

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelaksanaan pembangunan di Indonesia, bidang transportasi merupakan sarana yang sangat penting dan strategis dalam memperlancar roda kehidupan perekonomian, memperkokoh persatuan dan kesatuan serta mempengaruhi semua aspek kehidupan bangsa dan negara. Peranan transportasi dalam banyak segi kehidupan ini tercermin pada semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat akan jasa angkutan bagi pengangkutan orang serta barang dari dan keseluruh pelosok tanah air, bahkan dari dan keluar negeri. Berdasarkan kenyataan tersebut banyak bermunculan perusahaan yang memberikan layanan jasa pengiriman barang.¹ Salah satunya yaitu J&T Express, yaitu sebuah perusahaan yang melayani jasa pengangkutan barang melalui jalur darat, laut, dan udara. J&T Express sendiri didirikan sejak 20 Agustus 2015.²

¹ Hermawan Lumba dan Sumiyati, 2014, "Pertanggungjawaban Perusahaan Ekspediter Kepada Konsumen Berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen," *Mimbar Keadilan, Jurnal Ilmu Hukum*. hlm. 71-72. ISSN: 0853-8964, <https://www.neliti.com/id/publications/240080/pertanggungjawaban-perusahaan-ekspediter-kepada-konsumen-berdasarkan-uu-no-8-tahun-1999-tentang-Perlindungan-Konsumen>. Diakses pada tanggal 03 Oktober 2024 pukul 19.30 wib.

² https://id.m.wikipedia.org/wiki/J%26T_Express. Diakses pada tanggal 03 Oktober 2024 pukul 20.00 wib.

Pihak perusahaan pengangkutan barang berkewajiban menerima dan menyelenggarakan pengiriman barang dari tempat asal ke tempat tujuan tertentu dengan selamat. Mengingat perusahaan pengangkutan barang bergerak dalam bidang jasa, maka faktor penting yang patut diperhatikan adalah kepercayaan pengguna jasa, dimana konsumen menggunakan jasa perusahaan tersebut karena konsumen percaya bahwa barang atau kiriman yang mereka kirim melalui jasa perusahaan pengangkutan barang tersebut akan sampai dengan selamat di tempat tujuan.³ Semakin banyaknya pengguna jasa pembeli *online* tentu saja memberikan pengaruh yang sangat besar pada pasar jasa pengangkutan barang, hal tersebut menjadi sebuah jasa yang sangat populer dan memberikan banyak manfaat ketika ingin melakukan aktivitas jual beli dengan jarak tempuh yang jauh.

Pelaksanaan pengangkutan barang tersebut berhubungan erat dengan tanggung jawab perusahaan pengiriman barang dalam memberikan pelayanan jasa berupa pengiriman barang dari satu tempat ke tempat lain. Melaksanakan kewajiban untuk mengantarkan barang, perusahaan pengangkutan barang melalui jajarannya berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada pengguna jasanya.⁴

Perusahaan penyedia jasa layanan pengangkutan barang adalah perusahaan yang bergerak pada bidang pengangkutan barang melalui jalur laut,

³ *Ibid.*

⁴ *Op.cit*, Hal.72

udara dan darat untuk memenuhi kepuasan pelanggan dalam pengiriman barang. Pelaksanaan pengiriman barang menggunakan jasa pengangkutan sendiri telah diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (yang selanjutnya disebut KUHD) yaitu terdapat dalam Pasal 466 KUHD yang mengatur mengenai pengangkutan barang yang mana dijelaskan adalah seseorang yang mengikatkan dirinya pada suatu perjanjian untuk menyanggupi pengangkutan barang, selain itu pengangkutan barang juga diatur dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yaitu terdapat dalam Pasal 160-161 yang mana dalam Pasal tersebut dijelaskan mengenai angkutan barang yang dikategorikan menjadi 2 (dua) yaitu angkutan umum dan angkutan khusus serta diatur mengenai persyaratan pengangkutan barang, lebih lanjut pengangkutan barang juga diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 5 Tahun 2005 Tentang Penyelenggaraan Jasa Titipan.

Perjanjian pengangkutan sendiri memiliki sifat tidak tertulis atau lisan, yang mana dalam perjanjian tersebut akan selalu didukung dengan dokumen pengangkutan. Selain tidak tertulis perjanjian pengangkutan juga dapat berbentuk tertulis yang mana dapat diartikan sebagai perjanjian carter.⁵ Seperti halnya carter kapal laut guna pengangkutan kargo.

