

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Jumlah penduduk yang mengalami peningkatan serta dibarengi dengan peningkatan intensitas kebutuhan manusia dapat dipenuhi melalui aktifitas jual beli. Aktifitas jual beli telah menjadi bagian yang tidak dapat dipisahkan dari dunia perdagangan.<sup>1</sup> Pengangkutan menjadi sebuah jasa yang populer digunakan ketika melaksanakan aktifitas jual beli dengan jarak tempuh yang jauh. Pengangkutan dan perdagangan merupakan dua konotasi yang berbeda, namun memiliki kesamaan yang menjadikan barang sebagai obyek serta diawali dengan sebuah perjanjian.<sup>2</sup>

Perjanjian dalam pengiriman barang harus disertai dengan jaminan bahwa perpindahan barang tersebut dilakukan dalam keadaan statis. Perpindahan barang yang dilakukan oleh jasa pengiriman barang harus menjamin kondisi dan keamanan dari barang yang dikirim. Tidak adanya perjanjian tertulis antara kedua belah pihak bukan berarti akan mengesampingkan peraturan yang berlaku umum, tetapi justru sebaliknya peraturan perundang-undangan yang ada adalah yang berlaku dimana semua orang harus tunduk kepadanya.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup>Rudyanti Dorotea Tobing, *“Aspek-Aspek Hukum Bisnis, Pengertian, Asas, Teori dan Praktik”*, LaksBang Justitia, Palangka Raya, 2015, hlm. 67.

<sup>2</sup>Lidya Mahendra dkk, *“Perlindungan Hak-Hak Kreditur Dalam Hal Adanya Pengalihan Benda Jaminan Oleh Pihak Debitur”*, Jurnal Acta Comitatus, Volume 2, Nomor 1, Magister Kenotariatan Universitas Udayana, Denpasar, 2016, hlm. 280.

<sup>3</sup>I Made Udiana, *“Kedudukan dan Kewenangan Pengadilan Hubungan Industrial”*, Udayana University Press, Denpasar, 2016, hlm. 20.

Purwosutjipto dalam Rudyanti Dorotea Tobing menerangkan bahwa layaknya perdagangan, pengangkutan selalu diawali dengan perjanjian timbal balik antara pengirim dengan penyedia jasa pengangkutan. Perjanjian dilaksanakan berdasarkan itikad baik dengan menempatkan barang sebagai obyek dan diakhiri dengan kata sepakat sebagaimana ditentukan sebagai syarat perikatan dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata).<sup>4</sup>

Pengiriman barang yang telah mengalami proses konvensionalitas menjadi sebuah lapangan usaha bagi perusahaan jasa pengiriman barang. Akan tetapi, pengiriman barang cenderung dipermasalahkan ketika terjadi kecacatan pada barang yang dikirimkan ataupun pelayanan yang ditawarkan tidak sesuai dengan yang diiklankan. Erni Setyowati dan Wiyadi menjelaskan bahwa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi loyalitas dari seseorang pelanggan diantaranya adalah harga, merek, dan pelayanan.<sup>5</sup>

PT. Cita Van Titipan Kilat merupakan perusahaan jasa pengiriman terkemuka di Indonesia, berdiri pertama kali di Jakarta pada tahun 1970. Hingga saat ini, memiliki jaringan operasional yang meliputi 65 kota besar di Indonesia, didukung oleh lebih dari 500 kantor perwakilan, lebih dari 3.700 gerai dan lebih dari 6.000 karyawan di seluruh Indonesia. Salah satu kantor perwakilan tersebut terletak di Ruko, Jalan Ronggolawe No.7a, Getas Pejaten Kecamatan Jati Kabupaten Kudus Provinsi Jawa Tengah. Produk yang ditawarkan perusahaan tersebut adalah SDS (*Same Day Service*), ONS (*Over Night Service*), TDS (*Two*

---

<sup>4</sup>Rudyanti Dorotea Tobing, *Op. Cit.*, hlm. 68.

<sup>5</sup>Erni Setyowati dan Wiyadi, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Pemediasi", *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, Volume 18, Nomor 2, Program Studi Magister Manajemen Universitas Surakarta, Surakarta, 2016, hlm. 102.

