

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Perkembangan perekonomian nasional yang disertai dengan perkembangan pengetahuan dan ilmu teknologi terus berkembang pesat di masyarakat. Perkembangan perekonomian tersebut memperkuat perbedaan pola hidup masyarakat tradisional dengan masyarakat modern. Masyarakat tradisional dalam memproduksi barang-barang masih dengan proses yang sederhana, dan dengan metode pemasaran secara langsung dengan bertatap muka antar penjual dan pembeli dalam melakukan jual beli. Seiring dengan perkembangan teknologi yang semakin pesat, masyarakat modern dalam melakukan transaksi jual beli tidak harus bertatap muka secara langsung, namun dapat dilakukan secara tidak langsung dengan menggunakan sarana telekomunikasi (internet) kemudian barang yang dibeli oleh konsumen akan dikirimkan melalui jasa pengiriman barang kepada konsumen.

Peran perusahaan jasa pengiriman sangat penting dalam kehidupan masyarakat modern, dikarenakan masyarakat sudah tidak harus membawa barangnya sendiri dalam melakukan jual beli namun bisa menggunakan jasa pengiriman untuk mengirimkan barangnya ke alamat yang dituju sehingga dapat lebih efisien dalam hal waktu dan juga biaya. Dengan menggunakan jasa pengiriman barang dan membayar tarif sesuai dengan

pelayanan yang dipilih oleh konsumen, maka barang tersebut akan menjadi tanggung jawab dari perusahaan jasa pengiriman barang hingga barang sampai ke tempat tujuan dengan selamat, tidak rusak ataupun hilang, dan juga tidak terlambat sesuai dengan waktu yang diberitahukan pada saat pembayaran.

Perusahaan penyedia jasa pengiriman barang memegang peran penting dalam hal pendistribusian barang karena memudahkan manusia dalam pengiriman barang dengan cepat dan tepat. Banyaknya sarana yang dapat digunakan untuk melakukan hal tersebut, pada akhirnya diberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan kita. Penyedia jasa pengiriman barang tersebut biasanya berbentuk perusahaan yang dibangun oleh badan usaha, dan bergerak dalam bidang perdagangan jasa di Indonesia seperti PT. SiCepat Ekspres Indonesia (Sicepat) dan PT. ID Express Solution (IDexpress).

Pihak perusahaan pengiriman barang tersebut menyelenggarakan usahanya dengan memberikan berbagai pilihan pelayanan pengiriman yang disesuaikan dengan estimasi waktu dan biaya yang harus dibayarkan<sup>1</sup>. Semakin cepat waktu pengiriman barang untuk sampai pada penerima maka tarif yang harus dibayarkan konsumen kepada perusahaan pengiriman barang akan semakin mahal dan begitu sebaliknya. Dalam proses pengiriman barang sering terjadi keterlambatan yang disebabkan

---

<sup>1</sup> SiCepat, "Produk dan Layanan", <https://www.sicepat.com/service> , diakses pada 27 Februari 2021, Pukul. 19.25 wib.

oleh berbagai faktor seperti cuaca buruk dan keadaan alam yang tidak mendukung membuat proses pengiriman terganggu.<sup>2</sup>

Selain keterlambatan adapula masalah atau kendala lain yang timbul dari penggunaan jasa pengiriman Sicepat dan IDexpress yaitu adanya barang dan/atau dokumen milik konsumen yang hilang dikarenakan oleh beberapa faktor internal maupun eksternal yang berasal dari pihak Sicepat dan IDexpress. Kurangnya ketelitian dari pihak Sicepat dan IDexpress dalam penyortiran dan pengiriman mengakibatkan barang dan/atau dokumen menjadi hilang, kecelakaan pada saat proses pengiriman menyebabkan barang dan/atau dokumen hilang atau terlambat, kesalahan penulisan juga menjadi salah satu faktor keterlambatan pengiriman, dan masih banyak lagi alasan yang menyebabkan barang dan/atau dokumen rusak, terlambat, atau bahkan hilang dalam proses pengantaran.<sup>3</sup>

Keterlambatan, kerusakan, dan/atau kehilangan menyebabkan konsumen merasa dirugikan karena dari pihak Sicepat dan IDexpress tidak memberikan informasi keterlambatan dan/atau kehilangan, hal ini telah melanggar Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK) yang menyebabkan kerugian pada konsumen.