⁵ Sigit Sapto Nugroho dan Hilman Syahrial Haq, 2019, *Hukum Pengangkutan Indonesia*, Pustaka Iltizam, Solo, hlm. 10

Kemajuan teknologi di era globalisasi cenderung membuat masyarakat menyukai sesuatu yang mudah dan praktis, terlebih dalam mengirimkan barang yang menyangkut keterjangkauan wilayah, membuat jasa pengangkutan barang menjadi penting dalam kehidupan masyarakat. Selain itu dengan adanya jasa pengangkutan barang dirasa sangat efektif dan efisien. Jarak antara pengiriman dan penerimaan semakin tak terbatas dan jarak tersebut dapat dijangkau oleh jasa pengangkutan tersebut. Terdapat banyak jasa pengangkutan di Indonesia yang dipercayai memiliki kualitas dengan berbagai bentuk layanan jasa pengangkutan yang memudahkan pelanggan untuk memilih jasa yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.⁶ Jasa pengangkutan barang menjadi sebuah jasa yang banyak diminati oleh masyarakat saat melakukan kegiatan jual-beli dengan jarak yang cukup jauh, hadirnya jasa pengangkutan barang ditengah-tengah masyarakat sangat mempermudah dalam proses pengantaran barang atau pesanan yang melalui via *online*.

Jual beli melalui secara *online* selain memberikan manfaat positif bagi penjual dan konsumen dalam meningkatkan pertumbuhan ekonomi, bisnis jual beli secara *online* ini memiliki risiko yang jauh lebih tinggi dibandingkan dengan bisnis jual beli secara tradisional. Permasalahan yang sering terjadi

⁶ Alex Saputra Siregar, dkk, 2021, "Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha Jasa Pengiriman Barang terhadap Kerugian Konsumen," *Nusantara: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*. Universitas Lancang Kuning Pekanbaru. hlm. 2399, Vol.8, No.7, <http://jurnal.um-tapsel.ac.id/index.php/nusantara/article/view/5577/3148#>. Diakses pada tanggal 03 Oktober 2024 pada pukul 20.40 wib.

diperjanjian jual beli secara *online* yang diakibatkan dari salah satu pihak baik itu penjual atau konsumen yang lalai melaksanakan kewajiban yang menjadi objek perjanjian antara kedua belah pihak. Konsumen perlu mendapatkan perlindungan dari hukum untuk melindungi kepentingannya.

Perjanjian yang dibuat antara penjual dan konsumen dalam melakukan jual beli memuat hak dan kewajiban yang harus dipenuhi bagi para pihak. Jasa pengangkutan dan jual beli *online* memiliki hubungan yang saling mempengaruhi. Kelalaian dalam proses pengiriman yang dialami oleh konsumen dalam proses jual beli yang dilakukan secara *online* menimbulkan kerugian terhadap konsumen. Beberapa faktor yang mungkin terjadi adalah pihak jasa pengangkutan yang lalai melaksanakan tanggung jawab dan kurang disiplinnya dalam melayani suatu barang kiriman. Bentuk pelayanan yang merugikan adalah barang rusak dalam proses pengiriman sampai ke tempat tujuan, baik itu dilakukan oleh pelaku usaha jasa pengangkutan barang⁷ maupun kurir pengantar barang, sehingga menimbulkan adanya rasa ketidakpuasan atau kerugian yang dialami oleh konsumen terhadap barang pesannya.

Tingginya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap jasa pengangkutan barang, sehingga membuat perusahaan pengangkutan barang

⁷ Pratiwi, dkk, 2023, "Tinjauan Yuridis Pertanggungjawaban Hukun Jasa Pengiriman yang Lalai terhadap Pengiriman Barang dari Transaksi Jual Beli di Marketplace Shopee (Studi Kasus Shopee Express Pangkalpinang)," *Jurnal Legalitas*. Sekolah Tinggi Ilmu Hukum Perguruan Tinggi Bangka. hlm. 17. Vol. 1, Issue. 2, <https://ojsstihpertiba.ac.id/index.php/jle/article/view/99?articlesBySimilarityPage=3>. Diakses pada tanggal 03 Oktober 2024 pada pukul 20.15 wib.

sering kali lalai saat mengirimkan barang konsumen tersebut. Berdasarkan pada data Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (yang selanjutnya disebut YLKI) sejumlah 3,2% dari total 535 aduan selama tahun 2021 terhadap perusahaan ekspedisi, Anter Aja (35%) merupakan perusahaan jasa pengiriman barang paling banyak dikeluhkan konsumen, diikuti JNE (18%), J&T (12%), dan perusahaan pengangkutan barang lainnya.⁸

