

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri jasa pengiriman barang telah menunjukkan pertumbuhan yang pesat dan menjadi komponen strategis dalam mendukung ekspansi sektor *e-commerce* yang terus bertambah banyak. Sebagaimana telah diketahui secara umum, Indonesia merupakan negara kepulauan yang terdiri atas sejumlah besar wilayah provinsi. Jarak antara satu provinsi dengan provinsi lainnya, terkadang membutuhkan waktu yang lumayan lama. Akan tetapi, dengan adanya jasa pengiriman barang dapat memudahkan pihak konsumen untuk mengirim barang ke tempat yang jauh dari tempat tinggalnya. Selain itu, konsumen juga dapat menghemat waktu serta biaya. Di samping itu, dengan adanya perusahaan jasa pengiriman barang, yang dimana memegang peran strategis tersebut terletak pada upaya memastikan bahwa barang yang dipesan oleh konsumen dapat diterima sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan serta dalam kondisi yang memenuhi ekspektasi (Cibro, 2024 : 9926).

Beberapa tahapan dalam rantai pasok pengiriman barang terdapat 3 (tiga) tahapan, yaitu tahapan pertama *first-mile delivery* yang merupakan aktivitas pada pengiriman bahan baku ke pabrik untuk kelancaran proses produksi, tahapan kedua *mid-mile delivery* merupakan suatu tahapan ketika produk dikirimkan dari pabrik ke toko ataupun ritel, dan terakhir yaitu *last-mile delivery* yang merupakan aktivitas pada pengiriman barang dari toko ataupun ritel sampai ke konsumen akhir. Pada tahapan *last-mile delivery* ini menjadi

tahapan yang mengalami peningkatan arus pengiriman barang yang paling besar, yaitu mengalami kenaikan sekitar 30-40 persen (Zahra dkk, 2024 : 96).

Jasa pengiriman barang & *cargo* adalah layanan kepada pengguna jasa atau konsumen untuk melakukan pengiriman, baik itu dokumen maupun barang untuk dikirim ke tempat yang dituju. Selain itu, jasa pengiriman barang dapat dipandang sebagai sektor jasa pendukung yang memiliki tingkat kebutuhan tinggi dan semakin esensial bagi konsumen pada masa kini. Jasa pengiriman barang merupakan komponen fundamental dalam transaksi *online*, mengingat karakteristiknya yang efisien, mudah diakses, aman, serta praktis dalam proses distribusi barang. Peningkatan kebutuhan konsumen yang disertai dengan pesatnya perkembangan usaha toko *online* atau *e-commerce* mencerminkan tingginya tingkat minat dan ketergantungan konsumen terhadap layanan jasa pengiriman barang (Mardikaningsih, 2021 : 64).

Pada kondisi terkini, struktur persaingan dalam industri logistik menunjukkan tingkat konsentrasi yang tinggi, dimana sekitar 80 persen pangsa pasar dikuasai oleh tujuh perusahaan utama dari lebih 60 pelaku usaha yang beroperasi di sektor logistik di Indonesia. Adapun tujuh perusahaan yang mendominasi sektor tersebut meliputi P.T Pos Indonesia, JNE, J&T *Express* dan J&T *Cargo*, TIKI, Si Cepat, Anteraja, serta Wahana. Kondisi tersebut muncul karena perusahaan dituntut memiliki kapabilitas bisnis yang memadai dalam bidang jasa kurir dan logistik, termasuk jangkauan serta kualitas layanan yang mampu memenuhi kebutuhan pasar, dukungan pemodal untuk pengembangan sarana dan prasarana, pemanfaatan teknologi, serta kemampuan melakukan inovasi dan pembaruan model bisnis secara berkelanjutan (Zahra dkk, 2024 : 96).

Salah satu perusahaan yang bergerak dalam penyediaan layanan pengiriman barang dan *cargo* yaitu J&T *Express* dan J&T *Cargo*. Berbagai layanan yang ditawarkan seperti layanan 24 jam *customer service* dengan 365 hari kerja, layanan penjemputan tanpa syarat, *drop shipping* di seluruh Indonesia, hingga penerapan sistem pelacakan nomor resi yang dapat diakses secara waktu nyata (*real time*). Secara umum, konsumen menempatkan kualitas layanan sebagai faktor utama dalam menentukan pilihan terhadap layanan yang akan mereka manfaatkan. Apabila kualitas layanan terjaga dengan baik, konsumen cenderung menunjukkan loyalitas yang tinggi serta tidak segan untuk kembali memanfaatkan layanan yang sama di kemudian hari (Damayanti & Indriani, 2021 : 2).

