

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelaku usaha merupakan seorangan atau suatu lembaga yang berbadan hukum maupun tidak berbadan hukum yang didirikan dan melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik secara sendiri maupun dilakukan secara bersama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha di berbagai bidang ekonomi.¹ Kerjasama yang dilakukan antara pelaku usaha secara online dengan jasa ekspedisi pengiriman barang yang memberikan kepercayaan dan jaminan bahwa barang akan sampai dengan aman pada konsumen juga mengalami peningkatan yang tinggi. Hal ini melambangkan bahwa antara keduanya memiliki peranan penting dan saling membutuhkan dalam membantu memenuhi kepuasan konsumen atas kebutuhannya baik dari segi barang yang dibeli maupun dari segi pengangkutan barang tertentu. Konsumen mempunyai kewenangan untuk mendapatkan kualitas barang yang diinginkan dan ketepatan waktu pengangkutan barang. Bersamaan dengan hal ini, jasa ekspedisi pengiriman barang dituntut agar profesional mengenai ketepatan waktu pengiriman barang karena konsumen ingin kebutuhannya segera terpenuhi tanpa menunggu waktu yang lama.

Jasa ekspedisi pengiriman barang sangat membantu jalannya transaksi belanja online, salah satunya adalah Pos Indonesia. Menurut Pasal 1 ayat (1) Undang-undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos, pos adalah

¹ Asmah, 2018, *Pengantar Hukum Indonesia : Suatu Pemahaman Awal Mengenal Hukum*, UII Press, Yogyakarta, hlm. 99.

layanan komunikasi tertulis dan/atau surat elektronik, layanan paket, layanan logistik, layanan transaksi keuangan, dan layanan keagenan pos untuk kepentingan umum. Pos Indonesia sebagai salah satu perusahaan milik negara yang bergerak dalam bidang jasa, yang dalam penyelenggaraannya memiliki jaringan yang luas dan lengkap tersebar ke seluruh Indonesia. Pos Indonesia dalam bagian pembangunan nasional dapat memesatkan pembangunan dalam sistem pembangunan komunikasi antar wilayah.

Pos Indonesia memiliki tujuan membangun bangsa yang lebih berdaya saing dan sejahtera.² Penyelenggaraan pelayanan Pos Indonesia senantiasa berusaha untuk memberikan fasilitas komunikasi kelas dunia yang memperdulikan lingkungan yang dikelola oleh SDM dan mampu memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat sesuai dengan nilai-nilai bisnis yang baik dan sehat, serta mampu memberikan solusi terbaik dan menjadi pilihan utama dalam jasa lalu lintas barang, berita dan uang.

Pos Indonesia dalam menjalankan usaha dibidangnya, selalu mengutamakan pada kecepatan, ketepatan, dan terpercaya yang di dalamnya terdapat berbagai bentuk layanan yang telah disediakan oleh Pos Indonesia kepada masyarakat. Salah satu jenis layanan yang tersedia yaitu *PosPay* yang dapat di akses pada aplikasi *PosPay*. *PosPay* ini, menunjukkan bahwa Pos Indonesia mampu bertahan dan berkembang pada era digital dengan perkembangan teknologi dan informasi yang pesat, serta dengan adanya aplikasi ini juga dapat mempermudah konsumen dalam bertransaksi

² Pos Indonesia, diakses dari <http://posindonesia.com.id>, pada tanggal 9 Maret 2021, pukul 00.14 WIB.

menggunakan jasa. Konsumen tidak perlu bersusah payah datang dan mengantri di kantor pos, cukup dengan menggunakan aplikasi di *smartphone* sudah bisa melakukan transaksi penggunaan layanan Pos Indonesia yang dalam hal ini sangat berhubungan dengan tanggung jawab Pos Indonesia terhadap kepuasan konsumen. Bentuk dari tanggung jawab tersebut sesuai dengan apa yang sudah diperjanjikan diantara kedua belah pihak, yakni konsumen menghendaki mengirim paket dengan syarat dan ketentuan yang berlaku dengan membayar pembayaran atas barang yang akan dikirimkan dan Pos Indonesia bersedia untuk melakukan pengiriman dan pengantaran barang dengan jaminan bahwa barang akan sampai kepada konsumen dengan aman.