Kasus kerusakan barang yang disebabkan oleh perusahaan jasa pengangkutan barang mengakibatkan kerugian materiil dan imateriil pada konsumen sehingga hak-hak atas konsumen tidak terpenuhi seperti ketentuan yang telah ditetapkan pada Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Undang-Undang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UU Perlindungan Konsumen) bahwa “pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”.⁹ Melindungi konsumen merupakan hal yang perlu dilakukan. Mengingat pada kenyataannya konsumen biasanya selalu dirugikan, karena perilaku merugikan yang dilakukan oleh pelaku usaha yang dapat menyebabkan kerugian yang cukup besar bagi konsumen. Perlindungan konsumen bukan

⁸ Meiliana Kamila, Imam Haryanto, 2022, “Tanggung Jawab Hukum Perusahaan Ekspedisi Atas Hilangnya Barang Konsumen,” *Jurnal USM Law Review*. Universitas Pembangunan Nasional Veteran. hlm. 833. Vol.5, No.2, <https://journals.usm.ac.id/index.php/julr/article/view/5750>. Diakses pada tanggal 03 Oktober 2024 pada pukul 21.20 wib.

⁹ *Ibid.*

sekedar permasalahan individu, melainkan merupakan permasalahan umum dan nasional, karena pada dasarnya setiap orang adalah konsumen.¹⁰

Tanggung jawab terhadap produk yang dihasilkan atau diperdagangkan harus dilakukan oleh setiap pelaku usaha. Tanggung jawab yang dilakukan dapat diakibatkan oleh kerugian yang terjadi pada pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pelaku usaha dikarenakan adanya kekurangan dalam memberikan pelayanan. Tanggung jawab pelaku usaha yang dalam hal ini adalah perusahaan jasa pengangkutan barang yang harus dilakukan sebagaimana pada Pasal 19 sampai dengan Pasal 28 UU Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa pelaku usaha atau perusahaan harus bertanggung jawab terhadap produk yang telah diberikan kepada pelanggan.¹¹

Berkaitan dengan kerusakan barang ketika pengiriman, terkadang konsumen tidak memperoleh informasi yang terperinci terkadang juga tidak memperoleh sama sekali informasi dari perusahaan pengangkutan. Berkaitan dengan hal tersebut, sebaiknya perusahaan jasa pengangkutan bertindak tegas

¹⁰ Irma Garwan dkk, 2021, "Perlindungan Hukum bagi Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang atas Kehilangan Barang yang Dikirimkan Dihubungkan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen," *Jurnal Justisi Hukum*, hlm. 53. Vol.6, No.1, <https://journal.ubpkarawang.ac.id/index.php/JustisiJurnalIlmuHukum/article/view/1423>. Diakses pada tanggal 03 Oktober 2024 pada pukul 22.15 wib.

¹¹ Edy Prasetyo, dkk, 2024, "Pertanggung Jawaban Hukum Pihak Ekspedisi Pengiriman terhadap Barang Hilang atau Rusak," *Jurnal Penegakan Hukum dan Keadilan*. Universitas Muhammadiyah Surakarta. hlm. 30. Vol. 5, No. 1, <https://journal.umy.ac.id/index.php/jphk/article/view/18825>. Diakses pada tanggal 04 Oktober 2024 pada pukul 09.10 wib.

untuk melakukan penelurusan terhadap barang konsumen yang rusak dan memberikan informasi yang jelas agar tidak menimbulkan kecemasan terhadap konsumen. Sudah menjadi tanggung jawab perusahaan jasa pengangkutan atas kelalaian yang dilakukannya, dan sudah sepatutnya konsumen mendapatkan hak perlindungan dan ganti kerugian sebagaimana di atur dalam payung hukum yang sudah ditetapkan yaitu UU Perlindungan Konsumen.¹²

Hukum perlindungan konsumen memiliki beberapa prinsip dasar salah satunya adalah prinsip *strict product liability* (tanggung jawab mutlak). Prinsip ini menunjukkan bahwa seseorang tidak dapat melindungi diri terhadap resiko kerugian yang ditimbulkan oleh produk cacat pelaku usaha.¹³ Prinsip ini juga menunjukkan bahwa setiap pelaku usaha, seperti pelaku usaha jasa pengangkutan yang melakukan kesalahan dalam penyelenggaraan pengangkutan terhadap barang kiriman konsumen harus bertanggung jawab penuh atas kesalahan yang telah dilakukan. Dasarnya penerapan prinsip ini ditujukan kepada pelaku usaha, dikarenakan konsumen tidak dibebankan untuk membuktikan suatu kesalahan yang telah dilakukan oleh pelaku usaha.

Pasal 4 UU Perlindungan Konsumen memberikan sejumlah hak kepada konsumen sehubungan dengan transaksi barang dan atau jasa dengan pelaku usaha yaitu hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan, hak

¹² *Op. Cit*, “Tanggung Jawab Hukum Perusahaan Ekspedisi Atas Hilangnya Barang Konsumen”. *Jurnal USM Law Review*. Universitas Pembangunan Nasional Veteran. hlm. 833.