Oleh sebab itu, ketika konsumen memiliki tingkat kepercayaan dan kepuasan yang tinggi terhadap kualitas layanan yang disediakan oleh perusahaan jasa pengiriman barang, maka konsumen itu akan memberikan seluruh kepercayaannya kepada jasa pengiriman barang tersebut. Loyalitas dan kepercayaan konsumen terhadap layanan pengiriman seperti J&T *Express* dan J&T *Cargo* menunjukkan bahwa keputusan untuk menggunakan layanan tertentu dibuat setelah mempertimbangkan bagaimana kualitas layanan yang diberikan. Hubungan yang terjalin antara konsumen & penyedia jasa pengiriman barang pada dasarnya tidak dapat dipisahkan dari keberadaan suatu perjanjian yang mengikat kedua belah pihak. Perjanjian antara konsumen dan penyedia jasa pengiriman (seperti J&T *Express* & J&T *Cargo*) umumnya timbul ketika konsumen menyerahkan barang untuk dikirim. Saat konsumen mengisi resi pengiriman atau formulir pengiriman, secara hukum mereka telah

setuju pada ketentuan layanan yang berlaku, termasuk waktu pengiriman, biaya, serta tanggung jawab atas barang. Dalam perjanjian pengiriman, biasanya terdapat opsi tambahan berupa asuransi. Asuransi pengiriman bertujuan melindungi konsumen dari risiko kerusakan, kehilangan, atau keterlambatan barang yang dikirim. Namun, sering kali konsumen tidak membaca isi keseluruhan dari klaim asuransi yang memiliki syarat dan ketentuan yang berlaku, sehingga dapat mengakibatkan kesalahpahaman antara konsumen dengan pelaku usaha.

Selanjutnya dalam hukum perjanjian mengatur tentang asas kebebasan berkontrak, dimana pada Pasal 1338 KUHPerdata menyatakan bahwa:

“semua persetujuan yang dibuat sesuai dengan undang-undang berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Persetujuan itu tidak dapat ditarik kembali selain dengan kesepakatan kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang ditentukan oleh undang-undang. Persetujuan harus dilaksanakan dengan iktikad baik.”

Asas kebebasan berkontrak (*freedom of contract*) memberikan kewenangan kepada setiap individu untuk membentuk dan menyepakati perjanjian berdasarkan kehendak serta ketentuan yang disetujui bersama oleh para pihak yang terlibat. Meskipun pada prinsipnya suatu perjanjian dalam kontrak dibentuk atas dasar kesepakatan sukarela antara dua pihak yang memiliki kecakapan hukum untuk bertindak, yang dimaksudkan untuk melaksanakan suatu prestasi sepanjang tidak bertentangan dengan ketetuan hukum yang berlaku, namun dalam praktiknya, posisi salah satu pihak kerap kali berada dalam keadaan yang tidak seimbang dalam proses negosiasi, sehingga pada akhirnya menghasilkan suatu perjanjian yang cenderung kurang menguntungkan bagi salah satu pihak (Munir, 2001 : 3).

Namun sering kali terjadi ketidakseimbangan kedudukan antara salah satu pihak, dalam kondisi tersebut, pihak yang memiliki posisi lebih dominan cenderung memaksakan kehendaknya dalam proses pembentukan perjanjian atau kontrak, sementara pihak yang berada pada posisi lebih lemah terpaksa menyetujui ketentuan yang diterapkan, walaupun mereka merasa bahwa pihaknya akan dirugikan jika menandatangani perjanjian/kontrak tersebut. Keuntungan kedudukan yang dimiliki oleh salah satu pihak dalam perjanjian/kontrak yang lebih dominan dari pihak lain, sering kita sebut sebagai dengan pembuatan perjanjian baku yang mengandung klausula eksonerasi.

Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, mendeskripsikan klausula/kontrak baku sebagai aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen. Adapun tujuan dari pembuatan klausula baku ialah untuk memberi kemudahan bagi pihak yang terlibat. Memang telah dijelaskan di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 terkait dengan adanya klausula baku. Namun demikian, tidak dapat diabaikan bahwa keberadaan klausula baku yang memuat klausula eksonerasi berpotensi menimbulkan kerugian bagi pihak konsumen atau pengguna jasa, yang di dalam praktik kehidupan bermasyarakat terdapat beberapa kasus yang menyalahgunakan penggunaan klausula baku yang memuat klausula eksonerasi untuk kepentingan pribadi (Rachmaniyah & Wahyoeno, 2022 : 715).

