

## **BAB I**

### **LATAR BELAKANG PEMILIHAN MASALAH HUKUM**

Dalam konteks perekonomian modern, kebutuhan hidup manusia telah meningkat secara signifikan, baik dalam hal kebutuhan pokok maupun kebutuhan tambahan. Salah satu kebutuhan tambahan yang penting adalah kebutuhan akan jasa pengiriman barang, yang telah berkembang pesat dalam beberapa tahun terakhir. Kebutuhan manusia dalam hal pelayanan jasa pengiriman saat ini sangatlah kompleks, mulai dari sarana dan prasarana angkutan yang memadai hingga kualitas layanan yang tinggi. Namun, ketidakberdayaan konsumen dalam menghadapi pelaku usaha jasa pengiriman dapat merugikan masyarakat, sehingga perlu adanya perundang-undangan yang mengatur dan melindungi hak-hak konsumen (Hamid, 2017).

Dalam era modern saat ini, banyak perusahaan menyediakan berbagai pilihan layanan transportasi untuk membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan pengiriman barang, seperti layanan ekspedisi. Namun, proses pengiriman produk seringkali membawa risiko bagi pengguna jasa, termasuk kemungkinan kehilangan barang (Nangin, 2017).

Indonesia merupakan negara dengan jumlah penduduk yang sangat besar, yang berdampak pada peningkatan kebutuhan masyarakat dalam berbagai bidang. Salah satu bidang yang sangat penting dalam kehidupan sehari-hari masyarakat di Indonesia adalah pengangkutan dan pengiriman barang. Jasa pengangkutan dan

pengiriman barang menjadi sangat penting karena dapat memudahkan masyarakat dalam mengirimkan barang ke tujuan yang diinginkan. Jasa pengangkutan dan pengiriman barang dilakukan oleh perusahaan yang melibatkan perusahaan angkutan sebagai pelaku usaha, pengirim barang/pengguna jasa pengangkutan sebagai konsumen, dan barang yang dikirim atau diangkut sampai ke tujuan yang disepakati (Ma'ruf Vera & Sushanty, 2022).

Dalam transaksi pengiriman barang melalui perusahaan angkutan, kepentingan pengirim/pengguna jasa angkutan perlu dilindungi. Namun, dalam proses pengiriman barang, tidak jarang ditemukan kelalaian seperti keterlambatan pengantaran barang, yang dapat disebabkan oleh beberapa faktor internal maupun eksternal yang berasal dari pihak perusahaan jasa pengiriman barang (ekspediter). Selain itu, ada pula masalah atau kendala lain yang timbul dari penggunaan jasa pengiriman barang milik konsumen, yaitu barang yang hilang dan rusak. Kecelakaan pada saat mengirimkan barang juga dapat menjadi penyebab kerusakan dan/atau hilangnya barang konsumen (Quintarti, 2024).

Pengiriman barang yang tidak akan mendapatkan ganti kerugian ialah apabila terjadinya *force majeure*. Kelalaian yang dilakukan karyawan jasa pengiriman barang merupakan pelanggaran dari perjanjian, dikarenakan ketidaksesuaian antara pengirim dan barang yang diterima. Konsumen mempunyai hak untuk mendapatkan barang yang dikirim sampai pada tempat tujuan dengan tepat waktu dan dalam keadaan yang sesuai dalam perjanjian, sedangkan Perusahaan Ekspedisi memiliki kewajiban untuk melaksanakan pemenuhan hak

pengiriman sesuai dengan jasanya dan mendapatkan hak menerima biaya ongkos kirim yang dibayarkan oleh konsumen (Nurfaega et al., 2024).

Jika jasa pengiriman tidak melaksanakan atau terjadinya pelanggaran dalam melaksanakan kewajibannya, maka perusahaan harus bertanggung jawab. Hubungan pelaku usaha sebagai penyedia jasa pengirim barang ke konsumen seringkali terdapat kendala-kendala teknis, dari hilangnya barang atau mengalami keterlambatan diterimanya barang, sehingga konsumen sangat dirugikan. Dalam hukum kebiasaan pengangkutan barang didasarkan pada dokumen pengiriman yang menjelaskan tujuan pengiriman, nama pengirim, dan biaya pengiriman barang (Dewi & Rudy, 2023).

