

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan ekonomi nasional saat ini sangat pesat dengan pengaruh era globalisasi dan liberalisasi pasar, serta beriringan dengan kemajuan teknologi, informasi dan telekomunikasi di bidang perhubungan. Penyelenggaraan atas jasa pengangkutan merupakan salah satu penunjang perkembangan ekonomi nasional yang bertujuan meningkatkan daya guna dan nilai, diperlukan jasa pengangkutan untuk memudahkan hubungan tersebut. Jasa pengangkutan barang yang dimaksud salah satunya adalah PT. Riokta Global Utama atau yang dikenal dengan nama *brand* J&T Express. PT. Riokta Global utama adalah salah satu perusahaan cabang dari PT. Global Jet Express, yang berlokasi di Sumatera Barat. Perusahaan ini merupakan perusahaan layanan pengiriman ekspres berdasarkan pengembangan dari sistem IT, yang melayani pengiriman ke seluruh pedalaman kota, domestik dan internasional termasuk bisnis *e-commerce*. ~~Bisnis *e-commerce* yang dimaksud adalah~~ layanan pengiriman yang diberikan perusahaan pengangkutan kepada konsumen yang melakukan kegiatan belanja secara online di beberapa *platform* di Indonesia. PT. Riokta Global Utama juga memberikan jasa pengambilan barang dan mengantar dengan cepat kepada konsumen.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup>Profil J&T Express, *Profil Perusahaan Global Jet Express*, <https://www.indotrading.com/globaljetexpress> ( diakses pada tanggal 21 Januari 2019 )

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen, selanjutnya disebut UUPK pasal 1 angka 4 mendefinisikan, 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. Benda (*zaken*) di dalam Pasal 499 KUHPerdara adalah tiap barang (*goederen*) dan tiap hak (*rechten*) yang dapat menjadi obyek dari hak milik. Barang atau benda yang dikirim biasanya berupa barang berharga, makanan, dan barang-barang yang tidak membahayakan bagi kepentingan umum seperti senjata api, bahan peledak, bahan mudah terbakar, narkoba, bahan kimia, radioaktif, bahan propaganda, organ, barang dilarang hukum, dan bahan kemasan yang tidak pantas menurut ketentuan PT. Riokta Global Utama.<sup>2</sup> Sebelum menerima barang dari konsumen, perusahaan akan mengecek apakah barang tersebut aman atau termasuk ke dalam golongan barang-barang yang dilarang menurut ketentuan perusahaan.

Pengangkutan melalui PT. Riokta Global Utama merupakan salah satu yang digunakan konsumen, selain melalui Kantor Pos, FedEx, EMS Internasional, dan UPS Aramex. Dalam hal ini pengirim cukup menyerahkan barang yang akan dikirim dan menyelesaikan administrasinya, selanjutnya masalah pengangkutan dan penyerahan kepada penerima diselenggarakan pihak jasa pengangkutan barang. Hubungan PT. Riokta Global Utama dengan konsumen pemakai jasa pengangkutan barang selalu dinyatakan dalam bentuk

---

<sup>2</sup> J&T Express, [www.jet.co.id](http://www.jet.co.id) (diakses pada tanggal 22 Januari 2019)

perjanjian tertulis yang dimuat pada blanko pengiriman atau biasa disebut resi. Resi yang dimiliki konsumen, akan mempermudah konsumen untuk melacak keberadaan barang yang dikirim atau menggunakannya untuk mengklaim asuransi yang diberikan oleh perusahaan.

PT. Riokta Global Utama sebagai perusahaan jasa pengangkutan, memiliki hak dan kewajiban yang sama pada umumnya dengan jasa pengangkutan lainnya terhadap barang atau paket yang dikirim oleh konsumen. Adapun hak dari PT. Riokta Global Utama yaitu menerima biaya pengiriman dari konsumen yang mengirimkan barang dengan jasa perusahaan ini, sedangkan kewajibannya adalah menerima dan mengirimkan barang ke alamat yang tertulis pada blanko pengiriman serta wajib menjaga keutuhan barang agar sampai kepada penerima barang tersebut. Hak dari konsumen yaitu menerima barang dalam keadaan utuh dari pengirim barang dan kewajibannya adalah membayar biaya pengiriman kepada perusahaan.