Penerapan klausula eksonerasi dapat dipandang sebagai suatu bentuk penyalahgunaan keadaan (*misbruik van omstandigheden*) dalam konteks hukum perjanjian atau kontrak. Ketidakseimbangan posisi para pihak dapat membuka peluang terjadinya kesepakatan yang tidak sepenuhnya didasarkan pada kehendak bebas masing-masing pihak. Pihak yang lemah berada dalam posisi “*take it or leave it*”. Konsumen yang berada dalam posisi rentan dan membutuhkan layanan jasa pengiriman barang sering kali tidak punya banyak pilihan selain menerima ketentuan yang ditetapkan oleh perusahaan jasa tersebut secara sepihak. Hal ini mengakibatkan ketidaksesuaian yang serius dalam kontrak antara pihak pelaku usaha dengan pihak konsumen. Perilaku ini tidak hanya berdampak negatif pada konsumen perorangan, tetapi juga dapat mengikis kepercayaan publik terhadap layanan jasa pengiriman barang. Ketika konsumen merasa hak-hak mereka tidak terlindungi dan mereka menanggung semua risikonya, minat publik terhadap layanan tersebut pun ikut menurun, yang dimana dapat berakibat buruk pada pertumbuhan industri tersebut (Slamet & Kandou, 2022 : 232)

Beberapa kasus yang sering kali ditemukan yaitu laporan konsumen yang merasa dirugikan namun hal tersebut cenderung tidak memperoleh perhatian yang memadai dari pihak perusahaan jasa pengiriman barang. Selanjutnya jika tidak ditemukan penyelesaian serta solusi, nantinya akan menimbulkan sengketa antara pihak konsumen dengan pihak pelaku usaha. Misalnya seperti halnya kasus dalam Putusan Pengadilan Nomor: 62/Pdt.Sus-BPSK/2023/PN.Mkd yang terjadi antara Novenda A. F. sebagai penggugat (konsumen) dengan J&T Cargo sebagai tergugat (pelaku usaha). Kronologi

awalnya bermula saat pihak konsumen mengirim barang berupa laptop *Apple Macbook Pro 14* melalui J&T *Cargo* di Magelang dan penerimanya atas nama Fahmi A. P. di Depok, pada saat pengiriman barang pihak pelaku usaha menanyakan nominal barang yang berkisar Rp. 35.000.000,- sampai dengan Rp. 40.000.000,- dan pihak konsumen mengambil asuransi senilai Rp. 50.000,- yang disarankan oleh pihak pelaku usaha. Kemudian, pihak konsumen mengecek paketnya dan keterangan paketnya sudah sampai alamat tujuan oleh petugas kurir, di sini awal mulanya terjadi kejanggalan pada paket pihak konsumen, yaitu terdapat kejanggalan dari alur pengiriman paket. Pada saat itu juga, pihak konsumen menelepon dan menanyakan untuk konfirmasi pengiriman, setelah diperiksa kembali ternyata paket tersebut telah diambil di gudang *Gateway* Depok, akan tetapi yang mengambil paket ternyata bukan penerima paket yaitu Fahmi namun ada pihak lain yang mengaku sebagai Fahmi dengan menggunakan *fotocopy* KTP yang namanya dipalsukan menyerupai nama penerima asli. Pada hari itu juga, rekan pihak konsumen mengajukan komplain dan mendatangi kantor pihak pelaku usaha di Depok, kemudian diarahkan ke gudang *Gateway* Depok dan diarahkan untuk mengajukan komplain langsung ke *customer service* J&T *Cargo* Pusat.

Bahwa pihak konsumen juga mendatangi J&T *Cargo* di Magelang untuk mengajukan komplain dan meminta pertanggungjawaban agar pihak pelaku usaha mengganti rugi paket tersebut serta harus dikirim ke alamat tujuan. Namun dari pihak pelaku usaha meminta agar pihak konsumen menunggu waktu selambatnya 3x24 jam dan bisa dipantau langsung ke J&T *Cargo* Magelang dan Depok. Selanjutnya, J&T *Cargo* Magelang dan Pusat

menyatakan akan memberikan ganti rugi berupa materiil senilai harga barang oleh J&T *Cargo* Depok, akan tetapi tidak ada titik temu dan setelah itu kembali membuat laporan di Polsek Cimanggis Depok. Bahwa setelah dipanggil semua pihak dan dilakukan mediasi, pihak pelaku usaha kemudian mengakui kehilangan barang tersebut dan hanya bersedia mengganti kerugian sesuai SOP (*standar operating prosedur*) yang tercetak dalam perjanjian pengiriman yang berbentuk bukti resi pengiriman yang merupakan bentuk klausula baku dan tidak pernah dijelaskan kepada pihak konsumen pada saat ditandatanganinya perjanjian pengiriman tersebut.

