

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Memasuki era baru dalam dunia perdagangan sejalan dengan semakin berkembangnya teknologi informasi, telah menimbulkan dampak yang luas dalam kehidupan masyarakat. Di masa yang akan datang, teknologi informasi akan menjadi alternatif dalam melakukan kegiatan komersial dan pemerintahan. Teknologi informasi dipilih karena diyakini bahwa pemanfaatan teknologi informasi lintas batas akan meningkatkan efisiensi dan kecepatan operasi dibidang bisnis dan bidang pemerintahan. Hal ini juga terjadi di Indonesia, seluruh kegiatan ekonomi mengacu pada pola yang mengarah pada penggunaan teknologi informasi. Baik dari segi pelayanan jasa maupun barang. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, transaksi bisnis semakin banyak dilakukan secara elektronik.¹

Perkembangan teknologi terjadi sangat pesat diberbagai bidang, salah satu contohnya adalah penggunaan internet. Penggunaan internet memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi dan berkomunikasi dengan sangat mudah, cepat dan murah. Dengan adanya internet konsumen dimudahkan dalam memenuhi kebutuhannya. Konsumen dapat mengakses internet melalui media elektronik untuk melihat barang yang

¹ Rika Hardiana, Ahyuni Yunus, dan Dachran S. Busthami, “*Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Pencantuman Klausula Baku Dalam Suatu Perjanjian Oleh Pelaku Usaha Jasa Pengiriman Barang*”, *Journal of Lex Generalis (JLG)*, Vol. 2 No. 3, Universitas Muslim Indonesia, Makassar, 2021, hlm. 1215

disediakan pedagang, setelah konsumen setuju untuk membeli barang secara *online*, pedagang akan mengirimkan barang dengan menggunakan jasa pengiriman barang (ekspedisi) ke alamat konsumen. Jasa pengiriman barang menjadi layanan yang banyak diminati oleh masyarakat saat melakukan aktivitas jual beli dengan jarak yang cukup jauh. Kehadiran perusahaan jasa pengiriman barang ini sangat memudahkan proses jual beli karena dapat mengefisiensikan waktu dan biaya.²

Indonesia merupakan salah satu negara terbesar di dunia yang terdiri dari ribuan pulau dari Sabang sampai Merauke. Setiap pulau di Indonesia dipisahkan oleh laut yang relatif berjauhan jaraknya, untuk menjalin hubungan antar wilayah yang sangat luas tersebut Indonesia membutuhkan sarana transportasi baik di darat, laut maupun udara. Pengangkutan merupakan bagian yang sangat penting dalam kehidupan dan perdagangan masyarakat. Hal ini didasarkan pada beberapa faktor seperti perdagangan dalam bentuk penyebaran dan distribusi barang ke seluruh daerah hingga ke pelosok tanah air.³

Sebagai salah satu aspek penunjang pembangunan ekonomi terlihat dengan maraknya kegiatan jual/beli barang melalui media internet, sehingga menimbulkan banyak berdirinya perusahaan-perusahaan yang

² Dewa Kadek Kevin Patria dan I Gede Putra Ariana, “Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Ekspedisi Terhadap Kerusakan Barang Kiriman Milik Konsumen (Studi Pada Ninja Xpress)”, Kertha Semaya: Ilmu Hukum, Vol. 8 No. 9, Universitas Udayana, Bali, 2020, hlm. 1367

³ Ika Natalia, Suradi, dan Ery Agus Priyono, “Klausula Baku Dalam Transaksi Penyedia Jasa Pengiriman Pengiriman PT. JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) Dikaitkan Dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”, Diponegoro Law Journal, Vol. 6 No. 2, Fakultas Hukum Universitas Diponegoro, Semarang, 2017, hlm. 2

bergerak dibidang jasa pengiriman barang dalam melaksanakan kegiatan jual beli tersebut.⁴ Jasa pengiriman dapat berupa suatu jenis jasa pengiriman barang sebagai salah satu bentuk kegiatan perdagangan. Fungsi jasa pengiriman saat ini adalah untuk memudahkan masyarakat untuk memperoleh sesuatu yang berasal dari luar wilayah. Terdapat berbagai jenis layanan jasa pengiriman barang di Indonesia yaitu JNE, J&T Express, POS Indonesia, ID Express, TIKI, SiCepat Express, Pahala Express, Indah Logistik, Wahana dan lain sebagainya.⁵