Cakupan layanan pengiriman PT. Riokta Global Utama berdasarkan pada daerah yang telah ditentukan oleh situs resmi perusahaan. Layanan perusahaan Riokta juga memberikan pengiriman untuk daerah yang dapat dijangkau yang berada di luar area layanan dan dilarang untuk menolak pengiriman yang masih dalam cakupan area, serta konsumen dapat melacak status pengiriman melalui website perusahaan.<sup>3</sup> Perusahaan Riokta sangat mengutamakan kepuasan konsumen sebagai pengguna jasa dalam pengiriman

---

<sup>3</sup> J&T Express, [www.jet.co.id](http://www.jet.co.id), *Ibid*

barang atau paket beberapa produk, hal ini mencerminkan penerapan dari salah satu keunggulan perusahaan yang memberikan harga reguler layanan premium.

Jika terjadi risiko pada barang seperti kerusakan barang, kehilangan disaat pengangkutan dapat menyebabkan terhambatnya proses pengiriman sehingga memperlama estimasi waktu kinerja dari perusahaan. Adanya beberapa keluhan yang disampaikan konsumen secara langsung atau melalui situs resmi perusahaan akan mempengaruhi calon konsumen atau customer yang akan mencoba layanan pengiriman dari perusahaan Riokta. Hal ini yang menyebabkan timbulnya kegagalan dalam usaha. Prospek yang dimiliki perusahaan bisa turun akibat dari kelalaian yang dilakukan kurir maupun pihak pengelolanya. Kebijakan PT. Riokta Global Utama diperlukan dalam hal ini untuk mengatasi permasalahan agar konsumen tetap percaya pada kualitas yang diberikan oleh perusahaan. Kebijakan adalah rangkaian konsep dan asas yang menjadi garis besar dan dasar rencana dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, kepemimpinan dan cara bertindak.<sup>4</sup>

Pasal 1 angka 3 UUPK menyatakan, pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Pelaku usaha yang dimaksud,

---

<sup>4</sup> Pengertian Kebijakan, *Kebijakan*, [www.kbbi.web.id](http://www.kbbi.web.id), (diakses pada tanggal 16 Januari 2020)

menyelenggarakan kegiatan usaha pada jasa pengiriman ini makin banyak, sehingga dalam memenangkan persaingan perusahaan harus banyak melakukan perbaikan dalam hal layanan yang diberikan.

Selain persaingan, beberapa risiko yang dihadapi jasa pengangkutan karena kelalaian kinerja karyawannya merupakan contoh risiko yang harus ditanggung perusahaan jasa pengangkutan sehingga diperlukan adanya manajemen risiko dan asuransi dalam menghadapi risiko agar kerugian dapat diminimalisir. Pelaksanaan perjanjian pengangkutan barang, tidak selalu berjalan lancar. Ada kalanya pihak-pihak dari jasa pengangkutan tidak memenuhi isi perjanjian atau wanprestasi, baik dilakukan dengan sengaja ataupun tidak sengaja. Sehubungan permasalahan ini, kewajiban pihak jasa pengangkutan harus bertanggung jawab atas keselamatan barang yang dikirim sampai ke tempat tujuan penerima.

