

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam dunia perdagangan, transportasi sangat penting, terutama untuk operasi distribusi. Munculnya bisnis yang menawarkan jasa ekspedisi dan pengiriman kargo domestik maupun internasional sangat dipengaruhi oleh keinginan masyarakat akan transportasi..

Aneka Ekspedisi berdiri sejak tahun 1982. Dulu kami berfokus untuk pengiriman logistik dari Surabaya ke Timor Leste. Tapi pada tahun 2002 setelah Timor-Timor lepas dari Indonesia, baru kita buka rute Surabaya, Bau-Bau, Sulawesi Tengah dan Kupang Nusa Tenggara Timur dan kota-kota di sekitarnya. Sekitar tahun 2015-2017 kita buka cabang di Banjarmasin dan Balikpapan. Tahun 2020 kita kembali buka cabang di Jakarta sampai sekarang.¹ CV. Aneka ekspedisi adalah Perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman barang sehingga dapat mempermudah konsumen dalam mengirimkan barang apa saja dengan harga yang ditawarkan relatif terjangkau.

Banyaknya masyarakat yang sangat membutuhkan jasa pengiriman CV. Aneka Ekspedisi ini karena mempermudah masyarakat dalam melakukan pengiriman barang yang akan dikirimkan dikarenakan tarif harga yang murah dan sangat mudah untuk di jangkau Dalam hal jual beli jasa, salah satunya yaitu jasa pengiriman barang. Para pihak penyedia jasa pengiriman barang memegang peran penting di Indonesia saat ini, dikarenakan memudahkan dalam mengirim barang

¹ <https://anekaekspedisi.com/tentang-kami/> diakses pada tanggal 29 April 2024

secara cepat dan tepat tanpa harus ke kota tujuan dengan biaya yang lebih mahal dan tenaga yang terkuras. Perkembangan ini suatu hal yang tidak dapat kita hindari, pasalnya jaman semakin berkembang dan semakin maju.²

Walaupun terdengar baik namun Perusahaan CV. Aneka ekspedisi yang bergerak di jasa pengiriman tentu masih adanya keluhan dan complain dari konsumen dalam memakai jasa pengiriman tersebut. dikarenakan melibatkan banyak pihak didalamnya terutama yaitu konsumen sebagai tokoh utama dalam memakai jasa penunjang kesehjahteraan Perusahaan.

Menurut Undang-undang No. 08 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pada Pasal 19 mengenai Tanggung jawab pelaku usaha pada **ayat (1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan Ganti rugi atas kerusakan pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan jasa dan/atau untuk di perdagangkan.** Sedangkan pada **ayat (2) Ganti rugi sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya**³

Walaupun kenyamanan dari konsumen terkait barang yang dikirim menjadi tujuan CV. Aneka Ekspedisi, namun masih terdapat masalah dalam mengangkut barang-barang yang di titipkan kepada Perusahaan tersebut. Antara lain adanya keluhan dari pengguna jasa atas rusaknya dan terlambat tibanya barang yang

² Safira Noorhasna Aulia. 2021. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Lion Parcel Dalam Kerusakan Atau Kehilangan Barang Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen". Skripsi, Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Surabaya. Halaman 1-2. <https://repository.upnjatim.ac.id/2704/1/Cover.pdf> di akses pada tanggal 29 april 2024.

³ Undang-undang No. 08 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 19 Ayat (1) & (2)

dikirim. Data prapenelitian menunjukkan adanya sejumlah barang yang dikirim melalui jasa CV. Aneka Ekspedisi mengalami kerusakan saat tiba ditempat tujuan,

Dari peraturan perundang-undangan di atas, dapat disimpulkan bahwa Perusahaan ekspedisi tersebut wajib bertanggung jawab atas segala kerugian yang disebabkan oleh Perusahaan selaku jasa pengiriman barang yang mengakibatkan kerugian terhadap konsumen selaku pengguna jasa pengiriman tersebut.

Menerima dan mengangkut produk dengan aman dari titik asal ke tujuan merupakan salah satu kewajiban perusahaan sebagai penyedia jasa pengiriman barang. Sebagai instrumen fisik, transportasi sangatlah penting; dengan kata lain, transportasi merupakan bagian integral dari kehidupan sehari-hari masyarakat.

Melalui prosedur pengangkutan, hubungan hak dan kewajiban para pihak ditetapkan dalam perjanjian pengangkutan. Intinya, tujuan para pihak tercapai ketika barang tiba dengan selamat dan semua biaya pengangkutan dibayar lunas. Kepentingan publik, atau keuntungan yang akan mereka nikmati setelah pengangkutan selesai, juga termasuk dalam tujuan yang disebutkan di bawah ini.