*Days Service*), REG (*Regular Service*), ECO (*Economy Service*), TRC (*Trucking Service*), dan INT (*International Service*).<sup>6</sup>

Selain layanan pengiriman sehari sampai atau TIKI ONS PT. Citra Van Titipan Kilat Kantor Perwakilan Kudus, di Kabupaten Kudus terdapat layanan produk serupa dari perusahaan jasa pengiriman lain seperti JNE dengan layanan produk JNE YES, perusahaan jasa pengiriman POS INDONESIA dengan layanan produk POS EXPRESS, perusahaan jasa pengiriman SICEPAT dengan layanan produk SICEPAT BEST dan lain sebagainya.<sup>7</sup> Alasan penulis tertarik melakukan penelitian di PT Citra Van Titipan Kilat Kantor Perwakilan Kudus dan tidak di daerah/kota lainnya dikarenakan Kantor Perwakilan PT Citra Van Titipan Kilat Kudus merupakan pusat kantor cabang untuk seluruh wilayah Karesidenan Pati, yaitu meliputi Sub Agen Kudus, Jepara, Pati, Blora, Rembang, dan Purwodadi.<sup>8</sup>

Layanan ONS merupakan produk yang ditawarkan oleh PT. Citra Van Titipan Kilat Kantor Perwakilan Kudus yang menentukan bahwa barang akan sampai ke tangan pihak ketiga dalam jangka waktu satu malam. Akan tetapi, tidak sepenuhnya jasa pengiriman satu malam yang dimaksudkan diterapkan dengan maksimal. Adakalanya ketika barang tersebut memakan waktu 2-3 hari untuk sampai pada tangan konsumen. Biaya pengiriman *Over Night Service* yang relatif lebih tinggi dari paket pengiriman lainnya menjadikan sebuah persoalan tersendiri yang membuat pengguna jasa/konsumen cenderung bersifat kritis. PT. Citra Van

---

<sup>6</sup>PT Citra Van Titipan Kilat, "*Produk dan Layanan*", <https://tiki.id/id/produk-dan-layanan>, 30 Juni 2021

<sup>7</sup>PT Kargo Online System, "*Daftar Lama Pengiriman Barang Ekspedisi di Indonesia*", <https://kargo.tech/blog/daftar-lama-pengiriman-barang-jne-jnt-tiki-wahana-pos-sicepat-lion-parcel-ninja-xpress-anteraja/>, 15 September 2021.

<sup>8</sup> Karisma Niki Utami, "*Wawancara Pribadi*", Head Customer Relation Cabang Utama Tiki Kudus, Kudus, 15 November 2021.

Titipan Kilat memaparkan pedoman dan syarat pengiriman yang tercantum dalam laman resmi (*Website*) merupakan perjanjian yang mengikat antara pengirim kepada TIKI untuk dikirim ke suatu tujuan yang ditentukan oleh pengirim, dengan membayar biaya tertentu kepada TIKI baik secara tunai maupun berdasarkan kesepakatan sebelumnya antara pengirim dengan TIKI sebagaimana ketentuan dan syarat-syarat penggunaan yang ditampilkan pada beranda [www.tiki.id/](http://www.tiki.id/).<sup>9</sup>

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), arti kata lalai adalah kurang hati-hati. Arti lainnya dari lalai adalah tidak mengindahkan (kewajiban, pekerjaan, dan sebagainya).<sup>10</sup> Kelalaian dalam penelitian ini adalah terjadinya kerusakan terhadap barang konsumen, dan/atau keterlambatan pengiriman barang yang mengakibatkan kerugian bagi konsumen pengguna jasa.

Menurut KUH Perdata, bila salah satu pihak tidak menjalankan pelaksanaan perjanjian dan tidak memenuhi kewajiban sebagaimana tertuang dalam perjanjian ataupun telah memenuhi kewajibannya namun tidak sebagaimana yang ditentukan, maka perbuatannya tersebut dikategorikan sebagai wanprestasi.<sup>11</sup> Wanprestasi berasal dari istilah aslinya dalam bahasa belanda “*wanprestatie*”, artinya tidak memenuhi sesuatu yang diwajibkan seperti yang telah ditetapkan dalam perikatan.<sup>12</sup>

---

<sup>9</sup>PT Citra Van Titipan Kilat, “*Layanan TIKI Online*”, <https://www.tiki.id/id/produk-dan-layanan/>, 19 Agustus 2021, Kudus.

<sup>10</sup> Kamus Besar Bahasa Indonesia, “*6 Arti Lalai di Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*”, <https://kbbi.lektur.id/lalai>, Diakses pada tanggal 22 Maret 2022.

<sup>11</sup> Hartana, “*Hukum Perjanjian (Dalam Perspektif Perjanjian Karya Pengusahaan Pertambangan Batubara)*”, Jurnal Komunikasi Hukum, Volume 2, Nomor 2, Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja, Yogyakarta, 2016, hlm.150.

