konsumen berisi hak dan kewajiban yang harus dipenuhi dan diperoleh masing-masing pihak. Akan tetapi, dalam prakteknya tidak semua konsumen yang merasa dirugikan mendapat pertanggungjawaban dengan baik atas kerugian yang mereka alami. Pelaku usaha seringkali mengabaikan hak pengguna jasa. Dalam hal ini pengguna jasa sadar akan haknya, namun mereka ragu untuk memperjuangkan haknya sebab mereka tidak mengerti bagaimana prosedur komplain terhadap

---

<sup>11</sup> Nasution, AZ. (1999). *Hukum Perlindungan Konsumen "Suatu Pengantar"*. Jakarta: Daya Widya

penyedia jasa. Adanya hubungan hukum kontraktual antara pelaku usaha dan konsumen, konsumen dapat mengajukan pengaduan kepada pelaku usaha.<sup>12</sup>

Hukum berfungsi sebagai pengatur dan pelindung pada kehidupan manusia sekaligus sebagai pemenuhan akan kepentingan manusia. Dalam pelaksanaannya hukum berlangsung secara normal, damai dan tertib. Seringkali terjadi pelanggaran terhadap hukum, dengan begitu penyelesaian terhadap pelanggaran hukum dapat diselesaikan dengan penegakan hukum, sedangkan untuk penyelesaian pelanggaran terhadap hukum diperlukannya perlindungan hukum.<sup>13</sup>

Keterlambatan pengiriman barang merupakan masalah yang paling sering dialami konsumen. Adanya wanprestasi yang dilakukan oleh pelaku usaha menimbulkan kerugian yang dialami oleh konsumen sebagai pengguna jasa. Konsumen yang mengalami kendala dalam proses pengiriman dapat mengalami kerugian materiil maupun immateriil, terutama karena keterlambatan produk.<sup>14</sup>

Selain adanya wanprestasi, kerugian yang dialami konsumen juga terjadi di luar perjanjian seperti halnya perbuatan melawan hukum, berupa kerusakan yang terjadi pada barang atau jasa yang mengakibatkan kerugian bagi konsumen, baik dikarenakan rusak atau cacatnya suatu barang tersebut

---

<sup>12</sup> Juwitasari, N., Ratna Sediati, D. S., Junaidi, M., & Soegianto, S. (2021). Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Ekspedisi. *Jurnal Usm Law Review*, 4(2), 688.

<sup>13</sup> Yuliawan, I., Susilo, A. B., Hukum, F., & Ngudi, U. (2018). PERLINDUNGAN HUKUM PERAWAT PRAKTIK ATAS TINDAKAN PELAYANAN GAWAT DAN DARURAT PADA MASYARAKAT PEDESAAN DI DESA SUSUKAN KABUPATEN SEMARANG. *Jurnal HUMANI (Hukum dan Masyarakat Madani)*. 8(1), 42–55. Hlm 43

<sup>14</sup> Made, N., Setyawati, A., Ardhya, S. N., Putu, N., & Yuliartini, R. (2022). *PENGIRIMAN BARANG DALAM HAL TERJADINYA WANPRESTASI ( STUDI KASUS DI PT JALUR NUGRAHA EKAKURIR ( JNE ) CABANG KOTA SINGARAJA )*. 5.

saat proses pengiriman, dan kerusakan atau cacatnya suatu barang akibat dari barang tersebut. selain dari kelalaian dan kesalahan, kerugian yang diderita konsumen juga disebabkan karena konsumen sendiri kurang mengkritisi terhadap barang yang ditawarkan, sehingga kerugian yang diderita tidak hanya kerugian finansial tetapi juga dapat membahayakan kesehatan dan keselamatan hidup konsumen.<sup>15</sup>

Dalam hal ini konsumen wajib memperoleh ganti rugi dari pelaku usaha untuk melindungi hak konsumen sesuai dengan Pasal 4 angka 8 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yaitu hak konsumen untuk mendapatkan ganti rugi. Hal tersebut juga diatur dalam Pasal 7 yang menyebutkan bahwa pelaku usaha berkewajiban memberikan tanggungjawab kepada konsumen apabila barang yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati.