¹³ Zulham, 2005, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana, Jakarta. hlm.106-107.

untuk memilih dan mendapatkan barang dan atau jasa, hak atas informasi, hak untuk didengar, hak untuk memilih dan mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa, hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen, hak untuk mendapat perlakuan dan pelayanan dan hak untuk mendapat kompensasi, ganti rugi atau penggantian. Konsumen juga berkewajiban untuk membaca atau mengikuti petunjuk informasi, beritikad baik dalam melakukan transaksi, membayar sesuai yang disepakati, dan mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut

Sementara itu pada Pasal 7 UU Perlindungan Konsumen, terdapat juga hak-hak pelaku usaha yaitu hak untuk menerima pembayaran yang sesuai, hak untuk mendapatkan perlindungan hukum terhadap tindakan konsumen yang beritikad tidak baik, hak untuk melakukan pembalaan diri dalam penyelesaian sengketa konsumen, hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian yang dialami konsumen bukan kesalahannya.

Berikut juga ditetapkan kewajiban pelaku usaha adalah beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur, memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif, menjamin mutu barang dan/atau jasa, memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, serta memberi jaminan dan/atau garansi, memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian.

Adanya sebuah permasalahan yang mana dialami oleh Ibu Cindy (yang selanjutnya disebut konsumen) yang merupakan penjual pada *e-commerce* shopee, yang mana suatu waktu konsumen mengirimkan sebuah barang kepada pembeli berisi makanan menggunakan jasa kurir J&T Express (selanjutnya disebut pelaku usaha) dan ketika paket tersebut diterima oleh pembeli, kondisi paket makanan tersebut sudah rusak atau tidak dapat dikonsumsi dikarenakan terlalu lamanya proses pengirimannya. Akibat dari tindakan pelaku usaha tersebut mengakibatkan kerugian materiil konsumen, dan pelaku usaha berjanji akan melakukan tanggung jawab berupa pemberian ganti rugi. Kenyataannya ganti rugi yang diterima hanya sebatas ganti rugi harga makanan sebesar Rp.285.000 sedangkan biaya kirim tidak diberikan penggantian. Kenyataannya konsumen mengalami total kerugian sebesar Rp.414.000.¹⁴ J&T Express sendiri telah memiliki ketentuan pada pemberian ganti rugi, yaitu besaran pemberian ganti rugi sebesar sepuluh kali biaya kirim atau sebesar nilai kiriman dipilih berdasarkan nilai yang paling rendah.

Secara empiris pemberian ganti rugi oleh pelaku usaha yang dalam hal ini adalah J&T Express telah diatur dalam Pasal 19 UU Perlindungan Konsumen. Pasal tersebut menjelaskan bahwa pelaku usaha berkewajiban memberikan ganti rugi atas kerusakan atau kerugian konsumen. Lebih lanjut dalam pasal tersebut dijelaskan ganti rugi yang diberikan yang setara nilainya,

¹⁴ <https://news.detik.com/suara-pembaca/d-4993729/paket-makanan-rusak-ganti-rugi-dari-j-t-tak-sesuai>. Diakses pada tanggal 20 September 2024 pukul 20.00 wib.

akan tetapi dengan melihat permasalahan yang diatas ganti rugi yang diberikan tidak setara dengan nilai kerugian yang dialami.

Berdasarkan realita diatas bahwa secara empiris aturan mengenai tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen khususnya dalam memberikan ganti rugi telah diatur pada UU Perlindungan Konsumen akan tetapi pelaku usaha tidak bertanggung jawab sebagaimana aturan yang berlaku sehingga konsumen tidak mendapatkan ganti rugi yang sesuai dengan kerugian yang dialami, sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berkaitan dengan “Perlindungan Hukum bagi Konsumen atas Kerusakan Barang Kiriman di PT. J&T Express”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah yang akan diteliti adalah:

1. Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen atas kerusakan barang kiriman di PT. J&T Express?
2. Bagaimana tanggung jawab hukum PT. J&T Express atas kerusakan barang kiriman?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disampaikan, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis perlindungan hukum bagi konsumen atas kerusakan barang kiriman di PT. J&T Express.

2. Untuk menganalisis tanggung jawab hukum perusahaan jasa pengiriman barang terhadap kerusakan barang konsumen di PT. J&T Express.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dapat diperoleh melalui penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang hukum perlindungan konsumen.
2. Manfaat Praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih, kontribusi, serta saran maupun kritikan terhadap perlindungan konsumen.

