

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pengaruh globalisasi menyebabkan berkembangnya saling ketergantungan pelaku ekonomi ini didunia manufaktur, perdagangan, investasi sehingga melewati batas negara. Gejala ini dipercepat oleh kemajuan komunikasi dan transportasi teknologi. Produk barang dan jasa yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan hidup manusia yang semakin lama semakin canggih, yang kemudian menimbulkan kesenjangan terhadap kebenaran informasi dan daya tanggap konsumen. Kondisi tersebut kemudian menempatkan konsumen dalam posisi yang “lemah”. Perkembangan ini juga mengubah hubungan antara penyedia produk dan pemakai produk yang semakin berjarak.¹

Hukum perlindungan konsumen, menurut Nasution, merupakan bagian dari hukum konsumen yang lebih luas. Secara definitif beliau mengemukakan:

“Hukum Perlindungan Konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat melindungi kepentingan konsume. Adapun hukum konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas atau kaidah-kaidah yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan/atau jasa konsumen, didalam pergaulan hidup.”²

Zaman semakin modern yang memanfaatkan kecanggihan teknologi seperti halnya mengirim barang melalui jasa kurir dalam waktu yang singkat. Penawaran-penawaran yang diberikan tentunya ada berbagai macam dengan standart kualitas yang berbeda seperti harga yang murah

¹ Andi Sri Rezky Wulandari dan Nurdiyana Tadjuddin, *Hukum Perlindungan Konsumen*. (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2018). Hlm.5.

² Kelik Wardono, *Hukum Perlindungan Konsumen Aspek Substansi Hukum, Struktur Hukum Dan Kultur Hukum Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*. (Yogyakarta: Penerbit Ombak, 2014). Hlm.

dan kecepatan waktu pengiriman barang. Tetapi disamping itu semua, perlu kita sadari bahwa kualitas standart yang ditawarkan ada kelebihan dan kekurangan bagi konsumen.

Piranti hukum ini tidak dimaksudkan untuk mematikan usaha para pelaku usaha, tetapi justru untuk mendorong iklim berusaha yang sehat dan lahirnya perusahaan yang tangguh dalam menghadapi persaingan melalui pelayanan dan penyediaan barang dan/atau jasa yang berkualitas. Sikap keberpihakan kepada konsumen itu juga dimaksudkan sebagai wujud kepedulian yang tinggi terhadap konsumen.³

Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun pihak lain.⁴ Kepuasan konsumen sangat penting karena penilaian kualitas produk barang dan/atau jasa itu yang akan membuat merasa pihaknya diuntungkan atau malah sebaliknya.

Dalam topik yang akan penulis bahas, pelaku usaha sekaligus juga konsumen pengguna penyedia jasa pengiriman yang dimana konsumen wajib dipenuhi hak-hak nya yang terdapat dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Konsumen berhak memperoleh barang dan/atau jasa yang layak sehingga tidak kehilangan fungsinya dan tidak mengalami kerugian.

Dalam memenuhi hak konsumen pelaku usaha memastikan barang yang dikirimkan adalah barang yang masih baru, tidak ada cacat atau kerusakan pada barang, dan packing dengan aman. Kualitas terbaik yang diberikan kepada konsumen agar tidak merasakan kecewa pada saat menerima barang tersebut.

Pelaku usaha dalam praktiknya sehari-hari mengandalkan jasa pengiriman untuk mengirimkan barang yang diperjual-belikan. Hal ini

³ Kurniawan, *Hukum Perlindungan Konsumen Problematika Kedudukan Dan Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*. (Malang: Tim UB Press, 2011). Hlm. 10.

⁴ Yusuf Shofie, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) Teori & Praktek Penegakkan Hukum*. (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2003). Hlm.13.

menjadikan adanya keterkaitan antara pelaku usaha (konsumen) dengan kurir (penyedia jasa). Barang yang diterima oleh konsumen seringkali mengalami kerusakan sehingga kehilangan fungsi pada barang tersebut. selama diperjalanan yang dilakukan oleh kurir (penyedia jasa) harus diperhatikannya bahwa proses pengiriman dijalan dapat dipastikan dengan hati-hati dan barang yang dibawa selamat sampai tujuan.