Dalam Pasal 1365 KUHPdata menyebutkan bahwa tiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk menggantikan kerugian tersebut.<sup>16</sup> Dalam hal ini setiap orang yang dirugikan akibat dari kelalaian/ suatu kejadian peristiwa berhak menuntut dan mendapatkan ganti rugi.

Menurut H.S. Salim, wanprestasi merupakan suatu tindakan yang tidak memenuhi atau biasa disebut dengan lalai yang dilakukan oleh salah satu

---

<sup>15</sup> Marzuki, P. M. (2014). *Pembaruan Hukum Ekonomi Indonesia*. Universitas Airlangga Surabaya. Hlm. 8

<sup>16</sup> Bernandetha Aurelia Oktavira. (2022). *Contoh Perbuatan Melawan Hukum Dan Dasar Gugatannya*. <https://www.hukumonline.com/klinik/a/contoh-perbuatan-melawan-hukum-lt631ae19d07879> Diakses 8 Agustus 2022

pihak dalam melaksanakan suatu kewajiban sebagaimana telah ditentukan dalam perjanjian yang telah dibuat oleh kreditur dan debitur.<sup>17</sup> Sedangkan Pasal 1243 KUHPerdara menyebutkan wanprestasi adalah penggantian biaya, rugi dan bunga karena tidak terpenuhinya suatu perikatan, barulah mula diwajibkan, apabila si berhutang, setelah dinyatakan lalai memenuhi perikatannya, tetap melalaikannya, atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dibuatnya, hanya dapat diberikan atau dibuatnya, hanya dapat diberikan atau dibuat dalam tenggang waktu yang telah dilampauinya.<sup>18</sup>

Pasal 1267 KUHPerdara mengatur tentang pelaksanaan persetujuan dan penggantian biaya. Jika Kreditur mengalami kerugian karena debitur melakukan wanprestasi, maka kreditur mencari cara alternatif lain untuk melakukan upaya hukum atau hak, yaitu pelaksanaan perjanjian, meminta ganti rugi, dan pelaksanaan perjanjian serta meminta ganti rugi. Sedangkan pada perjanjian timbal balik, dapat melakukan pembatalan perjanjian dan mengklaim ganti rugi.

Dalam hal ini peneliti mengambil objek yang merupakan pengiriman barang sebab masih banyak masyarakat yang belum mengetahui proses pengiriman barang. Sedangkan subjek yang diambil dalam penelitian ini adalah lion parcel sebab Lion Parcel menawarkan beberapa pengiriman yang diinginkan oleh konsumen dan ingin mengenalkan jasa pengiriman Lion Parcel kepada masyarakat. Lion Parcel menawarkan beberapa layanan pengiriman sesuai dengan kebutuhan dan harga yang diinginkan oleh

---

<sup>17</sup> H.S, Salim. (2008). *Pengantar Hukum Perdata Tertulis (BW)*. Jakarta: Sinar Grafika.

<sup>18</sup> Kusuma, K. W., & Prananingtyas, P. *Op.cid*. Hlm 524

konsumen. Lion Parcel terbentuk dan berdiri pada awal tahun 2013, sebagai anggota dari Lion Group, Lion Parcel akan mengembangkan bisnis Lion Group pada bidang industri logistik berdasarkan konsep “*Just In Time Air Distribution*”.<sup>19</sup>

Dengan adanya penyedia layanan jasa pengiriman barang Lion Parcel ini menjalankan perusahaannya dengan slogan “tercepat, aman, murah dan menggunakan armada sendiri” yang dimana di dalam slogan tersebut memiliki makna yaitu memberikan pelayanan pengiriman barang cepat sampai tujuan, aman serta tidak ada kerusakan atau cacat pada barang, yang menjanjikan murah dalam ongkos kirim, serta menggunakan armada sendiri yang bekerjasama dengan Lion Air di bawah satu naungan Lion Group.<sup>20</sup>

Ketidakkampuan konsumen dalam menghadapi pelaku usaha jelas sangat merugikan masyarakat. Para pelaku usaha umumnya bersembunyi pada kontrak standar atau klausula baku yang ditandatangani oleh kedua belah pihak. Klausula baku dibuat oleh pihak yang lebih kuat kedudukannya, akan tetapi dalam prakteknya biasanya dipegang oleh entitas ekonomi (pelaku usaha). Isi dari klausula baku bersifat sepihak dan seringkali merugikan konsumen.<sup>21</sup>