Pengiriman barang oleh pihak pengirim kepada pihak penerima dapat dikategorikan sebagai suatu perjanjian pengangkutan. Adapun yang dimaksud perjanjian dengan pengangkutan menurut H.M.N Purwosutjipto adalah perjanjian timbal balik antara pengangkut dan pengirim, dimana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan orang ke suatu tempat tujuan tertentu dengan aman, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar uang angkutan. Dalam hal perjanjian pengangkutan tersebut, pengirim wajib membayar uang angkutan sebagai kontrak prestasi dari penyelenggaraan pengangkutan yang dilakukan oleh pengangkut.⁶

⁴ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, "*Hukum Perlindungan Konsumen*", PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2015, hlm. 37

⁵ Dara Qurratu Aini Yusuf, "*Perlindungan Konsumen Terhadap Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Baku Perusahaan Jasa Pengiriman Barang (Studi Pada Perusahaan Pengiriman Barang Di Kota Binjai PT. JNE)*", *Iuris Studia: Jurnal Kajian Hukum*, Vol. 3 No. 2, Bunda Media Grup, Medan, 2022, hlm. 204

⁶ Fitriyanto Purwo Nugroho, "*Pelaksanaan Pengangkutan Oleh PO. Nusa Dalam Mengangkut Penumpang Dan Barang Bawaan Di Surakarta*", *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 8 No. 2, Fakultas Hukum Universitas Surakarta, Surakarta, 2014, hlm. 3

Kesepakatan antara para pihak tidak selamanya berjalan dengan baik dalam arti masing-masing pihak tidak puas karena terkadang pihak penerima tidak menerima barang sesuai dengan apa yang diharapkan. Dalam hal ini pihak ekspedisi telah melakukan wanprestasi, sehingga konsumen mengalami kerugian.⁷ Wanprestasi terjadi apabila salah satu pihak dalam perjanjian tidak memenuhi apa yang menjadi kewajibannya yang telah ditetapkan dalam perikatan, baik perikatan yang timbul karena perjanjian maupun undang-undang. Dalam pelaksanaan perjanjian apabila terjadi suatu keadaan dimana debitur (pihak yang berkewajiban) tidak melaksanakan prestasi yang bukan dikarenakan keadaan memaksa maka akan dimintai ganti rugi.⁸

Ditemukan dalam praktik sehari-hari salah satu perjanjian yang dibuat secara baku. Klausula baku merupakan aturan sepihak dalam kuitansi, faktur/bon, perjanjian atau dokumen lainnya yang dalam transaksi jual beli dapat merugikan konsumen. Adanya klausula baku menyebabkan posisi konsumen lemah dibandingkan dengan pelaku usaha. Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK) menyatakan bahwa klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang

⁷ Rika Hardiana, *Op. Cit.*, hlm. 1216

⁸ Ahmadi Miru, "*Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak*", PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2018, hlm. 74

telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian.⁹

Perusahaan jasa pengiriman barang yang ada di Kudus yaitu ID Express, J&T Express, JNE, TIKI, Pos Indonesia, Anteraja, SAP Express, J&T Cargo, Wahana dan SiCepat Express. Adapun perusahaan jasa pengiriman barang yang dipilih oleh peneliti adalah ID Express Kabupaten Kudus dikarenakan perusahaan tersebut merupakan salah satu penyedia jasa pengiriman barang di Kudus yang memiliki banyak pelanggan yang mengirimkan barang ke seluruh Indonesia dan peneliti menemukan berbagai ulasan negatif terkait pelayanan yang diberikan oleh konsumennya.