Barang-barang dan/atau orang-orang yang dipindahkan dari satu tempat ke tempat lain atas kepentingan pengangkutan menimbulkan hubungan hukum yang lahir dari suatu perjanjian, yang mana kegiatan pemindahan barang ini dilakukan untuk memenuhi perikatan-perikatan dalam perantaraan mendapatkan pengangkutan/ekspedisi.³ Konsumen sebagai pelaku yang menghendaki penggunaan layanan harus dilindungi kepentingannya. Perjanjian pengangkutan barang tidak selalu sesuai dengan apa yang diperjanjikan karena ada pihak yang merasa kepentingannya dirugikan, yang mana dalam hal ini terjadi antara konsumen dengan Pos Indonesia. Pos Indonesia dalam perjanjiannya tidak memenuhi kewajibannya sebagai pelaku usaha pengangkutan barang.

³ Sution Usman Adji, dkk., 1991, *Hukum Pengangkutan Di Indonesia*, Rineka Cipta, Jakarta, hlm. 5.

Konsumen yang haknya harus terpenuhi, menimbulkan kewajiban yang harus dimiliki oleh Pos Indonesia selaku pelaku usaha pengangkutan barang. Kewajiban Pos Indonesia selaku pelaku usaha dalam perjanjian ini yakni Pos Indonesia diwajibkan beritikad baik selama perjanjian pengangkutan barang berlangsung. Pos Indonesia harus memberikan pelayanan yang baik dan jujur serta apabila terjadi suatu hal tertentu yang tidak berjalan sesuai ketentuan perjanjian maka Pos Indonesia wajib memberikan ganti rugi/kompensasi kepada konsumen. Terjadinya suatu hal di luar ketentuan perjanjian oleh Pos Indonesia mengakibatkan terhambatnya kelangsungan perjanjian pengangkutan barang dan terjadilah wanprestasi. Wanprestasi atau tidak dipenuhinya janji dapat terjadi baik karena disengaja maupun tidak disengaja oleh Pos Indonesia.⁴ Pos Indonesia selaku pelaku pengangkutan barang ketika terjadinya wanprestasi, berarti tidak menunaikan prestasinya secara baik. Bentuk wanprestasi yang dimaksud berupa keterlambatan pengiriman barang, hilangnya barang, dan kerusakan barang, seperti yang dialami oleh Bapak Adri Febrianto yang barang kirimannya mengalami kerusakan, Bapak Sarifudin yang mengalami kehilangan barang kiriman yang bernilai cukup besar, dan Bapak Ahmad Alam Faizal yang mengalami kerusakan pada barang kirimannya. Sesuai dengan data yang sudah didapatkan oleh peneliti yakni data mengenai jumlah *customer complaint* pada PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Kota Padang selama bulan Januari – September 2021 dan peneliti juga mendapatkan data terbaru jumlah *customer complaint* selama

⁴ Ahmadi Miru, 2013, *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak*, Rajawali Pers, Jakarta, hlm. 74.

bulan Januari – Februari 2022. Peneliti melakukan penelitian pada PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Kota Padang dikarenakan penulis tertarik untuk mencari informasi yang relevan yang berkaitan dengan apa saja bentuk wanprestasi yang dilakukan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Kota Padang dalam hal pengangkutan barang serta pelaksanaan tanggungjawab atas terjadinya wanprestasi tersebut. PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Kota Padang juga memiliki Keputusan Direksi (KD) yang di dalamnya memuat segala pengaturan yang menjadi landasan dalam jalannya proses administrasi, yang mana KD ini juga dapat berubah sewaktu-waktu sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Berdasarkan permasalahan inilah, membuat peneliti tertarik untuk melakukan suatu penelitian tentang **“Tanggungjawab PT. Pos Indonesia (Persero) Atas Terjadinya Wanprestasi Dalam Pelaksanaan Pengiriman Barang (Studi Kasus PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Padang)”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang sudah diuraikan di atas, maka dapat diidentifikasi masalah-masalah yang akan diteliti adalah sebagai berikut :

1. Apa sajakah bentuk wanprestasi pengiriman barang yang dilakukan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Kota Padang terhadap konsumen?
2. Bagaimana pengaturan tanggungjawab dan pelaksanaan tanggungjawab atas terjadinya wanprestasi pengiriman barang yang dilakukan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Kota Padang terhadap konsumen?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang muncul berdasarkan rumusan masalah di atas adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui apa saja bentuk wanprestasi pengiriman barang yang dilakukan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Kota Padang terhadap konsumen.
2. Untuk mengetahui pengaturan tanggungjawab dan bentuk pelaksanaan tanggungjawab atas terjadinya wanprestasi pengiriman barang yang dilakukan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Kota Padang terhadap konsumen.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan penulisan ini, adapun manfaat yang diharapkan dapat diperoleh baik secara teoritis maupun praktis adalah :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menambah wawasan serta pengetahuan mengenai bagaimana perjanjian pengangkutan barang secara umum, khususnya dalam permasalahan wanprestasi yang dilakukan oleh jasa ekspedisi pengangkutan barang.