<sup>12</sup> I Made Aditia Warmadewa dan I Made Udiana, “*Akibat Hukum Wanprestasi Dalam Perjanjian Baku*”, Jurnal Ilmu Hukum Kertha Semaya, Volume 5, Nomor 2, Fakultas Hukum Universitas Udayana, Denpasar, 2017, hlm. 4.

Hanin seorang pengguna jasa layanan *over night service* PT. Citra Van Titipan Kilat Kantor Perwakilan Kudus. Hanin menceritakan pengalaman pribadinya saat mengirim dokumen yaitu Ijazah untuk adiknya yang berada di Sekaran, Kecamatan Gunung Pati, Kota Semarang dengan menggunakan layanan ONS dengan berat 1 kg dan biaya sekitar Rp.12.000,- termasuk biaya asuransi dokumen penting. Dikarenakan tidak ada yang mengantarkan dokumen secara langsung, maka ia menggunakan jasa pengiriman tersebut. Dengan memperhitungkan dengan baik agar dokumen tersebut sampai ke tujuan tepat waktu, mengingat dokumen tersebut akan digunakan adiknya untuk melamar kerja pada hari berikutnya.

Hanin mengirimkan dokumen tersebut pada hari Senin, 02 Agustus 2021 pukul 09.00 WIB dan sudah teregistrasi oleh TIKI dengan resi layanan TIKI ONS dengan alamat tujuan Sekaran, Kecamatan Gunung Pati, Kota Semarang. Pada sore harinya, tepatnya sekitar pukul 18.00 WIB, Hanin melakukan *tracking* atau melacak paket dengan memasukkan nomor resi paket yang ia kirim kemarin yang ternyata belum berangkat ke alamat tujuan. Atas kejadian tersebut, Hanin menghubungi *Customer Service* TIKI di nomor 1500 125. Dari pihak Tiki bahwa paket telah dalam perjalanan ke gudang transit *center* penyortiran Semarang Kota.

Pada keesokan harinya, tanggal 03 Agustus 2021 pukul 09.00 WIB, Hanin belum juga mendapatkan kabar dari adiknya terkait paket yang ia kirim. Kemudian ia melakukan pelacakan paket kembali secara online dan menanyakan langsung kepada *customer service* TIKI Kantor Perwakilan Kudus beralamat di RUKO Jl. Ronggolawe No.7a, Getas, Getas Pejaten, Kec. Jati, Kabupaten Kudus.

Pihak TIKI menjawab bahwa paket telah mengalami *Drop Point*, dimana paket ditahan sementara karena telah melewati jam operasional atau paket gagal kirim pada hari tersebut. Paket sampai ke TIKI Gunung Pati pukul 13.30 WIB, dan dibawa oleh kurir untuk di *delivery* pukul 15.00 WIB. Sekitar pukul 18.00 WIB kurir memutuskan untuk mengirim ulang pada hari berikutnya, dikarenakan barang telah terselip dan tidak bisa melakukan pengiriman dihari itu.<sup>13</sup>

Satrio seorang pengguna jasa layanan *Over Night Service* PT. Citra Van Titipan Kilat Kantor Perwakilan Kudus, menjelaskan bahwa pernah mengalami keterlambatan pengiriman dari batas layanan ONS yang ditawarkan pihak TIKI. Pada kasus tersebut Satrio melakukan pengiriman ikan hidup kepada saudaranya di yang beralamat di Kota surakarta dengan jenis ikan cupang halfmoon plakat (HMPK) untuk kontes ikan cupang dalam acara Piala Walikota “Betta Contest Surakarta” melalui layanan TIKI ONS dengan estimasi waktu barang sampai tujuan 24 jam. Hal tersebut dikarenakan Satrio tidak bisa menghadiri langsung acara tersebut, sehingga ia meminta tolong atau menitipkan ke saudaranya yang akan juga mengikuti perlombaan.

Satrio melakukan *packing* dengan rapi menggunakan plastik rangkap dua khusus pengiriman ikan cupang dengan tambahan sterofom dan kardus guna melindungi ikan dari proses pengiriman. Dikarenakan acara tersebut di mulai pada jam 08.00 WIB tanggal 11 Juni 2021, maka ia mengirim ikan sebelumnya yaitu pada tanggal 09 Juni 2021 pada pukul 15.00 WIB. Supaya saat kontes ikan dalam keadaan normal atau ikan dalam keadaan siap, maka maksimal ikan sampai pada

---

<sup>13</sup> Hanin, “*Wawancara Pribadi*”, Pengguna Jasa Layanan ONS TIKI Kantor Perwakilan Kudus, 16 Agustus 2021, Kudus.