Tanggung jawab jasa pengangkutan dengan konsumen bahkan dengan penerima paket mesti dibutuhkan kepastian hukum. Kalimat yang menyatakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum” merupakan benteng untuk meniadakan tindakan sewenang – wenang yang merugikan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan perlindungan konsumen.<sup>5</sup> Konsumen sebagai pemakai barang atau jasa merupakan pihak yang diberikan perlindungan hukum yang termuat dalam rumusan pengertian perlindungan konsumen dalam Pasal 1 angka 1 UUPK yang cukup memadai. Meskipun undang – undang ini

---

<sup>5</sup> Ahmadi Miru & Sutarnan Yodo, 2010, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Rajawali Pers, Jakarta, hlm.1

disebut sebagai UUPK namun bukan berarti kepentingan pelaku usaha tidak ikut menjadi perhatian, teristimewa karena keberadaan perekonomian nasional banyak ditentukan oleh pelaku usaha.<sup>6</sup>

Kesewenang – wengan akan mengakibatkan ketidakpastian hukum. Oleh karena itu, agar segala upaya memberikan jaminan akan kepastian hukum, ukurannya secara kualitatif ditentukan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang juga dimaksudkan dan masih berlaku untuk memberikan perlindungan konsumen, baik dalam bidang Hukum Privat (Perdata) maupun bidang Hukum Publik ( Hukum Pidana dan Hukum Administrasi Negara ).<sup>7</sup> Pengguna jasa pengangkutan dalam pemahaman perjanjian yang standar cenderung mengakibatkan kedudukan konsumen lemah di hadapan pelaku usaha.

Oleh karena itu, perlu adanya perlindungan hukum untuk pengguna jasa pengangkutan dalam hal mendapatkan hak dari jasa yang ditawarkan oleh pihak pelaku usaha agar dapat melindungi dirinya serta untuk menumbuhkan sikap akuntabilitas pelaku usaha sendiri. Aspek yuridis perlindungan konsumen sangat ditentukan oleh penerapan UUPK. Terhadap permasalahan ini UUPK masih membutuhkan interpretasi spesifik supaya efektif sebagai perangkat hukum bagi perlindungan konsumen sebagai pengguna jasa pengangkutan oleh PT. Riokta Global Utama.

---

<sup>6</sup> *Ibid*

<sup>7</sup> Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *Ibid*, hlm.2

Di dalam UUPK, apa yang dimaksud dengan perlindungan konsumen bersifat umum, atau tidak memberikan penjelasan khusus mengenai perlindungan konsumen di bidang jasa pengangkutan. Sehubungan dengan itu, penting untuk mengetahui sejauh mana UUPK ini telah diterapkan dalam perlindungan konsumen di bidang jasa pengangkutan barang, khususnya PT. Riokta Global Utama. Secara garis besar konsumen memang mendapatkan perlindungan hukum, dalam hal lain diperlukan juga adanya asuransi untuk menghadapi resiko sebagai pengguna jasa pengangkutan barang.

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang di kemukakan diatas, maka penulis tertarik untuk mengangkat hal tersebut dalam sebuah skripsi yang berjudul **“KEBIJAKAN PT. RIOKTA GLOBAL UTAMA TERHADAP RISIKO DALAM LAYANAN PENGIRIMAN BARANG KEPADA KONSUMEN”**

## **B. Rumusan Masalah**

Bertolak dari latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka yang menjadi permasalahan dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kebijakan perusahaan PT. Riokta Global Utama terhadap risiko dalam pengiriman barang kepada konsumen ditinjau dari perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?
2. Apakah upaya yang dilakukan PT. Riokta Global Utama sebagai pengangkut dalam memenuhi hak konsumen?

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana tanggung jawab PT. Riokta Global Utama terhadap risiko dalam pengiriman barang kepada konsumen yang ditinjau dari perpektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
2. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan PT. Riokta Global Utama sebagai pengangkut dalam memenuhi hak konsumen sebagai pengguna jasa.

#### **D. Manfaat penelitian**

Sesuai dengan tujuan yang telah disebutkan diatas. Adapun manfaat yang penulis dapatkan dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis
  - a. Memperdalam dan memperluas pengetahuan penulis tentang perlindungan hukum dan pertanggunggan terhadap konsumen sebagai pengguna jasa pengangkutan barang.
  - b. Menambah literatur dalam pengembangan hukum nasional pada umumnya, dan khususnya pengembangan dalam pembelajaran hukum bisnis.
  - c. Sebagai suatu proses untuk melatih penulis melakukan penelitian ilmiah dan mengembangkan kemampuan akademik selama masa perkuliahan.
2. Manfaat Praktis