Aneka ekspedisi merupakan salah satu Perusahaan penyedia jasa pengiriman, berdiri sejak tahun 1982. Awalnya Perusahaan ini berfokus untuk pengiriman logistic dari Surabaya ke Provinsi Timor Timur. Pada tahun 2002 setelah Provinsi Timor Timur terlepas dari Indonesia, baru mulailah Perusahaan ini membuka rute baru pengiriman barang dari Surabaya, Bau-Bau, Sulawesi Tengah dan Kupang Nusa Tenggara Timur serta kota-kota disekitarnya. Sekitar tahun 2015 sampai 2017 perusahaan ini membuka cabang di Banjarmasin dan Balikpapan, dan tahun 2020 perusahaan membuka Kembali cabang di Jakarta.

Mustahil untuk memisahkan transportasi dari kehidupan sehari-hari. Dari zaman (tradisional) paling awal hingga saat ini, transportasi selalu berperan penting bagi perkembangan masyarakat dan peradabannya. Bahkan, pertumbuhan dan perkembangan informasi serta teknologi yang dimanfaatkan dalam transportasi merupakan salah satu indikator kemajuan suatu masyarakat dan peradabannya.⁴ Hal ini dikarenakan transportasi sangat penting untuk pengiriman komoditas, pasokan pangan, dan surat-surat penting yang menopang perekonomian, terutama bagi usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM).

Risiko bagi konsumen lebih tinggi daripada bagi pelaku bisnis. Oleh karena itu, perlindungan hukum terhadap posisi konsumen sangatlah penting, karena konsumen adalah individu yang membutuhkan produk atau jasa untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Konsumen juga dapat merugikan diri sendiri, orang lain, atau makhluk hidup lain yang membutuhkan komoditas atau jasa tersebut untuk penggunaan pribadi; dengan kata lain, barang atau jasa tersebut bukan untuk diperdagangkan. Undang-undang yang mengatur atau, lebih tepatnya, melindungi konsumen juga diperlukan, karena konsumen adalah mereka yang menggunakan produk dan jasa yang disediakan oleh pelaku bisnis. Selain itu, pelaku bisnis akan bertindak sewenang-wenang dan secara tidak sengaja merugikan konsumen jika mereka tidak dilindungi secara hukum.

Kegiatan CV. Aneka Ekspedisi Cabang Kupang saat ini, rata-rata terjadi 202 komplain untuk tahun 2024 dari bulan Januari sampai bulan Juni yang berasal dari

⁴. *Sigit Sapto Nugroho, S.H., M.HUM dan Hilman Syahrial HAQ, S.H., LLM, Hukum Pengangkutan Indonesia, Pustaka Iltizam, Lombok, 2019*

pelanggan. Komplain tersebut berisi mengenai kurangnya kualitas pengiriman barang oleh Perusahaan, kehilangan barang dan kerusakan barang. Dalam hal ini Perusahaan juga tidak menginginkan hal ini terjadi namun fakta yang terjadi berbeda dengan keadaan yang diharapkan oleh Perusahaan CV. Aneka Ekspedisi.

Transportasi atau sistem transportasi itu sendiri memainkan peran vital dan strategis dalam memungkinkan pergerakan lalu lintas dan produk, yang keduanya muncul seiring dengan pertumbuhan sosial dan mobilitas yang semakin meningkat. Perusahaan transportasi di Indonesia mulai menunjukkan kemajuan. Banyaknya bisnis industri yang bergantung pada layanan transportasi merupakan buktinya.

Perusahaan ekspedisi CV. Aneka Ekspedisi adalah sebuah Perusahaan yang bergerak dibidang jasa pengiriman barang melalui jalur laut dan darat. Pusat kegiatan CV. Aneka Ekspedisi terletak di kota Surabaya Provinsi Jawa Timur yang menjadi pusat perdagangan di Indonesia bagian timur. CV. Aneka Ekspedisi memiliki jalur pengiriman ke Indonesia timur yaitu di kota kupang. Perusahaan ini mengirim berbagai jenis barang dan melayani berbagai pelanggan, mulai dari perseorangan hingga Perusahaan banyak menggunakan jasa CV. Aneka Ekspedisi. dengan berbagai alat pengiriman barang menggunakan kendaraan beroda 4 dan 6 dan (empat) dan (enam), atau dengan istilah mobil truk kayu. Jika ada yang ingin menggunakan jasa Perusahaan ekspedisi CV. Aneka Ekspedisi maka Perusahaan tersebut menyediakan/menawarkan berbagai varian harga kepada pihak konsumen yang ingin memakai jasa pengangkutan mereka. Ketika konsumen ingin memakai jasa mereka maka Perusahaan tersebut akan menimbang barang yang ingin dikirim terdahulu. sebab tergantung berat atau tidak barang yang ingin dikirimkan. semakin

