BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Jasa pengiriman barang menjadi satu layanan yang sangat dibutuhkan, terlebih di jaman yang serba canggih ini. Manusia akan selalu mencari kemudahan-kemudahan karena era globalisasi dengan perkembangan teknologinya cenderung membuat mereka menyukai hal-hal yang serba instan. Jasa pengiriman barang dapat menjadi solusi bagi mereka yang menyukai kemudahan dan kepraktisan dalam hal mengirimkan suatu barang terlebih jika itu menyangkut keterjangkauan wilayah. Jasa pengiriman barang akan sangat efisien digunakan untuk mengirim barang ke tempat dimana tidak dapat dijangkau sendiri oleh masyarakat. Banyaknya penduduk yang saling mengirim barang dari suatu daerah ke daerah lain yang jauh membuat jasa pengiriman barang ini menjadi sangat penting bagi masyarakat (Parhusip,2017:16).

Hal ini juga di dukung dengan kondisi negara Indonesia yang merupakan salah satu dari sekian negara di dunia yang merupakan negara kepulauan, dimana terdapat ribuan pulau yang tersebar dari sabang hingga merauke. Dengan letak geografis tersebut memungkinkan melakukan pendistribusian barang baik secara darat, laut maupun udara untuk

menjangkau seluruh wilayah Indonesia mulai dari perkotaan hingga pedesaan. Sebagai pengguna jasa pengiriman barang, konsumen perlu mendapat perlindungan hukum dalam rangka melindungi kepentingannya. Perjanjian yang dibuat antar pelaku usaha dengan konsumen memuat hak dan kewajiban yang harus dipenuhi dan didapatkan oleh masing-masing pihak. Perlindungan konsumen merupakan bentuk perlindungan terhadap pemenuhan hak-hak konsumen secara keseluruhan dari pemberi jasa atau pelaku usaha sehingga tidak timbul permasalahan hukum setelah adanya proses kerjasama antara konsumen dan pelaku usaha.

Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UU No. 8 Tahun 1999) disebutkan pengertian perlindungan konsumen yaitu segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. UU No. 8 Tahun 1999 mengatur secara tegas mengenai pelaku usaha dan konsumen, ketentuan ini di berlakukan untuk mewujudkan keseimbangan anatara konsumen dengan pelaku usaha (Wardiono, 2014:1).

Negara Indonesia terdapat banyak perusahaan jasa pengirim yang dipercaya memiliki kualitas yang baik dengan berbagai bentuk layanan jasa pengiriman yang memudahkan pelanggan untuk memilih jasa yang sesuai dengan kebutuhan. Salah satu jasa pengiriman yang diminati adalah perusahaan PT. Pos Indonesia yang merupakan perusahaan BUMN (Badan Usaha Milik

Negara), dibentuk pada tanggal 26 Agustus 1746 dengan tujuan untuk lebih menjamin keamanan surat-surat penduduk, terutama bagi mereka yang berdagang dari kantor-kantor di luar Jawa dan bagi mereka yang datang dari dan pergi ke negeri Belanda. Di era sekarang PT. Pos Indonesia telah melakukan transformasi untuk menjadi lebih baik. Memiliki sejarah yang panjang sejak tahun 1746. Pos Indonesia ditunjuk oleh Pemerintah menjadi Platform Logistik National karena memiliki jaringan yang luas dan lengkap tersebar ke seluruh Indonesia. Pos Indonesia memiliki sekitar 24 ribu titik layanan yang menjangkau hampir di semua kecamatan dan kelurahan/desa, hingga ke lokasi terpencil di Indonesia (posindonesia.co.id/id,2020).

Salah satu titik layanan PT. Pos Indonesia terletak di kota Singaraja. Kota Singaraja merupakan kota yang terletak di wilayah Bali bagian Utara, kantor Pos Indonesia cabang Singaraja terletak di jalan Gajahmada No.165 kelurahan Banjar Bali, Singarja dengan status Kantor Pemeriksa. Kantor Pos ini melayani pengiriman barang, dokumen, Express mail service (EMS) dan paket dalam negeri maupun pengiriman paket luar negeri melalui Pos Indonesia international. Pelanggan Pos dapat melakukan cek tarif Pos Indonesia melalui situs resmi selain itu, tracking Pos atau lacak kiriman Pos juga dapat dilakukan via Online melalui web resmi Pos Indonesia. Dalam kegiatan pengiriman barang yang dilakukan oleh Pos Indonesia melibatkan beberapa pihak yang terlibat antara lain penyedia jasa dan pengguna jasa yang mengadakan

hubungan hukum berupa suatu perjanjian. Hubungan hukum antara Pengirim Barang dengan Pos Indonesia merupakan hubungan hukum perjanjian dan mulai berlaku pada saat barang diterima oleh karyawan Pos Indonesia serta pengirim barang telah menandatangani blangko atau resi yang sudah disediakan oleh pihak perusahaan jasa pengiriman dan pengirim barang telah membayar ongkos kirim barang. Dengan peristiwa ini, pihak Pos Indonesia telah mengikatkan diri untuk mengantarkan barang milik pihak pengirim, sedangkan pihak pengirim mengikatkan diri dengan membayar ongkos yang disebut dengan tarif.

Dibalik kemudahan dalam mengirim barang dan berbagai layanan pengiriman yang disediakan sering kali terjadi masalah yang menjadi kendala dalam perusahaan jasa pengiriman barang salah satunya yaitu hilangnya barang atau paket kiriman di mana barang itu mempunyai arti penting yang mengakibatkan kerugian terhadap konsumen, dalam permasalahan di PT. Pos Indonesia juga mengalaminya , berdasarkan data keluhan konsumen mengenai pengiriman barang yang didapat dari PT. Pos Indonesia cabang Singaraja disajikan dalam tabel sebagai berikut :

Tabel l.1 Pengajuan Klaim Konsumen Terhadap Pengiriman Barang.