2. Manfaat Praktis

- a. Konsumen dapat lebih mengetahui apa saja yang menjadi hak dan kewajibannya selaku pengguna jasa sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

- b. PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Kota Padang agar dapat lebih meningkatkan kinerja dalam memberikan pelayanan jasa di bidang jasa lalu lintas barang, berita dan uang.
- c. Sebagai bahan rujukan bagi PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Kota Padang dalam memperhatikan dan meningkatkan kinerja terkait pelayanan kepada konsumen selaku pengguna jasa yang kebutuhannya harus terpenuhi.

E. Metode Penelitian

1. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif karena hasil dari penelitian memberikan gambaran mengenai bentuk dan cara penyelesaian masalah secara jelas dan terperinci. Penelitian memberikan gambaran mengenai permasalahan wanprestasi yang terjadi pada PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Kota Padang.

2. Jenis Data dan Sumber Data

a. Jenis Data

1) Data Primer

Data primer dalam penelitian ini diolah dan didapatkan secara langsung dari responden. Data primer berasal dari hasil wawancara dan penelitian langsung dengan Kak Nofri selaku staff bagian *costumer service*, dan pihak-pihak pendukung lainnya seperti Bapak Adri Febrianto, Bapak Sarifudin, dan Bapak Ahmad Alam Faizal selaku konsumen yang mengalami

permasalahan pengiriman barang di Kantor Pos Indonesia cabang Kota Padang.

2) Data Sekunder

Data sekunder berupa data yang didapatkan dari studi kepustakaan. Dalam penelitian, data sekunder yang digunakan berasal dari artikel, buku-buku literatur, dan situs bacaan di internet yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti.

a) Bahan hukum primer, merupakan bahan hukum yang terdiri atas peraturan perundang-undangan yang di dalamnya terdapat norma-norma dan kaidah dasar, seperti :

- (1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- (2) Undang-Undang No. 38 Tahun 2009 tentang Pos
- (3) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang
Perlindungan Konsumen
- (4) Undang-Undang No. 22 Tahun 2007 tentang Lalu Lintas
dan Angkutan Jalan

b) Bahan Hukum Sekunder, merupakan bahan hukum yang dapat diperoleh dari bacaan-bacaan/dokumen yang bersifat resmi. Bahan hukum sekunder dapat berupa buku-buku bacaan yang dapat secara langsung maupun tidak langsung berhubungan dengan materi penelitian, jurnal ilmiah atau artikel-artikel yang diperoleh dari internet, maupun kamus-kamus atau jurnal-jurnal hukum.

- c) Bahan hukum tersier, merupakan bahan hukum yang sifatnya pelengkap dan pembantu bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder seperti Kamus Bahasa Indonesia dan Kamus Hukum.

b. Sumber Data

1) Penelitian Kepustakaan

Dalam penelitian kepustakaan, diperoleh bahan data dari mencari buku-buku literatur yang sudah ada. Adapun bahan data kepustakaan yang diperoleh dalam penelitian ini berasal dari :

- a) Perpustakaan Universitas Andalas
- b) Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Andalas
- c) Perpustakaan Daerah Kota Padang
- d) Sumber dari internet

2) Penelitian Lapangan

Penelitian lapangan pada penelitian ini dilakukan dalam dua (2) tahap, yakni pra penelitian dan penelitian. Dalam memperoleh data, kedua tahapan penelitian ini sama-sama menggunakan teknik wawancara dan mengunjungi langsung Kantor Pos Indonesia cabang Kota Padang.

3. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Teknik wawancara dalam penelitian ini termasuk dalam data primer dan dilaksanakan dengan berpedoman kepada *interview*

guide atau pedoman wawancara yang baik dan lengkap. Wawancara dilakukan secara langsung dengan Kak Nofri selaku staff bagian *costumer service*, dan pihak-pihak pendukung lainnya seperti Bapak Adri Febrianto, Bapak Sarifudin, dan Bapak Ahmad Alam Faizal selaku konsumen yang mengalami permasalahan pengiriman barang di Kantor Pos Indonesia cabang Kota Padang.

b. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan merupakan teknik pengumpulan data dengan cara melakukan studi pemahaman terhadap semua literatur, buku-buku bacaan, dan catatan-catatan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Studi kepustakaan termasuk ke dalam data sekunder, dengan adanya studi kepustakaan ini, bertujuan untuk memperoleh gambaran masalah dan dasar teoritis atas permasalahan penelitian.