Konsumen yang keberadaannya sangat tidak terbatas dengan strata yang sangat bervariasi menyebabkan produsen melakukan kegiatan pemasaran dan distribusi produk barang atau jasa dengan cara seefektif mungkin agar dapat mencapai konsumen yang sangat majemuk tersebut. Untuk itu semua cara pendekatan diupayakan sehingga mungkin menimbulkan berbagai dampak, termasuk keadaan yang menjurus pada tindakan yang bersifat negatif bahkan tidak terpuji yang berawal dari itikad buruk. Dampak buruk yang lazim terjadi, antara lain menyangkut kualitas, atau mutu barang, informasi yang tidak jelas bahkan menyesatkan pemalsuan dan sebagainya.⁵

Secara umum dan mendasar, hubungan antara produsen (perusahaan penghasil barang dan/atau jasa) dengan konsumen (pemakai akhir dan barang dan/atau jasa untuk diri sendiri atau keluarganya) merupakan hubungan yang terus menerus dan berkesinambungan. Hubungan tersebut terjadi karena keduanya memang saling mengehndaki dan mempunyai tingkat ketergantungan yang cukup tinggi antara yang satu dengan yang lain. Produsen sangat membutuhkan dan sangat bergantung atas dukungan konsumen sebagai pelanggan. Tanpa dukungan konsumen, tidak mungkin produsen dapat terjamin kelangsungan usahanya. Sebaliknya, konsumen kebutuhannya sangat bergantung dan hasil produksi produsen.⁶

Penyedia jasa pengiriman menyediakan beberapa layanan untuk mendukung bisnis. Persoalan yang sangat penting adalah kualitas pelayanan si penyedia jasa pengiriman dalam melakukan pengiriman

⁵ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*. Ed.1. Cet.1. (Jakarta: Sinar Grafika, 2018). Hlm.5-6.

⁶ Andi Sri Rezky Wulandari dan Nurdiyana Tadjuddin, *Op.Cit*. Hlm.10.

barang. Saat ini karena sudah maraknya pedagang online dengan mengirimkan barangnya melalui jasa pengiriman. Sehingga menyebabkan munculnya jasa pengiriman dengan harga yang murah tetapi belum tentu kualitas yang diberikan terbaik. Banyak masyarakat yang tergiur dengan harga yang murah tetapi tidak mengetahui seperti apa kualitas jasa pengiriman tersebut.

Sebagaimana terdapat dalam Pasal 26 yaitu pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan/atau garansi yang disepakati dan/atau yang diperjanjikan.⁷ Ketika adanya kelalaian yang terjadi, konsumen menjadi tidak merasa dirugikan lagi jika pelaku usaha dapat bertanggungjawab sesuai dengan jaminan dalam perjanjian yang diberikan.

Pengaturan dan penyempurnaan kembali ketentuan mengenai perjanjian baku dan klausula baku dalam praktik transaksi konsumen merupakan hal yang sangat penting dalam mewujudkan perlindungan konsumen di Indonesia. Sudah sangat banyak kasus yang merugikan konsumen akibat penerapan perjanjian dan klausula baku yang bertentangan dengan asas kebebasan berkontrak, bersifat mengekang konsumen dalam menentukan pilihannya, serta membatasi konsumen dalam menuntut hak-haknya.⁸

Untuk menjamin bahwa perjanjian baku dan klausula baku dalam transaksi konsumen telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan tentang penggunaan perjanjian baku dan klausula baku, maka diperlukan adanya pengawasan yang diawasi langsung oleh pemerintah.⁹

Kepuasan konsumen adalah sejauh mana manfaat sebuah produk dirasakan (perceived) sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan. Didalam teori ekonomi, kepuasan seseorang dalam mengonsumsi suatu barang dinamakan utility atau nilai guna. Kalau kepuasan terhadap suatu

⁷ Indonesia (a), *Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen*, UU Nomor 8 Tahun 1999, LN Tahun 1999 Nomor 140, TLN Nomor 3821, Pasal 26.

⁸ Rinitami Njatrijani, "*Posisi Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Dalam Upaya Perlindungan Terhadap Konsumen*", *DIPONEGORO PRIVATE LAW REVIEW*, vol.1 No. 1 November 2017. Hlm. 31.