PT. ID Express Logistik Indonesia (ID Express) adalah salah satu layanan jasa pengiriman barang atau jasa ekspedisi pertama di Indonesia dalam bentuk paket, dokumen dan lain sebagainya yang bekerjasama dengan beberapa *marketplace*.¹⁰ ID Express merupakan perusahaan pengangkutan barang yang dokumen perjanjian pengangkutannya telah ditandatangani. Tanda tangan dalam dokumen tersebut menjadi pengikat para pihak di dalamnya. Isi klausul baku yang mempunyai kekuatan yang mengikat bagi para pihak yang terlibat di dalamnya yaitu meliputi klausul

⁹ Nurhafni dan Sanusi Bintang, “*Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Perjanjian Baku Elektronik (Consumer Law Protection In Electronic Standard Agreement)*”, Kanun Jurnal Ilmu Hukum, Vol. 20 No. 3, Fakultas Hukum Universitas Syiah Kuala, Banda Aceh, 2018, hlm. 474

¹⁰ Faisal Ramdhan, Risa Ratna Gumilang, dan Ila Karmila, “*Effect of Competence on Employee Performance on ID Express Sumedang*”, Jurnal Akuntansi dan Pajak, Vol. 4 No 1, Universitas Sebelas April, Sumedang, 2022, hlm. 24.

tentang: a) ID Express tidak bertanggungjawab atas kehilangan atau kerusakan dokumen atau barang yang diakibatkan ketidaksempurnaan pembungkusan oleh Pengirim; b) ID Express tidak bertanggungjawab atas keterlambatan, kehilangan, kerusakan dan biaya-biaya yang timbul akibat kelalaian penjual; dan c) ID Express tidak bertanggungjawab atas denda, kehilangan atau kerusakan selama paket berada dalam penahanan Bea dan Cukai atau pejabat berwenang lainnya.¹¹

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis kepada kepala kantor ID Express Kabupaten Kudus didapatkan penjelasan bahwa apabila terdapat konsumen yang mengajukan komplain terkait paket barang yang mengalami kerusakan, hanya dapat diberikan ganti rugi oleh ID Express apabila paket tersebut dalam pengemasannya menggunakan kemasan yang layak sesuai dengan standar keamanan oleh pihak ID Express selaku perusahaan ekspedisi guna meminimalisir kerusakan. Ketentuan pengiriman barang yang diharuskan menggunakan *packing* kayu adalah baterai; komputer dan komponennya; *handphone* dengan jumlah 6 (enam) unit atau lebih untuk setiap alamat tujuan; mesin atau benda otomotif; sepeda *fullset* yang belum dirakit, jari-jari/*rims/frame* sepeda; barang pecah belah; kaca; tabung *fluorescent*, lampu neon, *x-ray* dan segala jenis penerangan; kontainer *foam*; benda tajam/runcing; barang berat dengan ukuran dimensi yang telah ditentukan. Sedangkan barang tertentu harus menggunakan kemasan *bubble wrap* dilapisi dengan kardus

¹¹ Admin, "Syarat dan Ketentuan ID Express", <https://idexpress.com/bantuan/syarat-dan-ketentuan/>, diakses tanggal 2 September 2022.

dan ditambah dengan *packing* kayu. Apabila pengirim hanya menggunakan *bubble wrap* dilapisi kardus yang mengakibatkan kemasan dan barangnya mengalami kerusakan, maka tidak mendapatkan ganti rugi dari pihak ekspedisi, sehingga kerusakan terhadap paket barang akan dibebankan kepada pihak penjual selaku pengirim dan konsumen akan mengalami kerugian terhadap barang yang dibeli.¹²