E. Tinjauan Pustaka dan Orisinalitas Penelitian

Berdasarkan hasil penelusuran yang telah penulis lakukan, terdapat penelitian terdahulu yang memiliki kemiripan atau persamaan dengan penelitian yang dilakukan. Namun, penelitian ini tentunya memiliki permasalahan yang berbeda dengan penelitian sebelumnya. Adapun penelitian-penelitian terdahulu yang dapat dijadikan sebagai rujukan serta terdapat kaitannya dengan pokok permasalahan yang penulis kemukakan, adalah sebagai berikut:

No	Nama Peneliti, Tahun, dan Judul Penelitian	Jenis Karya	Fokus Penelitian
1.	Andi Riyanto, 2015, Perlindungan	Skripsi	Fokus penelitian ini adalah mengenai perlindungan terhadap

	Konsumen Jasa Pengiriman Barang atas Hilangnya Barang Kiriman		konsumen atas hilangnya barang kiriman.
2..	Rizky Febriyanti, 2021, Tanggung Jawab Pengangkut terhadap Pengiriman Barang yang Mengalami Kerugian Berdasarkan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran.	Skripsi	Fokus penelitian ini adalah mengenai pelaksanaan tanggung jawab pengangkut terhadap pengiriman barang kiriman yang mengalami kerugian melalui jalur laut serta bagaimana ganti rugi terhadap barang yang mengalami kerugian.
3.	Muhammad Fiqri, 2022, Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Pengiriman Barang terhadap Barang Kiriman Konsumen.	Skripsi	Fokus penelitian ini adalah mengenai bentuk tanggung jawab perusahaan pengiriman terhadap barang kiriman konsumen serta mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi tanggung jawab perusahaan pengiriman.
4.	Rischa Indah Saputri, 2021, Tanggung Jawab Pengangkut terhadap Hilangnya Barang Kiriman Melalui Darat.	Skripsi	Fokus penelitian ini adalah mengenai bagaimana pertanggung jawaban hukum perusahaan pengangkutan barang terhadap hilangnya barang kiriman melalui jalur darat serta mengetahui hambatan konsumen dalam meminta ganti rugi kepada perusahaan pengangkut.
5.	Erni Susilawati, 2020, Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang.	Skripsi	Fokus penelitian ini adalah mengenai bagaimana perlindungan konsumen terhadap konsumen apabila terjadi hilangnya barang kiriman serta menganalisis pertanggung jawaban perusahaan atas kehilangan barang kiriman.
6.	Joiner Parlindungan Simamora, 2018,	Skripsi	Fokus penelitian ini adalah mengenai bagaimana bentuk

	Tanggung Jawab Hukum Perusahaan Angkutan Laut terhadap Pengangkutan Barang Kargo.		pertanggung jawaban perusahaan angkutan laut dalam pengangkutan barang kargo serta bagaimana bentuk pertanggung jawabannya apabila terjadi kecelakaan.
7.	Muhammad Hafizh Kurniawan Akrabi, 2022, Tanggung Jawab Pihak Penyedia Jasa Pengangkutan terhadap Pengiriman Barang Melalui Angkutan Bus.	Skripsi	Fokus penelitian ini adalah mengenai bagaimana pelaksanaan pengangkutan barang melalui angkutan bus serta bagaimana bentuk pertanggung jawaban perusahaan penyedia jasa angkutan apabila wanprestasi dalam pengiriman barang.

Mengkaji penelitian-penelitian terdahulu di atas, maka dapat disimpulkan bahwa penelitian yang akan dilakukan oleh penulis berbeda dikarenakan memiliki unsur keorisnalitas dan pembaharuan dari penelitian-penelitian sebelumnya. Fokus kajian penelitian ini adalah mengenai pertanggung jawaban hukum perusahaan jasa pengiriman terhadap kerusakan barang serta perlindungan hukum bagi konsumen pada J&T Express.

F. Kerangka Teori

1. Tanggung Jawab Hukum

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) tanggung jawab dapat diartikan sebagai kewajiban terhadap suatu keadaan yang mewajibkan untuk menanggung segala sesuatu dan apabila terjadi sesuatu hal boleh dituntut, dipersalahkan, diperkarakan, dan atau sebagainya. Sedangkan pengertian tanggung jawab menurut hukum adalah kewajiban

seseorang untuk melaksanakan suatu kewajiban yang telah diberikan kepadanya.¹⁵

Responsibility adalah sesuatu hal yang dapat dipertanggung jawabkan terhadap suatu hal kewajiban, termasuk terhadap suatu putusan, kecakapan, keterampilan, dan kemampuan, meliputi kewajiban pertanggung jawaban terhadap suatu undang-undang yang dilaksanakan. Istilah *Responsibility* dalam pengertian praktis merujuk kepada pertanggung jawaban politik, sedangkan *liability* merujuk kepada pertanggung jawaban hukum.¹⁶