⁹ *Ibid.* Hlm. 32.

benda semakin tinggi, maka semakin tinggi pula nilai gunanya. Sebaliknya, bila kepuasan terhadap suatu benda semakin rendah. Maka semakin rendah pula nilai gunanya.¹⁰

Konsumsi bukanlah aktifitas tanpa batas, melainkan juga terbatas oleh sifat kehalalan dan keharaman yang telah digariskan oleh syara', sebagaimana firman Allah SWT dalam Al-Quran Surah Al-Maidah ayat 87:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَحْرِمُوا طَيِّبَاتِ مَا أَحَلَّ اللَّهُ لَكُمْ وَلَا تَعْتَدُوا إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ
 الْمُعْتَدِينَ

Artinya :

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu haramkan apa-apa yang baik yang telah halalkan bagi kamu, dan janganlah kamu melampaui batas. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang melampaui batas.”

Pada ayat Al-Quran diatas dapat dijadikan dasar dan rujukan dalam membangun teori konsumen (secara umum) dan kepuasan konsumsi serta rasionalitas konsumsi (khusus) dalam islam.¹¹

Diperlukannya kehati-hatian penyedia jasa dalam pengantaran barang. Dalam hal ini Penulis ingin mengetahui bagaimana penyedia jasa memastikan barang yang akan diantarkannya tidak kehilangan fungsinya serta pertanggungjawaban penyedia jasa terhadap pelaku usaha(konsumen) terkait dalam hal pengantaran barang. Maka dari itu, penulis tertarik untuk membuat sebuah tulisan skripsi yang berjudul **“PERTANGGUNGJAWABAN PERDATA PENYEDIA JASA DALAM HAL PENGANTARAN BARANG KEPADA PEMBELI MENURUT PASAL 26 UNDANG – UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (STUDI EMPIRIS: J&T EXPRESS)”**.

¹⁰ <http://hes.unida.gontor.ac.id/kepuasan-dalam-perspektif-islam/> diakses pada tanggal 04 September 2020.

¹¹ *Ibid.*

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang yang telah diuraikan diatas maka dapat ditarik suatu rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Penyedia jasa memastikan barang yang diantar kepada konsumen tidak kehilangan fungsinya?
2. Bagaimana bentuk pertanggungjawaban dari penyedia jasa apabila terjadi kerusakan barang?
3. Bagaimana pandangan islam terkait dengan pertanggungjawaban penyedia jasa?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a) Untuk menganalisis penyedia jasa memastikan barang yang diantar kepada konsumen tidak kehilangan fungsinya.
- b) Untuk menganalisis pertanggungjawaban dari penyedia jasa apabila terjadi kerusakan barang.
- c) Untuk menganalisis pandangan islam terkait dengan pertanggungjawaban penyedia jasa.

2. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini penulis berharap dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1) Manfaat Teoritis

Secara Teoritis, Penulis berharap dapat memberikan ilmu hukum di kalangan masyarakat khususnya tentang pertanggungjawaban pada perlindungan konsumen.

2) Manfaat Praktis

Secara Praktis, dapat memberikan masukan terhadap pemerintah untuk memberikan pengawasan hukum perlindungan konsumen menyangkut mutu jaminan dan pemanfaatan barang.

D. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual merupakan kerangka yang menggambarkan hubungan antara konsep-konsep khusus yang akan diteliti. Kerangka konseptual yang akan penulis bahas sebagai berikut :

1. **Pertanggungjawaban** adalah perbuatan (hal dan sebagainya) bertanggungjawab.¹²
2. **Perdata** adalah sipil (sebagai) lawan kriminal atau pidana.¹³
3. **Penyedia jasa** adalah orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum RI, baik sendiri maupun bersama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha yang bertujuan menghasilkan dan memperdagangkan jasa.¹⁴
4. **Pengantaran** adalah Proses, cara, perbuatan mengantarkan.¹⁵
5. **Barang** adalah setiap benda, baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan atau dimanfaatkan oleh konsumen.¹⁶

E. Metode Penelitian

Menurut Soerjono Soekanto, penelitian hukum adalah suatu kejadian ilmiah, yang didasarkan pada metode, sistematika, dan pemikiran tertentu, yang bertujuan untuk mempelajari satu atau beberapa gejala hukum tertentu, dengan jalan menganalisisnya. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode guna mencapai tujuan sebagai berikut :

¹² Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). “Pertanggungjawaban” <http://kbbi.web.id/tanggungjawab>. diakses pada tanggal 04 September 2020.

