

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di Indonesia saat ini Pengangkutan dalam dunia perniagaan sangat penting sekali, mengingat sarana ini sebagai angkutan dari produsen ke agen/grosir sampai ke konsumen. Pengangkutan adalah satu bidang kegiatan yang sangat vital dalam kehidupan masyarakat. Keadaan geografis negara Indonesia memungkinkan pengangkutan barang dilakukan melalui jalur darat, laut dan udara.

Kebutuhan masyarakat akan jasa transportasi barang dan jasa semakin meningkat maka dari itu terdapat berbagai pelaku usaha yang bergerak di bidang pengiriman barang dan jasa yang ada untuk memenuhi tingginya kebutuhan masyarakat yang akan menggunakan jasa pengiriman barang.

PT. Kerta Gaya Pusaka merupakan perusahaan pengiriman barang milik swasta yang bergerak di bidang jasa pengiriman barang. Semakin banyaknya penduduk yang mengirim barang dari tempat yang jauh membuat jasa pengiriman barang ini menjadi sangat penting dan sangat dibutuhkan oleh semua kalangan masyarakat. Dalam proses pengiriman barang-barang tersebut terkadang tidak selalu berjalan dengan lancar, misalnya kemungkinan terjadinya kerusakan, kehilangan barang maupun keterlambatan pengiriman yang dilakukan oleh perusahaan tersebut yang mengakibatkan kerugian-kerugian secara materil maupun imateril pada para pengguna jasa. Pengguna jasa yang merasa dirugikan karena pihak penganggung jawab dari PT. Kerta Gaya Pusaka tidak memberikan informasi yang jelas dalam hal keterlambatan pengiriman . Oleh karena itu, dalam pelaksanaan perjanjian pengiriman paket barang, tidak selamanya berjalan lancar. Ada kalanya pihak-pihak tersebut tidak melaksanakan isi dari perjanjian dengan baik yang dilakukan secara sengaja atau kelalaian maupun dari keadaan memaksa dari pengangkut. Padahal kewajiban dari pengangkut

tersebut adalah bertanggung jawab atas keselamatan barang kiriman sampai ke tujuan penerima yang mengakibatkan pemenuhan presetasi tidak dapat berjalan dengan baik mewajibkan kepada pihak perusahaan pengiriman barang untuk bertanggung jawab atas kelalaian yang dilakukan.

Permasalahan dalam hal keterlambatan pengiriman barang adalah suatu hal yang cukup kompleks dan itu bisa menyebabkan kerugian-kerugian bagi masyarakat yang menggunakan pelayanan jasa pengiriman barang. Tanggung jawab pihak pelayanan jasa pengiriman barang yang tidak bertanggung jawab terhadap keterlambatan pengiriman barang ini masih sangat diabaikan oleh pihak penyedia jasa yang dirasa belum diselesaikan dengan baik sehingga masalah tersebut sangat merugikan pihak pengguna jasa. Salah satu masalah yang paling spesifik berkaitan dengan tanggung jawab PT.Kerta Gaya Pusaka Perwakilan Bajawa. Kewajiban yang seharusnya di berikan oleh pennguna jasa terhadap kerugian yang dialami oleh konsumen sudah diatur dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Tentang kewajiban dari pelaku usaha dalam hal ini adalah pelayanan penyedia jasa pengiriman barang.

Berdasarkan Pasal 1313 KUH Perdata dijelaskan bahwa suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dimana satu orang atau lebih yang mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih. Karenanya,perjanjian tersebut berlaku sebagai perjanjian yang diatur Undang-undang untuk pihak yang berkaitan ataupun mengikatkan dirinya pada perjanjian tersebut, dan juga menimbulkan hubungan dengan dua pihak tersebut yang disebut dengan perikatan. Pengertian perikatan adalah hubungan hukum antara subjek hukum, berkaitan dengan semua itu seseorang atau lebih yang mengikatkan dirinya untuk melakukan ataupun tidak melakukannya terhadap pihak lainnya.¹ Perjanjian pengangkutan barang tidak semata-mata mengikat kepada pengiriman atau pengangkut tetapi juga kepada penghantar karena setelah barang diterima kepada penerima maka sejak saat itu timbul

¹ Zaeni,A. “ Hukum Bisnis “ (Raja Grafindo Jakarta 2008)

hubungan hukum antara pengirim, pengangkut, penghantar karena setelah barang diterima kepada penerima maka sejak saat itu timbul hubungan hukum antara pengirim, pengangkut, penghantar dan penerima. Personalia perikatan/perjanjian adalah persoalan siapa-siapa yang tersangkut dalam suatu perikatan/perjanjian. Terjadinya perjanjian antara pengangkut dan penghantar, penghantar dengan pengiriman barang maupun penerima maka lahirlah hak dan kewajiban diantara para pihak. Secara teoritis, perjanjian pengangkutan merupakan suatu perikatan dimana satu pihak menyanggupi untuk dengan aman membawa barang atau orang dari suatu tempat ke tempat lain sedangkan pihak lainnya menyanggupi untuk membayar ongkosnya.