tanggal 10 Juni 2021 sebelum acara kontes tersebut agar ikan dapat adaptasi dengan maksimal. Akan tetapi, pengiriman tersebut terjadi keterlambatan dari estimasi waktu pengiriman yang ditawarkan pihak TIKI, yang mengakibatkan ikan cupang tersebut dalam kondisi kurang baik sehingga gagal mengikuti acara dan akhirnya Satrio dengan berat hati kehilangan biaya pendaftaran dalam acara tersebut. Poin permasalahannya karena adanya keterlambatan selama 2 (hari) dalam pengiriman paket tersebut dari estimasi layanan ONS yang ditawarkan TIKI. Keterlambatan terjadi dikarenakan adanya kesalahan pada internal TIKI yakni bagian sortir dimana ikan tersebut sempat dikirim ke kota Purbalingga sehingga pengiriman ikan tersebut harus kembali ke *drop point* Purbalingga baru dikirimkan ke Surakarta<sup>14</sup>

Hal yang sama juga terjadi dengan Taufan, peternak ikan hias pengguna jasa TIKI ONS. Sebagai penjual ikan hias *online* keseluruhan wilayah Indonesia bahkan luar negeri, ia kerap menggunakan jasa pengiriman untuk pengiriman pesanan ikan hias tersebut. Selama ini, TIKI ONS sangat membantu memperlancar usahanya. Hal tersebut karena fasilitas layanan yang baik seperti kecepatan pengantaran maupun perlakuan barang yang dikirim, khususnya untuk hewan hidup. Ia juga menceritakan bahwa pernah mengalami keterlambatan pengiriman sampai 2 (dua) hari dari batas layanan ONS yang ditawarkan pihak TIKI.

Pada kasus bernomor resi 660032121518 dengan penerima Nando Lucky beralamat Jl. Monorukun Rt. 23/6 Ds Jongbiru Kabupaten Kediri. Ia mengirimkan ikan hidup jenis ikan cupang *halfmoon* seri *multicolour* dengan jumlah sepair atau

---

<sup>14</sup> Satrio, “*Wawancara Pribadi*”, Pengguna Jasa Layanan ONS TIKI Kantor Perwakilan Kudus, 16 Agustus 2021, Kudus.

sepasang melalui layanan TIKI ONS pada tanggal 12 Agustus 2021 pukul 14.54 WIB, dengan estimasi waktu sampai ke alamat tujuan maksimal 24 jam. Pada tanggal 14 Agustus 2022, taufan menerima pesan dari pelanggannya bahwa ikan yang dibelinya belum sampai ke alamat tujuan. Seketika taufan melakukan *tracking* dengan mengecek posisi paket dengan memasukkan nomor resi di situs resmi TIKI, ternyata benar bahwa paket yang dikirim belum sampai ke alamat tujuan pelanggannya. Lalu taufan menghubungi pihak TIKI, untuk menanyakan nasib paket yang ia kirim. Terdapat respon baik dari pihak TIKI, dengan meng-*up* kembali nomor resi ke kurir atau menghubungi tempat dimana posisi paket tersebut untuk segera dikirim ke alamat tujuan. Keterlambatan terjadi karena kesalahan input data layanan paket oleh *customer service* saat mencetak resi. Paket yang seharusnya menggunakan layanan TIKI ONS, tertulis menggunakan layanan TIKI Reguler.<sup>15</sup>

Berdasarkan uraian di atas, maka perlu dipertanyakan tentang apakah faktor penyebab terjadinya wanprestasi dalam pengiriman barang layanan “*Over Night Service*” oleh PT. Citra Van Titipan Kilat Kantor Perwakilan Kudus dan bagaimana tanggung jawab PT. Citra Van Titipan Kilat dalam hal terjadi wanprestasi atas pengiriman barang pada layanan “*Over Night Service*” yang dialami konsumen, sebab jasa pengiriman satu malam yang dimaksudkan tersebut tidak sepenuhnya diterapkan dengan maksimal. Biaya pengiriman layanan ONS yang relatif lebih tinggi dari produk layanan pengiriman TIKI lainnya, maka perlu perhatian khusus oleh pihak TIKI untuk mengoptimalkan pelayanan khususnya

---

<sup>15</sup> Taufan, “*Wawancara Pribadi*”, Pengguna Jasa Layanan ONS TIKI Kantor Perwakilan Kudus, 17 Agustus 2021, Kudus.