Tahun	Alasan Pegajuan Klaim	Jumlah Klaim	Total
2017	Hilang	1	170
	Rusak	25	
	Cacat	43	
	Keterlambatan Pegiriman	101	
2018	Hilang	2	144
	Rusak	21	
	Cacat	32	
	Keterlambatan Pengiriman	89	
2019	Hilang	1	124
	Rusak	37	
	Cacat	22	
	Keterlambatan Pengiriman	64	

Sumber : PT.Pos Indonesia cabang Singaraja

Berdasarkan tabel diatas menunjukan jumlah keluhan kosumen dari periode 2017 sampai 2019 dimana jumlah tersebut tergolong banyak. Salah satu konsumen yang bernama Eka Septiani mengalami permasalahan pengiriman barang yang dimana barang konsumen yang seharusnya diterima konsumen , namun oleh Kurir PT. Pos Indonesia dititipkan kepada seseorang sehingga sampai saat ini konsumen belum menemukan barangnya . Kenyataan yang ditemukan sering kali klaim yang diajukan oleh pengirim kurang ditanggapi oleh pihak perusahaan pengiriman sehingga terkadang timbul sengketa. Oleh karena itu, dalam pelaksanaan perjanjian pengiriman barang, tidak selamanya berjalan secara lancar.

Ada kalanya pihak-pihak tersebut tidak melaksanakan isi dari perjanjian atau wanprestasi baik yang dilakukan secara sengaja dan/atau kelalaian

maupun karena keadaan memaksa dari pengangkut. Padahal, kewajiban dari pengangkut tersebut adalah bertanggungjawab atas keselamatan barang kiriman sampai tujuan penerima, yang mengakibatkan pemenuhan prestasi tidak dapat berjalan dengan baik mewajibkan kepada pihak perusahaan pengiriman barang untuk bertanggungjawab, akan tetapi sering terlihat dalam kehidupan sehari-hari adanya pihak perusahaan pengiriman barang yang tidak bertanggungjawab atas kelalaian yang dilakukan, hal tersebut membuat konsumen merasa dirugikan.

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "**Implementasi Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Pengiriman PT. Pos Indonesia di Kota Singaraja".**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah peneliti paparkan diatas, peneliti memberikan identifikasi masalah yang akan dijadikan bahan penelitian sebagai berikut:

1.2.1 Sering terjadinya kerugian yang dialami oleh pengguna jasa atau konsumen ekspedisi/pengiriman barang khususnya di PT. Pos Indonesia Cabang Singaraja.

1.2.2 Pada umumnya masyarakat kota Singaraja kurang memahami hak dan kewajiban sebagai kosume pegguna jasa.

1.2.3 Minimnya pengetahuan masyarakat Kota Singaraja tentang Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

1.2.4 Konsumen PT. Pos Indonesia Cabang Singaraja masih belum cukup terlindungi, yang ditandai dengan masih banyaknya keluhan konsumen di PT. Pos Indonesia Cabang Singaraja.

1.3 Pembatasan Masalah

Mengingat luasnya cakupan pembahasan terkait perlindungan konsumen pada berbagai sektor baik perdagangan maupun jasa maka penelitian ini difokuskan pada Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terhadap jasa pengiriman PT. Pos Indonesia Singaraja.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang dan batasan masalah di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1.4.1 Bagaimana Implementasi Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Pengiriman PT. Pos Indonesia di Kota Singaraja ?

1.4.2 Bagaimana Upaya-Upaya PT. Pos Indonesia Cabang Singaraja Dalam Menyelesaikan Keluhan Konsumen Yang Masih Belum Cukup Terlindungi ?

1.5 Tujuan Penelitian

1.5.1 Tujuan Umum

Adapun tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk menambah wawasan dan Pengetahuan Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Pengiriman dan sebagai sarana untuk mengungkapkan pikiran secara ilmiah melalui penelitian ini.

1.5.2 Tujuan Khusus

a. Untuk mengetahui dan menganalisa bentuk perlindungan konsumen yang diberikan oleh PT. Pos Indonesia di Kota Singaraja Kepada Pengguna Jasa Pengiriman.

b. Untuk mengetahui faktor penghambat dan pendukung dalam pengimplementasian perlindungan konsumen PT. POS Indonesia Di Kota Singaraja.

1.6 Manfaat Hasil Penelitian

Manfaat penulisan skripsi ini, antara lain, sebagai berikut :

1.6.1 Secara Teoritis.

a. Bahan kajian mahasiswa dalam menambah wawasan khususnya dalam perlindungan konsumen dan jasa pengiriman barang.

b. Sebagai salah satu bentuk penambahan literatur tentang pengiriman barang dan perlindungan konsumen di dalamnya.

1.6.2 Secara Praktis, hasil penelitian dapat digunakan untuk :

a. Sebagai masukan bagi pemerintah dan praktisi hukum dalam menentukan kebijakan dan langkah-langkah untuk memutuskan, menganalisis serta menyelesaikan perkara yang dihadapi dalam bidang pengiriman barang.

b. Sebagai suatu bentuk sumbangan, pemikiran dan masukan kepada para pihak yang berkepentingan terutama masyarakat luas tentang hak-hak yang dimiliki mereka apabila dirugikan oleh pihak penyelanggara kegiatan jasa pengiriman barang