¹³ Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). “Perdata” <http://kbbi.web.id/perdata>. diakses pada tanggal 06 Oktober 2020 jam 23:40

¹⁴ Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 69 Tahun 2018 Tentang Pengawasan Barang beredar dan/atau Jasa. Pasal 1.

¹⁵ <http://lektur.id/arti-pengantaran> diakses pada tanggal 04 September 2020.

¹⁶ Indonesia (a), *Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen*, UU Nomor 8 Tahun 1999, LN Tahun 1999 Nomor 140, TLN Nomor 3821, Pasal 1 Angka 4.

1) Jenis Penelitian

Pada penelitian penulis ini data primer diperoleh langsung dari keterangan dan pendapat pihak terkait serta kenyataan-kenyataan yang ada di lapangan melalui wawancara dan observasi.

Dalam penulisan ini penulis menggunakan 3 bahan hukum, yakni menggunakan bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier.

Data-data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Bahan Hukum Primer

berupa peraturan perundang-undangan yang secara langsung atau tidak langsung berkaitan dengan topik penelitian, antara lain:

- 1) Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen;
- 2) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (*Burgelijk Wetboek*);
- 3) Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 69 Tahun 2018 tentang Pengawasan barang beredar dan/atau jasa.

2. Bahan Hukum Sekunder

Bahan – bahannya yang erat hubungannya dengan bahan hukum primer dan dapat membantu menganalisis dan memahami bahan hukum primer, berupa buku-buku, artikel, internet, dan sumber lainnya.

3. Bahan Hukum Tersier

Bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder.

4. Pengumpulan Data

1) Studi Bahan Pustaka

Dilakukan dengan mempelajari buku-buku, referensi-referensi dan bahan lainnya yang berhubungan dengan penelitian ini

guna mendapatkan petunjuk dan juga pemecahan masalah yang terkait dengan penelitian.

2) Wawancara

Dalam penelitian ini wawancara dilakukan secara langsung dari responden sesuai dengan identifikasi masalah yang dirumuskan untuk mendapatkan keterangan-keterangan yang akan menjadi bahan untuk penulisan skripsi ini atau untuk mengumpulkan data primer.

5. Subyek Penelitian

Berdasarkan judul penelitian, secara implisit maupun eksplisit pihak yang terakait dengan penelitian ini antara lain: Penyedia jasa (J&T Express). Dimana terlampir dua narasumber.

6. Penyajian dan Analisis Data

Dalam penulisan penelitian ini, penyajian data yang digunakan berupa penelitian hukum empiris.

Analisis data yang disajikan dengan merujuk pada Undang-Undang No.8 Tahun 1999, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, dan Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 69 Tahun 2018 tentang Pengawasan Barang Beredar Barang dan/atau Jasa di dalam teks Bab 3A.

F. Sistematika Penulisan

BAB I : Pendahuluan

Dalam bab ini penulis akan membahas yang memuat beberapa sub-bab berupa : Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, Kerangka Konseptual, Metode Penelitian, dan Sistematika Penulisan;

BAB II : Tinjauan Pustaka

Dalam Bab ini akan membahas tentang tinjauan umum mengenai Perlindungan Konsumen menurut Undang – Undang Nomor 8 Tentang Perlindungan Konsumen. Dimana yang memuat pengertian serta pembahasan permasalahan pokok mengenai Perlindungan Konsumen;

BAB III : Pembahasan Ilmu perlindungan Konsumen

Pada bab ini merupakan pemecahan dari masalah yang penulis sampaikan di awal dengan memberikan analisa-analisa sesuai dengan teori-teori yang akan penulis sampaikan pada bab sebelumnya;

BAB IV : Pandangan Hukum Islam Tentang perlindungan Konsumen
Dalam Bab ini membahas uraian dalam Pandangan Islam yang tentunya masih memiliki keterikatan dengan topik pembahasan yang akan penulis sampaikan;

BAB V : Penutup

Dimana pada Bab ini akan membahas yang memuat kesimpulan dan saran.