Terdapat dua perbedaan dalam tanggung jawab. Pertama, yaitu tanggung jawab secara individu yang mana dapat diartikan sebagai tanggung jawab seseorang terhadap suatu pelanggaran yang dilakukannya sendiri. Kedua, yaitu tanggung jawab secara kolektif yang mana dapat diartikan sebagai tanggung jawab seorang individu terhadap suatu pelanggaran yang telah dilakukan oleh orang lain.¹⁷

2. Perlindungan Konsumen

Pengertian Perlindungan Konsumen didalam Pasal 1 angka 1 UU Perlindungan Konsumen diartikan sebagai segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan hukum terhadap

¹⁵ Andi Hamzah, 2005, *Kamus Hukum*, Ghaila Indonesia, Bogor, hlm.26.

¹⁶ Ridwan H.R, 2002, *Hukum Administrasi Negara*, UII Press, Yogyakarta, hlm.249-250.

¹⁷ Titik Triwulan dan Shinta, 2010, *Perlindungan Hukum Bagi Pasien*, Prestasi Pustaka, Jakarta, hlm.48

konsumen.¹⁸ Perlindungan konsumen menurut *Bussines English Dictionary* adalah melindungi konsumen terhadap pelaku usaha yang tidak adil atau ilegal.¹⁹ Sedangkan pengertian perlindungan konsumen didalam *Black's Law Dictionary* adalah undang-undang yang melindungi konsumen dalam menggunakan barang dan jasa.²⁰

Pengertian perlindungan konsumen adalah suatu istilah yang digunakan guna menggambarkan pemberian dalam memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen yang mana bertujuan guna memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri.²¹ Hubungan antara konsumen dengan pelaku usaha yang saling membutuhkan menjadi dasar dari hukum perlindungan konsumen itu sendiri.²² Dapat diartikan bahwa keduanya saling berhubungan satu sama lain dan memiliki tujuan masing-masing, yakni konsumen berkebutuhan akan produk yang ditawarkan oleh pelaku usaha begitu juga sebaliknya, pelaku usaha membutuhkan konsumen guna memperjual belikan atau menawarkan produk yang dihasilkan.

¹⁸ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

¹⁹ Peter Colin, *Bussines English Dictionary*, linguaphone Institute Limited, London. hlm.60.

²⁰ Bryan A. Garner, 2005, *Black's Law Dictionary*, West Publishing, Minnesota, hlm.335

²¹ Zulham, 2005, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana, Jakarta, hlm.21

²² Abdul Halim Barkatullah, 2019, *Hak-hak Konsumen*, Nusa Media, Bandung, hlm.14

Berdasarkan penjelasan pakar perlindungan konsumen Shidarta menjelaskan alasan utama mengapa konsumen harus dilindungi. Terdapat 4 (empat) penjelasan mengenai hal tersebut yaitu:²³

1. Perlindungan konsumen sama dengan perlindungan seluruh bangsa menurut pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang mana sesuai dengan tujuan pembangunan nasional.
2. Perlindungan konsumen diperlukan guna melindungi konsumen dari dampak negatif penggunaan teknologi.
3. Perlindungan konsumen diperlukan agar sumber dana pembangunan berasal dari masyarakat konsumen
4. Perlindungan konsumen diperlukan dengan tujuan untuk menghasilkan manusia yang sehat jasmani dan Rohani sebagai salah satu faktor Pembangunan negara.

Terdapat 2 (dua) istilah hukum dalam perlindungan konsumen yaitu, yang pertama adalah hukum konsumen dan yang kedua adalah hukum perlindungan konsumen. Shidarta menjelaskan istilah *consumer law* atau hukum konsumen dan *consumer protection law* atau hukum perlindungan konsumen merupakan 2 (dua) bidang hukum yang sulit dipisahkan dan

²³ Muhammad Oghan Surachim dkk, 2024, “Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Pengguna Jasa Ekspedisi Pengiriman Barang,” *Jurnal Pattimura Law Studi Review*, Universitas Pattimura, hlm.87, Vol. 2, No.1, <https://ojs3.unpatti.ac.id/index.php/palasrev/article/view/13781>. Diakses pada tanggal 7 Oktober 2024 pada pukul 13.10 wib.

ditarik batasnya, hal tersebut meningat bahwa salah satu tujuan hukum adalah memberikan pengayoman atau perlindungan kepada Masyarakat.²⁴