Berbicara tentang tanggung jawab hukum berarti membahas mengenai hak dan kewajiban serta tanggung jawab. Berkaitan dengan ini Sebagai suatu bentuk perjanjian maka konsumen pengirim barang dilindungi oleh Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen demikian juga halnya dengan pengusaha yang melakukan kegiatan usaha pengiriman barang. dalam Undang-undang tersebut juga diatur tentang hak-hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha, Pengusaha pengangkutan yang lalai dapat merugikan pengirim, apabila barang hilang, rusak dan terlambat sampai ketempat tujuan menjadi tanggung jawab pihak pengangkut.

Salah satu perusahaan jasa pengiriman barang PT. Kerta Gaya Pusaka Perwakilan Bajawa adalah salah satu perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan jasa pengiriman barang, yang beralamat di Jalan Budi Utomo No. 09, Bajawa-Flores Adalah salah satu perusahaan jasa pengiriman barang yang ada di wilayah kota Bajawa, dalam proses pengiriman barang dengan menggunakan perusahaan jasa pengiriman barang PT. Kerta Gaya Pusaka Perwakilan Bajawa ini tidak selalu berjalan dengan lancar masih sering mengalami kendala atau masalah dalam hal pengiriman paket yang terlambat pada pengguna jasa. PT. Kerta Gaya Pusaka Perwakilan Bajawa masih selalu sering mengalami masalah dalam hal keterlambatan pengiriman barang. Pada PT. Kerta Gaya Pusaka Perwakilan Bajawa ada dua jenis proses pengiriman barang yakni:

- Titipan kilat
- Regular Service (REG)

Berikut data jumlah keterlambatan barang yang terjadi pada tahun 2022 pada PT. Kerta Gaya Pusaka Perwakilan Bajawa :

No	Nama Barang	Nomor Konos	Tujuan Pengiriman	Estimasi Waktu Pengiriman	Waktu Keterlambatan	Jumlah barang
1.	Obat Sanmol Drop	KGP9005 9143867	Kupang - KGP Bajawa	Menggunakan layanan regular dengan estimasi waktu 4-5 hari	10 Hari	12 botol
2.	Dokumen Bank Bri	KGP2124 957507	Kupang - KGP Bajawa	Menggunakan layanan kilat dengan estimasi waktu 2-3 hari	5 Hari	3 Dokumen
3.	Buah-buahan	KGP2124 737438	KGP Bajawa - Denpasar	Menggunakan layanan regular dengan estimasi waktu 4-5 hari	8 Hari	2 Jenis Buah (apel dan advokat)
4.	Alat Dapur	KGP2124 640038	Surabaya - KGP Bajawa	Menggunakan layanan regular estimasi waktu 4-5 hari	9 Hari	1/5 Lusin Piring
5.	Pakaian	KGP2124 089319	Kupang - KGP Bajawa	Menggunakan estimasi waktu 4-5	8 Hari	4 Pcs Pakaian

Sumber : PT. Kerta Gaya Pusaka Perwakilan Bajawa

Berdasarkan Data pra penelitian saya di PT.Kerta Gaya Pusaka Perwakilan Bajawa Sebagai salah satu contoh, pernah terjadi keterlambatan pengiriman barang yang dialami oleh ibu Carolina Maucalung yang mengirimkan buah advokad dan apel dengan menggunakan jasa pengangkutan PT. Kerta Gaya Pusaka Perwakilan Bajawa dengan layanan reguler dengan estimasi waktu yang sudah di perjanjikan yaitu sekitar 4-5 hari tapi pada kenyataan yang terjadi pengiriman buah tersebut masuk ke Denpasar 8 hari jadi keterlambatan yang dialami adalah tiga hari penyebab dari keterlambatan pengiriman ini menyebabkan kerugian pada pengguna jasa yakni beberapa buah dari buah-buahan tersebut mengalami kerusakan atau busuk sehingga tidak bisa lagi dikonsumsi oleh konsumen.Ibu Carolina mengkomplain pada KGP Bajawa tetapi dari pihak KGP Bajawa tidak memberikan ganti rugi yang seharusnya diberikan melainkan dari pihak KGP Bajawa tidak menanggapi keluhan tersebut karena dari pihak KGP merasa bahwa keterlambatan tersebut bukanlah hal yang harus dipertanggung jawabkan dan dari pihak mereka hanya meminta maaf saja pada konsumen. secara tidak langsung pihak pengangkut atau pelaku usaha tidak memenuhi kewajibannya dengan baik dan dapat merugikan pengguna jasa secara materil.