4. Pengolahan dan Analisis Data

a. Pengolahan Data

Pengolahan data merupakan suatu bentuk kegiatan merapikan hasil dari pengumpulan data selama di lapangan. Proses merapikan ini disebut sebagai *editing*, yakni melakukan kajian kembali terhadap semua berkas hasil penelitian dan catatan-catatan penting yang berisi informasi yang sudah dikumpulkan untuk diteliti.

b. Analisis Data

Wawancara yang dilakukan dengan responden memperoleh suatu data yang kemudian dilakukan analisis menggunakan pendekatan kualitatif. Analisis dengan pendekatan ini dilakukan karena data yang diperoleh bukan berupa angka-angka melainkan dalam bentuk uraian kalimat yang tersusun dan logis dengan berlandaskan kepada peraturan undang-undang maupun pendapat ahli.

5. Populasi dan Sampel

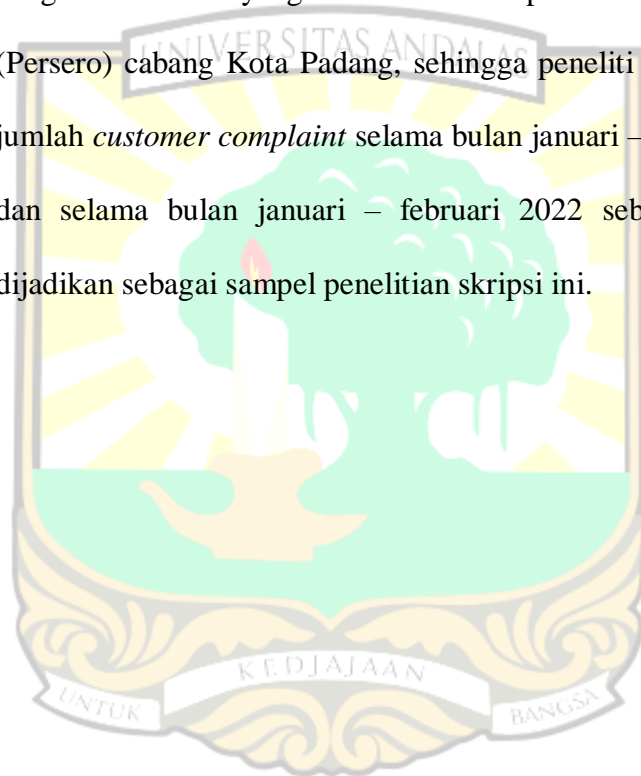
a. Populasi

Populasi merupakan seluruh objek penelitian yang memberikan suatu data dan menjadi dasar pengambilan sampel. Objek penelitian yang dimaksud bukan hanya orang/manusia saja, akan tetapi dapat berupa hewan, tumbuhan, benda, dan hal-hal lain yang memiliki karakteristik khusus dalam suatu penelitian.⁵ Pada penelitian ini, penulis melakukan penelitian pada PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Kota Padang dan memperoleh data mengenai jumlah *customer complaint* selama bulan januari – September 2021 sebanyak 423 jumlah pengaduan dan penulis juga memperoleh data terbaru selama bulan januari – februari 2022, oleh karena itu penulis menetapkan sebanyak jumlah *customer complaint* selama bulan januari – September 2021 dan selama bulan januari – februari 2022 sebagai populasi.

b. Sampel

⁵ Nurul Zuriyah, 2009, *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan*, PT. Bumi Aksara, Jakarta, hlm. 116.

Sampel merupakan bagian atau sebagian dari populasi. Sampel sebagai suatu contoh, diperoleh menggunakan cara tertentu.⁶ Dalam penelitian ini, pengambilan sampel dilakukan dengan cara *purposive sample*, artinya terhadap semua sampel yang akan diambil sudah ditentukan sebelumnya berdasarkan suatu pertimbangan dan kriteria tertentu. Sampel yang diperoleh sesuai dengan informasi yang diberikan oleh pihak PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Kota Padang, sehingga peneliti menetapkan dari jumlah *customer complaint* selama bulan januari – September 2021 dan selama bulan januari – februari 2022 sebanyak 20 kasus dijadikan sebagai sampel penelitian skripsi ini.



⁶ *Ibid.*, hlm. 119.