Ketentuan yang telah ditetapkan mengenai ganti kerugian yakni ID Express akan melakukan ganti rugi atas barang hilang atau rusak yang disebabkan oleh kurir, yang menyebabkan ketidaksesuaian jumlah barang dalam laporan pengiriman dengan laporan penerimaannya atau barang kiriman mengalami kerusakan pada kemasan luar dengan menunjukkan bukti berupa video *unboxing* ataupun foto produk tersebut; permintaan klaim tidak akan diterima dan tidak berlaku untuk barang yang telah diterima oleh penerima lebih dari 3 (tiga) hari kalender; nilai penggantian kerugian atas barang hilang atau rusak (tidak menggunakan asuransi) adalah sebesar nilai barang yang dikirimkan atau sebesar 10x (sepuluh kali) lipat dari biaya pengiriman, diambil mana yang paling rendah, dengan nilai penggantian maksimal sebesar Rp. 1.000.000,- (satu juta rupiah) dan/atau sebesar Rp. 250.000.000 (dua ratus lima puluh juta rupiah) apabila menggunakan asuransi; ID Express akan melakukan penggantian klaim ganti rugi selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari kerja setelah semua dokumen yang berisi informasi dan bukti kejadian

¹² Aep Saepuloh, "Wawancara Pribadi", Kepala ID Express Kabupaten Kudus, tanggal 11 September 2022

barang hilang atau rusak telah diajukan dan telah dilakukan proses investigasi atas klaim ganti rugi tersebut, dimana hasil investigasi tersebut menyatakan bahwa klaim ganti rugi akan ditanggung ID Express, maka ID Express akan melakukan penggantian biaya yang sudah ditentukan ke rekening pengirim; dan ID Express hanya bertanggung jawab untuk mengganti kerugian yang dialami pengirim akibat kerusakan atau kehilangan yang disebabkan oleh kelalaian karyawan atau agen ID Express.¹³

Seperti contoh kasus kerusakan barang yang dialami oleh konsumen atas nama Nur Hayati yang terjadi di Kabupaten Kudus pada tahun 2020, konsumen memesan barang pada salah satu *marketplace* dengan pengiriman barang menggunakan penyedia jasa yaitu ID Express. Dalam hal ini konsumen menerima barang yang pengemasannya dan isinya telah mengalami kerusakan. Konsumen mengajukan komplain untuk ganti kerugian kepada penyedia jasa ekspedisi, akan tetapi pihak ID Express tidak menanggapi hal tersebut karena menganggap pengemasan paket/barang tersebut tidak sesuai standar keamanan yang telah ditetapkan ID Express, yaitu barang yang dipesan oleh konsumen tersebut termasuk kategori barang pecah belah dan hal tersebut bukan kesalahan dari pihak penyedia jasa ekspedisi melainkan murni kelalaian dari pihak pengirim.¹⁴

¹³ Admin, “Syarat dan Ketentuan ID Express”, <https://idexpress.com/bantuan/syarat-dan-ketentuan/>, diakses tanggal 24 September 2022

¹⁴ Nur Hayati, “Wawancara Pribadi”, Konsumen ID Express Kabupaten Kudus Yang Dirugikan, tanggal 11 September 2022

Selain kasus kerusakan barang, juga terdapat kasus keterlambatan pengiriman yang dialami oleh konsumen atas nama Muhammad Hendri Saputra pada tahun 2023, dimana paket yang dia pesan telah berada di gudang ID Express Kudus selama 2 (dua) minggu, akan tetapi pihak kurir tidak segera mengantarkan paket/barang tersebut ke alamat yang telah tertera. Dalam hal ini konsumen sendirilah yang mengambil paket/barang tersebut di gudang ID Express Kudus, sehingga barang yang seharusnya diterima tepat waktu menjadi terlambat dan itupun harus diambil sendiri. Ketika konsumen mengkonfirmasi kepada pihak *customer service* terkait alasan barang tidak segera dikirim, tidak ada penjelasan dari pihak *customer service*.¹⁵

Terkait hal tersebut di atas, maka telah terjadi penyimpangan terhadap hak konsumen dalam UUPK pada ketentuan Pasal 4 huruf a yakni “hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa”; huruf h “hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi atau penggantian jika barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya” dan Pasal 18 ayat (1) huruf a yakni “pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila: a. menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha”.