berat barang yang ingin dikirimkan, semakin besar harganya yang ditetapkan oleh pihak Perusahaan tersebut. Maka bisa disimpulkan bahwa Perusahaan tersebut mendapatkan keuntungan besar jika pihak konsumen ingin mengirim barang-barang mereka dengan jumlah yang banyak.

Tujuan utama dari pihak pengangkutan pada CV. Aneka Ekspedisi adalah kepercayaan setiap konsumen/pelanggan yang memakai jasa mereka dalam mengirim suatu barang yang tetap terjaga dengan baik atau tidak rusak. Tujuan kedua adalah selalu memperhatikan kondisi Kesehatan alat kendaraan roda 4 (empat) dan 6 (enam) yang digunakan dalam melancarkan pekerjaan mengangkut barang-barang tersebut agar tidak terjadi kendala saat dalam perjalanan mengantar barang hingga sampai ke tangan konsumen.

Oleh karena itu, perlu diketahui pertanggung jawaban hukum dari CV. Aneka Ekspedisi kepada konsumen pengguna jasa titipan barang sangat penting untuk dibahas karena dari pihak konsumen pengguna jasa penitipan barang yang telah melakukan kewajibannya dalam melakukan pembayaran sebelum barang yang ingin dikirimkannya itu di kirim berhak untuk mendapatkan apa yang selayaknya di dapat sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. terutama bagi konsumen pengguna jasa penitipan barang yang mata pencariannya bergantung pada cepat atau lambatnya proses pengiriman barang tersebut sampai kepada tempat tujuannya sehingga akan mempengaruhi kelangsungan hidup mereka.

Menyadari perlindungan hukum terhadap konsumen, maka pihak Perusahaan CV. Aneka Ekspedisi harus menjamin rasa nyaman bagi pengguna jasa ekspedisi penitipan barang agar tidak ada lagi keluhan dari masyarakat kota kupang

atau lebih tepatnya pengguna jasa penitipan barang yang memakai jasa mereka akibat pengiriman barang yang dilakukan, Namun tidak bisa dipungkiri bahwa masih terdapat adanya keluhan dari pengguna jasa penitipan barang terhadap tindakan Perusahaan CV. Aneka Ekspedisi yang masih terdapat adanya keluhan dari pengguna, berupa :

1. barang yang rusak
2. keterlambatan pengiriman

Berdasarkan uraian diatas, maka calon peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul : “ **TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN KONSUMEN PENGGUNA JASA PENGANGKUTAN BARANG MELALUI DARAT (STUDI KASUS PADA CV. ANEKA EKSPEDISI DI KOTA KUPANG)** “

1.2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu “Bagaimana tanggung jawab perusahaan CV. Aneka Ekspedisi terhadap konsumen dalam pengiriman barang”.

1.3. Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai oleh penulis dari penelitian ini adalah untuk menganalisis bentuk tanggung jawab Perusahaan CV. Aneka Ekspedisi terhadap konsumen yang merasa dirugikan.

1.3. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Memberikan kontribusi bagi pengembangan pengetahuan, khususnya cabang ilmu Hukum Perusahaan terkait perlindungan hukum

bagi konsumen pengguna jasa pengangkutan barang melalui darat pada perusahaan ekspedisi di Kota Kupang.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi CV. Aneka Ekspedisi Kota Kupang

Diharapkan bahwa temuan penelitian ini akan mendukung penerapan hukum dan peraturan yang seragam terkait perlindungan konsumen, yaitu perlindungan hukum bagi konsumen yang memanfaatkan jasa penyimpanan barang.

b. Bagi Masyarakat

Sebagai informasi atau saran bagi masyarakat umum tentang penggunaan jasa penyimpanan barang dan kewajiban CV Aneka Expedition kepada pelanggannya.

c. Bagi Peneiliti Selanjutnya

Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan bacaan, referensi, atau pedoman bagi penelitian dan pengembangan ilmu hukum di masa mendatang, khususnya yang berkaitan dengan perlindungan hukum bagi pengguna jasa penyimpanan barang.