- a. Pada hasil penelitian ini, diharapkan dapat menjadi acuan oleh masyarakat sebagai informasi pentingnya perlindungan hukum bagi konsumen terutama bagi pengguna jasa PT. Riokta Global Utama.
- b. Dapat memberikan sumbangan pemikiran dan bahan bacaan bagi masyarakat khususnya konsumen atau *customer* PT. Riokta Global Utama, pelaku usaha, mahasiswa dan dosen Fakultas Hukum untuk meningkatkan kesadaran dan tanggung jawab terhadap perlindungan hukum bagi konsumennya.

## E. Metode Penelitian

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah yuridis empiris. Pada penelitian hukum empiris, berarti penelitian dilakukan berdasarkan fakta-fakta di lapangan yang dapat diuji oleh orang lain atau pihak lain.<sup>8</sup> Penelitian ini memadukan data sekunder dengan data primer yang ada di lapangan.

### 1. Sifat Penelitian

Sifat penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah bersifat deskriptif, penelitian deskriptif ditujukan untuk mendeskripsikan suatu keadaan atau fenomenal-fenomenal apa adanya. Penelitian deskriptif adalah penelitian terhadap masalah-masalah berupa fakta-fakta saat ini dari suatu populasi yang meliputi kegiatan penilaian sikap atau pendapat terhadap individu, organisasi, keadaan ataupun prosedur.<sup>9</sup> Maksudnya adalah untuk mempertegas hipotesa-hipotesa yang telah dikumpulkan.

### 2. Sumber dan Jenis Data

---

<sup>8</sup> Sudaryono, 2017, *Metodologi Penelitian*, Rajawali Pers, Jakarta, hlm.60

<sup>9</sup> *Ibid*, hlm.82

## a. Sumber Data

### 1). Penelitian Kepustakaan

Penelitian kepuustakaan adalah suatu bentuk penelitian kualitatif yang memuat gagasan-gagasan yang bersumber dari buku-buku, karya ilmiah, undang-undang dan peraturan terkait lainnya. Bahan kepuustakaan ini diperoleh di Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Andalas, Perpustakaan Pusat Universitas Andalas, maupun dari skripsi yang terkait dengan pengangkutan dan bahan-bahan kuliah.

### 2). Penelitian Lapangan

Penelitian di lapangan adalah penelitian yang dilakukan dengan memperoleh data dari masyarakat, tentang bagaimana kebijakan PT. Riokta Global Utama terhadap resiko dalam layanan pengiriman barang kepada konsumen dan akan dilakukan penelitian di PT. Riokta Global Utama di Kota Padang.

## b. Jenis Data

### 1). Data Primer

Data primer atau data dasar (*primary data* atau *basic data*) adalah data yang diperoleh langsung dari sumber pertama, yaitu perilaku warga masyarakat, melalui penelitian.<sup>10</sup>

### 2). Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang mencakup dokumen-dokumen resmi, buku-buku, hasil-hasil penelitian yang berwujud laporan.<sup>11</sup>

---

<sup>10</sup> Soerjono Soekanto, 2008, Pengantar Penelitian Hukum, UI-Pres, Jakarta, hlm.12

Dari studi kepustakaan yang berkaitan dengan hal yang diteliti, diantaranya :

a). Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer yaitu, bahan hukum yang mempunyai otoritas (*autoritatif*).<sup>12</sup> Bahan-bahan hukum yang mengikat, dan terdiri dari undang-undang, peraturan perundang-undangan, dan peraturan yang terkait. Diantaranya :



- 1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata;
- 2) Kitab Undang-Undang Hukum Dagang;
- 3) Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

b). Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder yaitu, bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, seperti rancangan undang-undang, hasil penelitian, dan pendapat pakar hukum.<sup>13</sup>

c). Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier yaitu, bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder, seperti kamus, dan ensiklopedia.<sup>14</sup>