¹⁵ Muhammad Hendri Saputra, “Wawancara Pribadi”, Konsumen ID Express Kabupaten Kudus Yang Dirugikan, tanggal 12 Agustus 2023

Berdasarkan uraian di atas, adanya permasalahan yang timbul mendorong penulis untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Akibat Hukum Pencantuman Klausula Baku Dalam Transaksi Jasa Pengiriman Barang (Studi di ID Express Kabupaten Kudus)”**.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana penerapan klausula baku dalam perjanjian pengiriman barang yang dilakukan oleh ID Express Kabupaten Kudus sebagai perusahaan penyedia jasa pengiriman barang ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen?
2. Bagaimana pertanggungjawaban ID Express Kabupaten Kudus sebagai perusahaan penyedia jasa pengiriman barang kepada konsumen apabila terjadi keterlambatan atau kerusakan?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis penerapan klausula baku dalam perjanjian pengiriman barang yang dilakukan oleh ID Express Kabupaten Kudus sebagai perusahaan penyedia jasa pengiriman barang ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pertanggungjawaban ID Express Kabupaten Kudus sebagai perusahaan penyedia jasa pengiriman barang apabila terjadi keterlambatan atau kerusakan.

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pengembangan ilmu hukum Perdata dan dapat menambah wawasan bagi pembaca, khususnya mengenai akibat hukum pencantuman klausula baku dalam transaksi jasa pengiriman barang.

2. Kegunaan Praktis

Adapun kegunaan praktis dalam penelitian ini sebagai berikut:

a) Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi kontribusi, wawasan serta informasi bagi masyarakat khususnya mengenai akibat hukum pencantuman klausula baku dalam transaksi jasa pengiriman barang.

b) Bagi Pelaku Usaha

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan atau pertimbangan kepada penyedia jasa pengiriman barang ID Express mengenai akibat hukum pencantuman klausula baku dalam transaksi jasa pengiriman barang.

c) Bagi Mahasiswa

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya yang membahas lebih rinci lagi mengenai akibat hukum pencantuman klausula baku dalam transaksi jasa pengiriman barang.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan hukum terdiri dari 5 (lima) bab, yakni masing-masing bab memiliki keterkaitan antara satu dengan lainnya. Sistem penulisan skripsi ini diuraikan sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan, dimana bab ini membahas tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka, didalamnya membahas tentang kajian teoritis dari permasalahan yang diteliti yaitu tinjauan tentang perjanjian dan wanprestasi, tinjauan tentang klausula baku, tinjauan tentang pengangkutan, serta tinjauan tentang konsumen dan pelaku usaha.

Bab III Metode Penelitian, dimana bab ini membahas mengenai metode pendekatan, spesifikasi penelitian, metode penentuan sampel, metode pengumpulan data, metode pengolahan dan penyajian data, serta metode analisis data.

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan, bab ini berisi tentang hasil penelitian dan pembahasan mengenai penerapan klausula baku dalam perjanjian pengiriman barang yang dilakukan oleh ID Express Kabupaten Kudus sebagai perusahaan penyedia jasa pengiriman barang ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan pertanggungjawaban ID Express Kabupaten Kudus sebagai perusahaan penyedia jasa pengiriman barang kepada konsumen apabila terjadi keterlambatan atau kerusakan.

Bab V Penutup, bab ini membahas mengenai kesimpulan sebagai hasil dari penelitian dan saran-saran yang berkaitan dengan permasalahan yang terurai dari bab-bab sebelumnya.