Kasus keterlambatan dalam pengiriman barang juga dialami oleh pengguna jasa dari pihak Bank BRI Bajawa yang menerima barang kirimannya dari Kupang dengan melalui PT. Kerta Gaya Pusaka Perwakilan Bajawa dengan jenis barang berupa dokumen dan beberapa surat-surat penting kantor lainnya. Pengiriman ini, menggunakan jenis pengiriman kilat dengan estimasi waktu pengiriman 2-3 hari. Dan pihak pengguna jasa sudah melakukan pembayaran pada pihak pengirim sebagai bentuk kewajiban yang harus dipenuhi sebagai pengguna jasa, namun disatu sisi pelaku usaha tidak memenuhi kewajibannya dengan baik karena barang yang hendak dikirim dari pihak PT. Kerta Gaya Pusaka Perwakilan Bajawa pada Bank Bri tersebut tidak tiba tepat waktu sesuai perjanjian yaitu barang

tersebut terlambat sampai ditujuan dan tidak langsung di antarkan tepat waktu sesuai dengan perjanjian sebelumnya karena barang tersebut diantarkan ke pihak Bank Bri Bajawa terlambat pengiriman barang sampai dengan 5 hari secara tidak langsung pihak pengangkut atau pelaku usaha tidak memenuhi kewajibannya dengan baik dan dapat merugikan pengguna jasa secara imateril.

Dari kasus pra penelitian yang penulis dapatkan menunjukkan bahwa PT. Kerta Gaya Pusaka Perwakilan Bajawa belum melaksanakan pengiriman barang dengan baik dan optimal. Dikarenakan tanggung jawab yang diberikan oleh pihak KGP belum sesuai dengan aturan yang ada dan tidak memperhatikan hak-hak dari konsumen yang seharusnya mereka dapatkan padahal secara regulasi pengguna jasa berhak mendapatkan kompensasi ,ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian. Berdasarkan pada uraian latar belakang diatas, maka dari itu peneliti ingin mengetahui dan mau meneliti lebih lanjut mengenai dengan permasalahan yang sering terjadi dalam hal pengiriman barang yang terlambat dikirim yakni dengan judul: **TANGGUNG JAWAB PT KERTA GAYA PUSAKA PERWAKILAN BAJAWA TERHADAP KETERLAMBATAN PENGIRIMAN BARANG.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan yaitu Bagaimana Tanggung jawab PT. Kerta Gaya Pusaka Perwakilan Bajawa Terhadap Keterlambatan Pengiriman Barang?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui lebih jauh mengenai bagaimana Tanggung Jawab PT. Kerta Gaya Pusaka Perwakilan Bajawa Terhadap Keterlambatan Pengiriman Barang.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara akademis diharapkan penelitian ini dapat digunakan untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan yang khususnya di bidang ilmu hukum perdata dan diharapkan untuk dapat bermanfaat dan memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu hukum yang berkaitan dengan Tanggung Jawab Pt. Kerta Gaya Pusaka Terhadap Keterlambatan Pengiriman Barang.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini bermanfaat untuk memberikan uraian bagaimana tanggung jawab PT. Kerta Gaya Pusaka terhadap keterlambatan pengiriman barang serta sebagai tambahan atau referensi bagi peneliti selanjutnya yang berhubungan dengan tanggung jawab PT. Kerta Gaya Pusaka.

1. Bagi penulis dan pembaca

Dengan adanya penelitian ini dapat menambah pengetahuan serta wawasan yang luas bagi penulis dan pembaca tentang apa Tanggung Jawab Pt. Kerta Gaya Pusaka Terhadap Keterlambatan Pengiriman Barang.

2. Bagi Pelaku Usaha

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan evaluasi bagi pelaku usaha atau pebisnis dalam meningkatkan perlindungan konsumen dalam hal pengiriman barang-barang kiriman milik konsumen.