---

<sup>2</sup> Sahabat Sicepat “*Mengulas Divisi Operation SiCepat Ekspres*”, <https://sahabatsicepat.com/mengulas-divisi-operation-sicepat-ekspres/> , diakses pada 27 februari 2021, Pukul. 19.50 WIB.

<sup>3</sup> Anggraito Yudha P, "*Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Pengiriman Terhadap Rusaknya Barang Yang Dikirim*", Skripsi Sarjana Hukum, Fakultas Hukum Universitas Jember, 2018, hlm. 2.

Dengan adanya Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK) diharapkan dapat menyadarkan masyarakat Indonesia untuk lebih menyadari akan segala hak-hak dan kewajiban-kewajiban yang dimiliki terhadap pelaku usaha dimana dikatakan bahwa untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuhkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab.<sup>4</sup>

Undang-Undang Perlindungan Konsumen diperlukan tidak lain karena lemahnya kedudukan konsumen dibandingkan posisi produsen. Konsumen sebagai pemakai akhir perlu mendapat perlindungan dari produk barang atau jasa agar benar-benar dapat dilindungi dengan adil.<sup>5</sup>

UUPK memuat aturan tentang hak-hak dan kewajiban konsumen, serta hak-hak dan kewajiban pelaku usaha. Dalam Pasal 19 ayat (1) UUPK dikatakan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Tanggung jawab pelaku usaha dapat, meliputi :<sup>6</sup>

- 1) Tanggung jawab ganti kerugian dan kerusakan;
- 2) Tanggung jawab ganti kerugian atas pencemaran;

---

<sup>4</sup> Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, "*Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*", Cetakan Kedua, Gtamedia Pustaka Utama, Jakarta, 2001, hlm. 2.

<sup>5</sup> Erman Rajagukguk, Sri Rejeki Hartono, at all, "*Hukum Perlindungan Konsumen*", Mandar Maju, Bandung, 2000, hlm. 37.

<sup>6</sup> Ahmad Miru dan Sutarman Yado, "*Hukum Perlindungan Konsumen*", RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2010, hlm. 130.

### 3) Tanggung jawab ganti kerugian atas kerugian konsumen.

Beberapa kasus di bawah ini menunjukkan bahwa pelaku usaha tidak melaksanakan tanggung jawabnya. Contoh kasus pertama adalah rusaknya barang pengiriman dari salah satu toko makanan kucing di salah satu *e-commerce* yang menggunakan jasa pengiriman barang SiCepat express dengan nomor resi 000481564251. Pengiriman barang hanya dikemas menggunakan kardus tanpa dilapisi *bubble wrap*, di saat barangnya sampai kepada penerimanya ternyata terdapat kerusakan pada bagian packing dan isi dari barang tersebut. Dari pihak penyedia jasa pengiriman tidak melakukan penggantian atas rusaknya barang tersebut.<sup>7</sup>

Contoh kasus kedua dengan nomor resi ID5000521754107. Susi melakukan transaksi melalui *e-commerce* menggunakan jasa pengiriman Id express, terjadi masalah pada proses pengantarannya ke tempat tujuan. Tertulis dalam aplikasai bahwa paket sudah diterima yang bersangkutan sendiri, namun yang terjadi ternyata barangnya sama sekali belum diterima. Setelah melakukan komplain ternyata tidak mendapatkan ganti atas hilangnya paket tersebut karena dianggap telah menerima paket tersebut.<sup>8</sup>

Ervan Fertanto, selaku kurir dari SiCepat menyatakan banyak sekali paket pada saat proses pengantaran tidak dijumpai penerimanya maupun keluarganya sehingga barang tidak bisa diselesaikan. Hal ini

---

<sup>7</sup> Erly, "Wawancara Pribadi", Pengguna Jasa SiCepat, 4 Maret 2021, Kudus.