### 3. Teknik Pengumpulan Data

---

<sup>11</sup> *Ibid*

<sup>12</sup> Zainuddin Ali, 2018, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, hlm.47

<sup>13</sup> Amiruddin & H. Zainal Asikin, 2014, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Rajawali Pers, Jakarta, hlm.32

<sup>14</sup> *Ibid*

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah studi dokumen, bahan kepustakaan, dan wawancara.<sup>15</sup> Teknik pengumpulan data sebagai berikut:

a. Studi Dokumen

Studi dokumen yaitu studi pengumpulan data-data dan dokumen yang terdapat di lapangan berupa berkas-berkas dan dokumen hukum yang berkaitan dengan rumusan masalah penelitian.

b. Studi Kepustakaan

Studi Kepustakaan merupakan pengumpulan data dari literatur-literatur dan bahan-bahan hukum yang berhubungan dengan objek penelitian yang kemudian dibaca dan dipahami.

c. Wawancara

Wawancara merupakan kegiatan pengumpulan data menggunakan komunikasi dengan pihak narasumber. Pada objek penelitian ini, wawancara dilakukan dengan pihak PT. Riokta Global Utama yang diwakilkan oleh Bapak Wisnu dengan jabatan *trainer* (pelatih) dan Bapak Harvin Adnan dengan jabatan *manager-trainer*.

d. Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan subyek hukum yang memiliki karakteristik tertentu dan ditetapkan untuk diteliti. Sampel adalah

---

<sup>15</sup> Soerjono Soekanto, *Op cit*, hlm.21

bagian dari populasi dan ditetapkan untuk menjadi responden penelitian.<sup>16</sup>

#### 4. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data

##### a. Pengolahan Data

Teknik pengolahan data adalah suatu kegiatan merapikan data hasil pengumpulan data di lapangan sehingga siap pakai untuk dianalisis. Pengolahan data sebagai kegiatan mengolah dan merapikan data yang telah terkumpul<sup>17</sup>, yaitu *Editing*. Pengolahan data dengan cara *editing* merupakan penelitian yang dilakukan merupakan penelitian perorangan, tentunya pekerjaan editing ini dilakukan sendiri oleh si peneliti.<sup>18</sup> Kegiatan editing merupakan membetulkan data yang kurang jelas dan memeriksa apakah data yang diperoleh sudah cukup baik serta lengkap untuk mendukung penelitian yang dilakukan.

##### b. Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif, yaitu analisis menggunakan peraturan perundang-undangan, pandangan pakar hukum, yang kemudian diuraikan kedalam kalimat-kalimat yang disusun secara sistematis. Kegiatan analisis merupakan kerja seorang peneliti yang memerlukan ketelitian, dan penerarahan daya pikir secara optimal.<sup>19</sup>

---

<sup>16</sup> Soerjono Soekanto, 1983, *Pengantar Penelitian Hukum*, Rineka Cipta, Jakarta, hlm. 65-67

<sup>17</sup> Bambang Waluyo, 2008, *Penelitian Hukum dalam Praktek*, Sinar Grafika, Jakarta, hlm.72

<sup>18</sup> Bambang Waluyo, *Ibid*

<sup>19</sup> *Ibid*, hlm.77

## **F. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan untuk membantu pembaca mudah memahami dalam tulisan ini, akan diuraikan secara garis besar dan sistematis. Sistematika penulisan terdiri dari 4 (empat) bab, yaitu :

### **Bab I Pendahuluan**

Bab ini berisikan pendahuluan mengenai Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Metode Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

### **Bab II Tinjauan Kepustakaan**

Bab ini berisikan ketentuan umum tentang perjanjian, pengangkutan dan perlindungan konsumen.

### **Bab III Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Bab ini berisikan analisis dari data yang didapat di lapangan yang diberikan oleh pihak PT. Riokta Global Utama tentang kebijakan yang diberikan terhadap risiko pengiriman barang dan upaya apa saja yang dilakukan PT. Riokta Global Utama untuk memenuhi hak konsumen.

### **Bab IV Penutup**

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran dari uraian bab sebelumnya