Konsumen sendiri berdasarkan Pasal 1 UU Perlindungan Konsumen adalah orang yang menggunakan barang dan atau jasa yang terdapat dalam masyarakat dengan tujuan baik untuk dirinya sendiri atau bukan dan tidak diperbolehkan untuk diperjual belikan.²⁵ Sedangkan Philip Kotler mendefinisikan konsumen sebagai semua individu dan rumah tangga yang memperoleh atau membeli barang atau jasa untuk dikonsumsi secara diri sendiri.²⁶ Sedangkan menurut Az. Nasution konsumen adalah orang yang memperoleh barang dan atau jasa yang diperuntukkan tujuan tertentu.²⁷

Pelaku usaha berdasarkan Pasal 1 UU Perlindungan Konsumen adalah seseorang atau badan usaha yang berbadan hukum atau bukan yang berdiri dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia yang sendiri atau bersama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha bidang ekonomi.²⁸

3. Perjanjian Pengangkutan.

Berdasarkan Pasal 1 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan mendefinisikan angkutan adalah

²⁴ Muhammad Reza Syarifudin Zaki, 2022, *Pengantar Ilmu Hukum dan Apek Hukum Dalam Ekonomi*, Kencana, hlm.274

²⁵ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

²⁶ Philip Kotler, 1980, *Principles of Marketing*, Pratince-Hall Inc, New Jersey, hlm.267-268

²⁷ Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, hlm.25

²⁸ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

perpindahan orang dan atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan di ruang lalu lintas jalan.²⁹

R. Subekti menjelaskan definisi mengenai perjanjian pengangkutan yaitu perjanjian yang didalamnya memuat unsur yang mana salah satu pihak menyanggupi untuk membawa orang dan atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan aman, sedangkan pihak yang lain bersedia untuk membayar biaya pengangkutan tersebut.³⁰

Dijelaskan dalam hukum pengangkutan terdapat 2 (dua) asas, yaitu:³¹

1. Asas hukum publik, yaitu dapat diartikan sebagai dasar hukum pengangkutan yang berlaku kepada semua pihak. Semua pihak tersebut ialah para pihak dalam pengangkutan, pihak ketiga yang memiliki kepentingan akan angkutan tersebut, dan maupun pihak pemerintah.
2. Asas hukum perdata, yaitu dapat diartikan sebagai dasar hukum pengangkutan yang berlaku hanya kepada pihak dalam pengangkutan, yaitu pihak pemilik barang dan pihak pengangkut.

Perjanjian pengangkutan menurut H.M.N. Purwosujipto termasuk kedalam perjanjian campuran yaitu campuran antara perjanjian pelayanan

²⁹Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

³⁰ R. Subekti, 1995, *Aneka Perjanjian*, PT. Citra Aditya, Bandung, hlm.69

³¹ Abdulkadir Muhammad, 1994, *Hukum Pengangkutan Darat, Laut, dan Udara*, PT. Citra Aditya, Bandung, hlm.12

berkala dan perjanjian penyimpanan yang didalamnya terdapat adanya unsur pemberian kuasa.³²

G. Definisi Operasional

1. Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum oleh Satjipto Raharjo disebut sebagai upaya pengayoman kepada hak asasi manusia yang dilanggar oleh orang lain dan juga sebagai upaya perlindungan yang diberikan terhadap masyarakat sehingga masyarakat dapat menggunakan dan menikmati semua hak yang telah diberikan oleh hukum.³³

Berdasarkan penjelasan Setiono perlindungan hukum dapat diartikan sebagai tindakan yang bertujuan guna melindungi masyarakat terhadap perilaku penguasa yang semena-mena yang tidak berdasarkan dengan ketentuan peraturan yang berlaku, guna menciptakan ketentraman dan ketertiban yang mana dapat membuat manusia merasakan martabatnya sebagai manusia.³⁴

³² H.M.N. Purwosutjipto, 2003, *Pengertian Pokok Hukum Dagang, Buku 3 Hukum Pengangkutan*, Jakarta, hlm.7

³³ Satjipto Raharjo, 2000, *Ilmu Hukum*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, hlm.54.

³⁴ Setiono, 2000, *Rule of Law*, Disertasi Fakultas Hukum, Universitas Sebelas Maret, Surakarta, hlm.3.

Perlindungan hukum adalah suatu usaha yang menjamin terdapatnya unsur kepastian hukum yang bertujuan untuk memberikan perlindungan hukum terhadap pihak yang bersangkutan atau kepada pihak yang melakukan tindakan hukum.³⁵

2. Kerusakan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) rusak adalah sesuatu yang tidak lagi sempurna (baik atau utuh) sedangkan kerusakan adalah suatu perihal yang rusak.