Bahwa dalam proses pemeriksaan di BPSK Kota Yogyakarta dalam putusan BPSK No. 01/Med/BPSK.Yk/X/2023, pihak pelaku usaha mengakui kesalahannya dan hanya akan mengganti kerugian kepada pihak konsumen sebesar Rp. 4.230.000,- padahal nilai barang yang hilang dalam resi pengiriman sebesar Rp. 35.000.000,- sehingga pihak konsumen tetap tidak mau menerima pembayaran tersebut. Selanjutnya pihak konsumen mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri Mungkid, tetapi hasil permohonan keberatan dari pihak konsumen tidak dapat diterima dan tetap beracuan pada putusan BPSK.

Bahwa dengan hilangnya barang titipan milik konsumen yang dititipkan melalui pihak ekspedisi dan SOP yang berlaku sebagai ganti kerugian dalam kasus ini, yang dimana merupakan klausula baku yang tertera di bukti resi pengiriman tersebut adalah jelas bertentangan dengan Pasal 18 ayat (1) huruf a, ayat (2), dan (3) dan bertentangan dengan Pasal 19 ayat (1), (2), dan (3)

Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dalam Pasal 19 ayat (1) menyatakan:

“pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.”

Selanjutnya dalam Pasal 19 ayat (2) menyatakan ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan perundangan undangan yang berlaku, serta Pasal 19 ayat (3) menyatakan pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi. Sehingga perjanjian yang tertuang dalam bukti resi pengiriman tersebut mengandung cacat hukum dan batal demi hukum. Namun dalam kasus ini, penggantian kerugian yang seharusnya dilakukan oleh pihak ekspedisi tidak dilakukan dalam tenggang waktu yang telah ditentukan dalam Pasal 19 ayat (3), pihak ekspedisi terkesan menunda-nunda ganti kerugian dan melempar ke sana kemari tanggung jawab yang seharusnya mereka lakukan.

Maka dari itu, dari pihak konsumen meminta sejumlah ganti kerugian materiil dan imateriil yang dimana dalam persidangan di BPSK Kota Yogyakarta hanya memberikan putusan yang amarnya sebagaimana diatas tanpa memberikan pertimbangan hukum yang lengkap dan jelas serta putusannya pun tidak memberikan suatu putusan yang mengandung perlindungan hukum bagi pihak konsumen yang sedang mencari keadilan akibat kelalaian dari pihak ekspedisi dan mengakibatkan kehilangan barang milik konsumen. Sehingga pihak konsumen mengajukan permohonan

keberatan ke pengadilan, namun hasilnya permohonan keberatan tersebut tidak dapat diterima dengan alasan cacat formil.

Berdasarkan latar belakang di atas, perlu dilakukan penelitian ini lebih mendalam mengenai masalah ini. Untuk itu, penulis tertarik untuk melakukan analisis terkait putusan di atas, untuk dijadikan sebagai penulisan karya ilmiah dengan judul: **“TINJAUAN YURIDIS TERKAIT TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN JASA PENGIRIMAN J&T CARGO TERHADAP KERUGIAN KONSUMEN AKIBAT ADANYA PENCANTUMAN KLAUSULA EKSONERASI (STUDI PUTUSAN PENGADILAN NOMOR: 62/PDT.SUS-BPSK/2023/PN.MKD)”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, terdapat beberapa identifikasi masalah diantaranya, sebagai berikut:

1. Terdapat kekeliruan putusan dengan mengabaikan beberapa fakta hukum dan tidak memberikan perlindungan hukum, serta putusan pengadilan tersebut memutus perkara perdata dengan mengabaikan adanya klausula eksonerasi pada resi pengiriman barang tersebut, yang bertentangan dengan Pasal 18 ayat (1), (2), dan (3) UU Perlindungan Konsumen dan ganti kerugian dalam Pasal 19 ayat (1), (2), dan (3).
2. Bentuk ganti kerugian sebagai tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen diatur dalam Pasal 19 ayat (1), (2), dan (3) UU Perlindungan Konsumen, dimana pelaku usaha semestinya memberikan penggantian barang atau nilainya setara dengan kerugian, namun oleh pihak pelaku

usaha jarang terlaksanakan, yang mengakibatkan konsumen merasa dirugikan dan kecewa.