<sup>8</sup> Susi, "Wawancara Pribadi", Pengguna Jasa ID Express, 4 Maret 2021, Kudus.

membuat kurir harus membawa kembali paketnya ke gerai dan mengembalikan ke seller.<sup>9</sup>

Said, selaku kurir dari Id express menyatakan hal yang sama sering terjadi pada Id express. Selain hal itu banyak komplain pada saat pengantaran barang ke tempat tujuan, penerima paketnya mengeluh jika paket yang dikirimkan terlambat atau lebih lama dari waktu yang ditentukan.<sup>10</sup>

Memasuki awal semester ke-dua di tahun 2020, mulai bulan Agustus tercatat lonjakan pengiriman sekitar 10% dengan lonjakan pengiriman tersebut SiCepat sudah melayani 1 juta paket perhari. Pada sektor pertumbuhan seller, seller yang bergabung menjadi member SiCepat pada tahun ini meningkat mencapai lebih dari 3.2 juta seller.<sup>11</sup> Berbeda dengan SiCepat, Id express masih terbilang perusahaan yang masih baru, tetapi Id express mempunyai keunggulan dibandingkan dengan perusahaan penyedia jasa kirim lainnya karena menggunakan mesin dalam proses penyortiran untuk meminimalisir kesalahan dalam pengiriman.<sup>12</sup>

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, penulis memilih SiCepat dan ID express karena SiCepat sedang mengalami kenaikan yang cukup pesat, selain itu Id express juga menggunakan

---

<sup>9</sup> Ervan Vertanto, "Wawancara Pribadi", Kurir SiCepat, 5 Maret 2021, Kudus.

<sup>10</sup> Said, "Wawancara Pribadi", Kurir Id express, 6 Maret 2021, Kudus.

<sup>11</sup> SiCepat, "Harbolnas 12.12 SiCepat Express Catat Lonjakan Pengiriman Hingga 5 Juta Paket", <https://www.sicepat.com/news/post/5fe021595e785d0011f7a49c-harbolnas-1212-sicepat-ekspress-catat-lonjakan-pengiriman-hingga-5-juta-paket>, 16 Maret 2021.

<sup>12</sup> Id Express, "Melayani #IDpeople Dengan Mesin Sortir Terbaru dan Tercanggih", <https://idexpress.com/index.php/Ina/about/sid/17/id/145.html>, 16 Maret 2021.

teknologi yang lebih canggih dibandingkan perusahaan penyedia jasa kirim lainnya. Sehubungan dengan hal tersebut penelitian akan dilakukan dengan cara melakukan perbandingan antara Sicepat dan Id express bagaimana tanggung jawab ke-dua perusahaan tersebut dalam menghadapi kendala pada saat pengiriman barang berlangsung. Penting untuk memahami dan mengetahui bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa pengiriman barang/ekspedisi PT. SiCepat Ekspres Indonesia (Sicepat) dan PT. ID Express Solution (IDexpress). Oleh karena itu, penulis ingin meneliti lebih lanjut mengenai tanggung jawab pelaku usaha PT. SiCepat Ekspres Indonesia (Sicepat) dan PT. ID Express Solution (IDexpress) dalam pelaksanaan pengiriman barang menggunakan jasa pengangkutan dengan judul : **Pelaksanaan Tanggung Jawab Pelaku Usaha SiCepat dan IDexpress dalam Pengiriman Barang (Studi Kasus SiCepat dan IDexpress di Kabupaten Kudus).**

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana perlindungan hukum yang didapatkan konsumen PT. SiCepat Ekspres Indonesia (SiCepat) dan PT. ID Express Solution (IDexpress)?

2. Bagaimana tanggungjawab PT. SiCepat Ekspres Indonesia (Sicepat) dan PT. ID Express Solution (IDexpress) terhadap permasalahan pada barang saat proses pengiriman berlangsung?

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan diadakannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk memahami dan mengetahui bagaimana perlindungan hukum yang didapat konsumen (pengirim) dari pelaku usaha PT. SiCepat Ekspres Indonesia (Sicepat) dan PT. ID Express Solution (IDexpress).
2. Untuk memahami dan mengetahui bagaimana tanggungjawab PT. SiCepat Ekspres Indonesia (Sicepat) dan PT. ID Express Solution (IDexpress) saat terjadi permasalahan terhadap barang saat proses pengiriman berlangsung.