Selain itu, ada alasan lain sehubungan dengan keterlambatan pengiriman barang, salah satunya yaitu alasan overload (jumlah barang yang di kirim terlalu banyak dan harus menunggu untuk dikirim sesuai dengan kapasitas yang telah ditentukan). Banyaknya paket yang akan dikirimkan dan yang diterima di gudang juga menjadi penyebab kerusakan barang. Keterlambatan pengiriman, kerusakan barang, dan hilangnya barang tentunya merugikan konsumen pengguna jasa pengiriman barang tersebut, sehingga perlu adanya perlindungan hukum yang efektif untuk melindungi hak-hak konsumen (Nasruddin, 2022).

PT. Tiki Jalur Nugraha Eka Logistik (JNE) merupakan perusahaan penyedia jasa pengangkutan/pengiriman barang menyelenggarakan usahanya dengan cara memberikan layanan pengiriman barang ke tempat tujuan dengan selamat dan tepat waktu tergantung dari pilihan layanan yang digunakan. Dalam konteks ini, PT. Tiki

Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang pengiriman dan logistik yang bermarkas di Jakarta, Indonesia. JNE didirikan pada 26 November 1990 dan telah berkembang menjadi salah satu perusahaan pengiriman yang terkemuka di Indonesia. JNE tidak hanya melayani pengiriman di dalam negeri, tetapi juga di luar negeri, dan memiliki beberapa produk yang beragam, termasuk JNE Express, JNE Logistic, dan JNE Freight. Dengan demikian, JNE memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa jasa pengiriman yang mereka berikan memenuhi standar yang telah ditetapkan dan tidak melanggar hak-hak konsumen.

Keterlambatan, kerusakan, dan kehilangan paket kiriman barang dalam transaksi jasa pengiriman barang (ekspediter) dapat menimbulkan kerugian yang signifikan kepada konsumen pengirim barang. Hal ini tidak hanya melanggar hak konsumen atas keamanan, kenyamanan, dan keselamatan atas barang yang dikirim, tetapi juga melanggar kewajiban pelaku usaha jasa pengiriman untuk menyediakan jasa yang berkualitas dan memenuhi standar yang telah ditetapkan. Kewajiban ini menjamin barang dan atau jasa, serta memastikan bahwa barang yang dikirim sampai ke tujuan yang diinginkan dalam kondisi yang baik (Yavila Pemasela, 2023).

Namun faktanya seringkali klaim yang diajukan pihak konsumen kepada pengirim yang tidak ditanggapi oleh pihak perusahaan jasa pengirim (Mas, 2024). Apabila dalam pengiriman barang Perusahaan Ekspedisi memberikan kewajiban untuk mengasuransikan barang yang akan dikirim, maka menjadi tanggung jawab Perusahaan Ekspedisi.

Dalam proses klaim asuransi barang terjadi banyak hambatan. Hambatan internal timbul karena konsumen tidak mengetahui tata cara klaim asuransi barang, konsumen tidak diberitahukan mengenai waktu pengajuan klaim, konsumen tidak berkoordinasi langsung dengan perusahaan asuransi. Hambatan eksternal timbul dalam pengajuan klaim asuransi barang yang berbelit dan pembayaran klaim tidak sesuai dengan harga barang (Adzana, 2020).

Penulis menemukan kasus yang menimpa PT. D, bermaksud mengirimkan paket emas batangan 24 (dua puluh empat) karat sebesar 300 (tiga ratus) gram dengan produk berupa 100 (seratus) gram sebanyak 3 (tiga) buah. Dikirimkan dari kantor cabang di Banjarbaru menuju kantor Jakarta. Saat paket datang dan dibuka ternyata paket tersebut kosong, serta saat pengecekan bentuk paket sudah berubah bentuk. Hal ini disampaikan oleh PT. D kepada pihak JNE, bahwa kemungkinan emas ini hilang disebabkan oleh tim internal JNE Banjarbaru tersebut. Hanya saja sangat disayangkan proses pertanggungjawaban dari JNE sangat lama, hingga saat ini PT. D belum menerima ganti rugi.