3. Barang

Pengertian barang menurut Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan adalah semua benda yang berwujud maupun tidak memiliki wujud, yang bergerak maupun tidak bergerak, yang dapat dihabiskan maupun tidak dan dapat diperjual belikan, digunakan atau dimanfaatkan oleh konsumen atau pelaku usaha.³⁶

Secara umum barang diciptakan oleh perusahaan yang bertujuan untuk kepentingan bisnis dalam kegiatan ekonomi yang dikenali secara resmi dan sengaja diciptakan dengan tujuan untuk menyediakan barang baik berbentuk jasa dan atau jasa kepada konsumen. Bisnis pada umumnya

³⁵ Hetty Hasanah, 2005, "Perlindungan Konsumen dalam Perjanjian Pembiayaan Konsumen atas Kendaraan Bermotor dengan Fiducia," *Jurnal Unikom*, vol.3. <http://jurnal.unikom.ac.id/vol3/perlindungan.html.2005>. Diakses pada tanggal 07 Oktober 2024 pada pukul 19.55 wib.

³⁶ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan.

didirikan dan dimiliki oleh swasta yang bertujuan untuk menghasilkan profit dan meningkatkan kemakmuran para pemiliknya.³⁷

H. Metode Penelitian

1. Tipologi Penelitian

Tipologi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian hukum normatif yaitu penelitian hukum yang meletakkan hukum sebagai sebuah bangunan sistem norma. Sistem norma yang dimaksud adalah mengenai asas-asas, norma, kaidah dari peraturan perundang-undangan, putusan pengadilan, perjanjian serta doktrin (ajaran).³⁸

2. Pendekatan Penelitian

Pada penelitian ini penulis menggunakan pendekatan dengan peraturan perundang-undangan dan pendekatan kasus.

3. Objek Penelitian

Objek penelitian dalam penelitian ini yaitu perlindungan hukum bagi konsumen jasa pengiriman barang dan tanggung jawab hukum bagi pelaku usaha pengiriman barang.

4. Sumber Data Penelitian

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sumber data sekunder, yang mana terdiri dari:

³⁷ Rochmat Aldy Purnomo, 2016, *Ekonomi Kreatif: Pilar Pembangunan Indonesia*, Ziyad Visi Media, Surakarta, hlm.57

³⁸Mukti Fajar dan Yullianto Achmad, 2010, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, Cetakan Pertama, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, hlm. 34.

a. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer adalah bahan hukum yang bersifat autoritatif, yang mana berupa peraturan perundang-undangan, peraturan perundang-undangan yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

- 1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
- 2) Kitab Undang-Undang Hukum Dagang.
- 3) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- 4) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder dalam penelitian ini berupa pendapat hukum atau doktrin atau teori-teori yang diperoleh dari literatur hukum, hasil penelitian, artikel ilmiah, maupun website yang terkait dengan perlindungan hukum bagi konsumen dan tanggung jawab hukum bagi pelaku usaha jasa pengiriman barang.

c. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier merupakan bahan hukum pelengkap sumber data primer dan sumber data sekunder. Bahan hukum yang digunakan dalam hal penelitian ini yaitu berupa kamus hukum.

5. Teknik Pengumpulan Data Penelitian

Teknik pengumpulan bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini yaitu berupa studi dokumen dan pustaka, tehnik ini dilakukan guna memperoleh bahan hukum sekunder, yaitu dengan mengkaji buku, literatur, peraturan, dan pendapat yang berhubungan dengan topik penelitian.

6. Analisis Data Penelitian

Untuk menganalisis data yang diperoleh dari penelitian, metode analisis data yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Metode deskriptif kualitatif menjabarkan dan menjelaskan terkait dengan data yang diperoleh.

I. Kerangka Skripsi

Untuk mempermudah pembahasan daalam penulisan, penelitian ini disusun menggunakan sistematika sebagai berikut:

1. BAB 1 (PENDAHULUAN)

Bab ini merupakan bab awal yang menjelaskan mengenai arah penelitian penulis, terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, orisinalitas penelitian, kerangka teori serta metode penelitian yang didalamnya terdapat tipologi penelitian, pendekatan penelitian, objek penelitian, sumber data penelitian, teknik pengumpulan data, dan analisis data.

2. BAB 2 (TINAJAUAN UMUM)

Bab ini akan menjelaskan mengenai teori tanggung jawab hukum, teori perlindungan hukum, teori perlindungan konsumen, teori barang, serta teori perjanjian perspektif hukum islam.

3. BAB 3 (HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN)

Bab ini akan menganalisis rumusan masalah yang dikemukakan oleh penulis yaitu mengenai perlindungan hukum dan pertanggung jawaban hukum perusahaan jasa pengiriman barang terhadap kerusakan barang pada J&T Express menggunakan teori-teori yang ada pada bab 2.

4. BAB IV (PENUTUP)

Bab ini merupakan bab terakhir dalam penelitian yang berisi kesimpulan dari pembahasan tentang rumusan masalah dan dilengkapi dengan saran.