### **D. Kegunaan Penelitian**

Adapun manfaat dari penulisan ini adalah sebagai berikut :

1. Kegunaan Teoritis  
Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan yang lebih luas terhadap ilmu hukum di bidang hukum perdata khususnya.
2. Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat membantu atau menjadi pencerahan bagi masyarakat umum yang menghadapi permasalahan dalam proses pengiriman barang menggunakan jasa ekspedisi seperti



diuraikan di atas. Jika terdapat kehilangan barang dan/atau dokumen pada saat proses pengiriman berlangsung.

Untuk penyedia jasa ekspedisi khususnya SiCepat dan Id express dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memperbaiki sistem kerja saat ini dalam proses pengiriman barang agar lebih berhati-hati dan lebih teliti dalam proses penyortiran, serta lebih memperhatikan ketepatan waktu dalam proses pengiriman barang kepada konsumen.

#### **E. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan bertujuan untuk mempermudah pemahaman dan penelaah penelitian. Dalam laporan penelitian ini, sistematika penulisan terdiri dari 5 (lima) bab yang mempunyai titik berat pada hal yang berbeda dan menjadi satu kesatuan yang saling melengkapi.

Bab pertama, berisi pendahuluan yang berisi garis besar dari keseluruhan pola berfikir dan dituangkan dalam konteks yang padat dan jelas. Karena itu dalam melakukan penulisan skripsi diawali dengan latar belakang masalah yang terjadi dalam perusahaan pengiriman barang mengenai apa yang menjadi alasan dalam memilih judul, dan bagaimana pokok permasalahannya. Kemudian diperjelas dengan mengemukakan tujuan dari penelitian baik secara teoritis maupun praktis.

Kemudian agar tidak terjadi pengulangan dan penjiplakan maka dijelaskan juga berbagai hasil penelitian yang terdahulu yang kemudian dituangkan dalam tinjauan pustaka. Demikian dengan metode penulisan ditulis dengan apa adanya agar dapat diketahui dengan jelas jenis

penelitian, pendekatan, sumber data, teknik pengumpulan data dan analisis data yang digunakan. Pengembangannya kemudian nampak dalam sistematika penulisan. dengan demikian, dalam bab pertama ini tampak gambaran isi skripsi secara keseluruhan namun dalam satu kesatuan yang ringkas dan padat guna menjadi pedoman untuk bab selanjutnya.

Bab kedua, berisi tinjauan umum tentang tanggung jawab pelaku usaha SiCepat dan ID Express dalam pengiriman barang yang meliputi pengangkutan (pengertian, jenis-jenis pengangkutan, asas-asas dalam pengangkutan, serta perjanjian pengangkutan), konsumen (pengertian serta hak dan kewajiban), pelaku usaha (pengertian serta hak dan kewajiban, tanggung jawab pelaku usaha, jenis-jenis tanggung jawab), wanprestasi (pengertian, macam-macam wanprestasi, akibat wanprestasi), Sicepat dan ID Epress (sejarah dan perkembangannya).

Bab ketiga, berisikan tentang metode penelitian yang digunakan oleh penulis agar lebih sistematis, meliputi spesifikasi penelitian, metode pengumpulan data yang yang terbagi menjadi data primer dan sekunder, metode pengolahan dan penyajian data, serta metode analisis data.

Bab keempat, bagian ini berisi analisis dari hasil pengolahan data dan pembahasan mengenai tanggung jawab pelaku usaha SiCepat dan ID Express dalam pengiriman barang di Kabupaten Kudus.

Bab kelima, Bab ini berisi kesimpulan dan saran dari seluruh penelitian yang telah dilakukan. Kesimpulan dapat dikemukakan masalah yang ada pada penelitian serta hasil dari penyelesaian penelitian yang

bersifat analisis obyektif. Sedangkan saran berisi jalan keluar yang diperlukan untuk mengatasi masalah dan kelemahan yang ada.