dalam produk ONS yang ditawarkan kepada pengguna jasa. Oleh karena hal tersebut, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul, “Tanggung Jawab PT. Citra Van Titipan Kilat Dalam Hal Terjadi Wanprestasi Atas Pengiriman Barang Milik Konsumen Pengguna Layanan “*Over Night Service*” (Studi Pada Kantor Perwakilan Kudus)”.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang penulis sajikan adalah sebagai berikut:

1. Apakah faktor penyebab terjadinya wanprestasi dalam pengiriman barang pada layanan “*Over Night Service*” oleh PT. Citra Van Titipan Kilat Kantor Perwakilan Kudus?
2. Bagaimana tanggung jawab PT. Citra Van Titipan Kilat dalam hal terjadi wanprestasi atas pengiriman barang pada layanan “*Over Night Service*” yang dialami konsumen?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan permasalahan di atas, maka tujuan penelitian ini dimaksudkan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor penyebab terjadinya wanprestasi dalam pengiriman barang pada layanan “*Over Night Service*” oleh PT. Citra Van Titipan Kilat Kantor Perwakilan Kudus.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis tanggung jawab PT. Citra Van Titipan Kilat dalam hal terjadi wanprestasi atas pengiriman barang pada layanan “*Over Night Service*” yang dialami konsumen.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Terdapat 2 (dua) kegunaan penelitian dari hasil penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan ilmu pengetahuan dalam pengembangan dibidang hukum perdata khususnya mengenai tanggung jawab PT. Citra Van Titipan Kilat dalam hal terjadi wanprestasi atas pengiriman barang milik konsumen pengguna layanan *Over Night Service*.

2. Secara praktis

Hasil penelitian ini nantinya diharapkan dapat memberikan manfaat secara praktis, yaitu kepada:

- a. Masyarakat

Untuk memberikan pengetahuan dan pemahaman mengenai, tanggung jawab PT. Citra Van Titipan Kilat dalam hal terjadi wanprestasi atas pengiriman barang milik konsumen pengguna layanan *Over Night Service*.

- b. Perusahaan jasa pengiriman barang

Untuk memberikan masukan dan saran agar pelayanan terhadap pengguna jasa pengiriman barang dapat lebih maksimal yaitu terkait dengan tanggung jawab PT. Citra Van Titipan Kilat dalam hal terjadi wanprestasi atas pengiriman barang milik konsumen pengguna layanan *Over Night Service*.

c. Mahasiswa hukum

Memberikan masukan serta bahan perbandingan bagi mahasiswa hukum yang tertarik mendalami hal-hal yang berkaitan dengan tanggung jawab PT. Citra Van Titipan Kilat dalam hal terjadi wanprestasi atas pengiriman barang milik konsumen pengguna layanan *Over Night Service*.

**E. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan penelitian ini terbagi dalam 5 (lima) bab. Adapun gambaran yang lebih jelas mengenai skripsi ini diuraikan pada alinea dibawah ini.

Bab I tentang Pendahuluan yang terdiri dari latar belakang pemilihan judul, rumusan permasalahan, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II tentang Tinjauan Pustaka yang di dalamnya menguraikan tentang kajian teoritis yang berguna untuk acuan melakukan pembahasan terhadap pokok permasalahan yang berkaitan dengan penelitian, yaitu: tinjauan umum tentang tanggung jawab (meliputi: pengertian tanggung jawab, prinsip tanggung jawab, teori tanggung jawab, dan tanggung jawab atas terjadinya wanprestasi); tinjauan umum tentang perjanjian (meliputi: pengertian perjanjian, syarat sahnya perjanjian, berakhirnya perjanjian, dan perjanjian pengiriman barang); tinjauan umum tentang wanprestasi; dan tinjauan umum tentang perlindungan konsumen (meliputi: pengertian perlindungan konsumen, asas-asas perlindungan konsumen, hak dan kewajiban konsumen, serta hak dan kewajiban pelaku usaha).

Bab III adalah Metode penelitian terdiri dari metode pendekatan, spesifikasi penelitian, metode penentuan sampel, metode pengumpulan data, metode pengolahan dan penyajian data, serta metode analisis data.

Bab IV tentang Hasil Penelitian dan Pembahasan yang di dalamnya menguraikan tentang faktor penyebab terjadinya wanprestasi dalam pengiriman barang pada layanan “*Over Night Service*” oleh PT. Citra Van Titipan Kilat Kantor Perwakilan Kudus dan tanggung jawab PT. Citra Van Titipan Kilat dalam hal terjadi wanprestasi atas pengiriman barang pada layanan “*Over Night Service*” yang dialami konsumen.

Bab V adalah Penutup, yang terdiri atas uraian kesimpulan dan saran terkait permasalahan yang diteliti