Berdasarkan ulasan reting Lion Parcel yang tersedia di Google, tidak sedikit konsumen yang memberi ulasan bintang 1 (satu), dimana para

---

<sup>19</sup>Lion Parcel, *Lion Parcel Website* . <http://lionparcel.com/about> Diakses pada 21 Oktober 2022

<sup>20</sup> *Ibid.*

<sup>21</sup>Ramadhani, R. (2019). *JASA PENGIRIMAN BARANG OLEH PT TIKI INDONESIA Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pada Jasa Pengiriman Barang oleh PT TIKI Indonesia di Tinjau dari Undang-Undang Nomer 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan konsumen.*

konsumen ini mengalami kerugian yang ditimbulkan oleh pihak layanan jasa Lion Parcel. Salah satu konsumen yang mengalami kerugian yaitu Dewi Silawati. 10 bulan yang lalu, Dewi Silawati order di salah satu online shop yang pengirimannya menggunakan jasa layanan Lion Parcel ini. Dalam kasus beliau ini terkait dengan keterlambatan pengiriman yang dilakukan oleh pihak Lion Parcel, dalam estimasi waktu yang ditentukan paket akan diterima oleh Dewi Silawati 2-3 hari, akan tetapi pada realitanya pesanan tersebut sampai melebihi batas waktu yang diberikan.<sup>22</sup>

Selain Keterlambatan pengiriman barang, konsumen yang mengalami kerugian yaitu Bapak Maskur. Pada tanggal 25 April 2022, bapak Maskur ini mengirimkan paket dari Semarang tujuan Kulon Progo seberat 29kg dalam kemasan 2 karton, dimana masing-masing karton ini dengan rincian berat 18 kg dan 11kg. Akan tetapi paket yang sampai pada alamat tujuan hanya satu karton dengan berat 11 kg, sedangkan yang beratnya 18kg tidak diterima oleh penerima.<sup>23</sup> Dengan adanya kasus tersebut, peneliti tertarik untuk membahas tentang **“Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengiriman Barang Pada Jasa Ekspedisi Darat Yang Diselenggarakan Oleh Lion Parcel (studi kasus Lion Parcel Cabang Banyumanik.)”**

---

<sup>22</sup> Ulasan konsumen yang tersedia pada google maps Konsolidator Lion Parcel Semarang. (2022). Konsolidator Lion Parcel Semarang. <https://maps.app.goo.gl/o2EzwwNMeLHVtqxw6> . diakses pada 15 November 2022

<sup>23</sup> Ibid.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan Latar belakang yang telah diuraikan di atas dapat diambil permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen apabila mengalami kerusakan, keterlambatan dan kehilangan barang saat proses pengiriman dengan menggunakan jasa ekspedisi dari Lion Parcel?
2. Bagaimana proses penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pihak ekspediter Lion Parcel?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen apabila mengalami kerusakan, keterlambatan serta kehilangan barang saat proses pengiriman dengan menggunakan jasa ekspedisi dari Lion Parcel.
2. Untuk mengetahui proses penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pihak ekspediter Lion Parcel.

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

Penulisan ini diharapkan dapat menjadi sarana untuk menambah serta memperluas wawasan bagi masyarakat serta pembaca mengenai bentuk perlindungan hukum pihak jasa ekspedisi terhadap konsumen apabila mengalami kerusakan, kehilangan dan keterlambatan saat proses pengiriman barang yang mengakibatkan kerugian bagi konsumen.

## **2. Manfaat Praktis**

### **a. Bagi Peneliti**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan, wawasan dibidang perlindungan hukum bagi konsumen yang merasa atau mengalami kerugian akibat dari pengiriman barang yang diselenggarakan oleh jasa ekspedisi darat Lion Parcel, serta sebagai persyaratan untuk menyelesaikan program studi Strata-1 Ilmu Hukum di Universitas Ngudi Waluyo.

### **b. Bagi Perusahaan**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang berguna untuk meningkatkan faktor-faktor yang mempengaruhi citra perusahaan, kualitas pelayanan, dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan Lion Parcel.

### **c. Bagi Masyarakat**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu masyarakat dalam memahami serta mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan jasa pengiriman, sehingga dapat membuat keputusan yang lebih baik dan lebih tepat dalam menggunakan jasa pengiriman