3. Konsumen merasa hak-hak mereka tidak terlindungi dan mereka menanggung semua risikonya, sehingga minat publik terhadap layanan jasa pengiriman barang pun ikut menurun, yang dimana dapat berakibat buruk pada pertumbuhan industri pengiriman barang.
4. Putusan Pengadilan Nomor: 62/Pdt.Sus-BPSK/2023/PN.Mkd menyatakan bahwa permohonan keberatan tidak dapat diterima, padahal jelas dalam UU Perlindungan Konsumen bahwa larangan pencantuman klausula eksonerasi serta pengalihan tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen yang muncul dalam perjanjian dapat berakibat batal demi hukum.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang dan identifikasi masalah tersebut, guna menghindari pembahasan yang terlalu luas, diperlukan adanya pembatasan masalah yang jelas agar analisis dapat dilakukan secara lebih mendalam dan selaras dengan tujuan penelitian yang ingin dicapai oleh penulis.

Maka dalam penelitian ini penulis membatasi masalah hanya meliputi, diantaranya berfokus pada Putusan Pengadilan Nomor: 62/Pdt.Sus-BPSK/2023/PN.Mkd, terkait permohonan keberatan konsumen terkait tanggung jawab pelaku usaha akibat pencantuman klausula eksonerasi yang menyebabkan kerugian materiil yang dialami oleh konsumen.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah yang telah ditetapkan, sehingga dapat ditarik pokok permasalahan, diantaranya sebagai berikut:

1. Bagaimana tanggung jawab yang diberikan oleh Perusahaan J&T *Cargo* terkait kerugian yang dialami konsumen akibat adanya pencantuman klausula eksonerasi?
2. Bagaimana dasar pertimbangan Hakim pada Putusan Pengadilan Nomor: 62/Pdt.Sus-BPSK/2023/PN.Mkd?

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan umum dan tujuan khusus dari penelitian ini diantaranya, yaitu sebagai berikut:

1.5.1 Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk tanggung jawab yang seharusnya diberikan oleh pelaku usaha kepada konsumen sesuai yang tercantum dalam UU Perlindungan Konsumen, dan larangan pencantuman klausula eksonerasi serta pengalihan tanggung jawab yang tidak sesuai dengan Undang-Undang.

1.5.2 Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis tanggung jawab yang diberikan oleh Perusahaan J&T *Cargo* terkait kerugian yang dialami konsumen akibat adanya pencantuman klausula eksonerasi.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis dasar pertimbangan Hakim pada Putusan Pengadilan Nomor: 62/Pdt.Sus-BPSK/2023/PN.Mkd atas

permohonan keberatan konsumen terkait tanggung jawab pelaku usaha akibat pencantuman klausula eksonerasi yang menyebabkan kerugian materiil yang dialami oleh konsumen.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun hasil penelitian ini dapat bermanfaat yang baik bagi semua pihak, diantaranya sebagai berikut:

1.6.1 Manfaat Teoritis

Hasil dari kajian ini diharapkan nantinya bisa memberikan sumbangsih ilmu pengetahuan dan wawasan bagi pembaca, dengan tujuan penelitian yang diuraikan di atas, baik dari pengetahuan mengenai klausula eksonerasi, pengalihan tanggung jawab, serta ganti rugi yang sesuai tercantum dalam UU Perlindungan Konsumen.

2.6.1 Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Bahwa dalam penelitian ini, penulis dapat mengembangkan kemampuan untuk mengumpulkan dan menghasilkan karya tulis ilmiah dengan mengikuti pedoman penulisan artikel ilmiah. Dengan kajian ini yang berfokus pada UU Perlindungan Konsumen.

b. Bagi Masyarakat

Bahwa penelitian ini bertujuan dan bermaksud untuk memberikan pemahaman kepada calon konsumen jasa pengiriman barang terkait dampak dari adanya pencantuman klausula baku terhadap hak-hak konsumen, serta bagi pelaku usaha yaitu perusahaan jasa pengiriman

barang, agar bertanggung jawab serta memberikan ganti rugi terhadap kerugian konsumen akibat pencantuman klausula eksonerasi yang sesuai tercantum dalam Undang-Undang yang berlaku.

c. Bagi Pemerintah Pusat dan Daerah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu dan memberikan pengetahuan kepada Pemerintah Pusat dan Daerah, agar lebih memperhatikan dan mengawasi mengenai hak-hak konsumen dan tanggung jawab pelaku usaha juga, terutama perusahaan jasa pengiriman barang terkait dengan penggunaan klausula eksonerasi yang tidak sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku.

