

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia dewasa ini ditandai dengan arus globalisasi disegala bidang yang membawa dampak cukup pesat bagi perkembangan perekonomian Indonesia. Tingkat perkembangan ekonomi dunia dewasa ini ditandai dengan globalisasi disegala bidang yang diiringi pula oleh tingginya tingkat mobilitas penduduk, lalu lintas uang dan barang dalam arus perdagangan serta semakin pesatnya pertarungan bisnis. Disisi lain beban tugas pemerintah semakin berat karena semakin tingginya tuntutan peningkatan kesejahteraan rakyat.¹

Salah satu kebutuhan hidup yang tak kalah penting di era globalisasi ini adalah kebutuhan akan jasa pengiriman barang. Banyaknya penduduk yang saling mengirim barang dari tempat yang jauh membuat jasa ini menjadi sangat penting. Berdasarkan kenyataan tersebut banyak bermunculan jasa pengiriman barang swasta salah satunya PT. Citra Van Titipan Kilat (Tiki).

¹<http://pustakanet.wordpress.com/2008/07/05/analisis-yuridis-perlindungan-hukum-terhadap-konsumen-pengguna-jasa-pt-pos-indonesia-persero/> diakses pada tanggal 19/11/2012

PT. Citra Van Titipan kilat (TIKI) mengawali bisnisnya tahun 1970 di Jakarta. Sebagai perintis usaha & pionir yang sangat berpengalaman di bidangnya, TIKI selalu berupaya mengerti dan melayani sepenuh hati dengan mewujudkan harapan pelanggan akan keamanan, fasilitas, efektifitas, efisiensi dan tanggung jawab dalam menangani setiap pengiriman. Upaya peningkatan kualitas layanan selalu menjadi fokus utama TIKI dalam menjamin kepercayaan pelanggan yang didukung oleh ribuan personil terlatih dan armada transportasi yang tersebar diberbagai titik nusantara dan internasional.

Sesuai dengan Visi TIKI untuk menjadi mitra jasa Titipan Kilat yang profesional dan terkemuka di dunia hal ini terwujud berkat berbagai varian produk dan layanan yang dapat dipilih dan dinikmati dengan leluasa. Karena bertahun-tahun kerja keras, semangat dan kreativitas TIKI semuanya di dedikasikan hanya untuk masyarakat sebagai konsumen. Saat ini TIKI dapat dijumpai dilebih dari 500 pusat layanan yang mampu menjangkau daerah tujuan di seluruh wilayah Indonesia dan mancanegara. Dengan dukungan ratusan armada yang handal serta ribuan personil yang terampil dan berpengalaman. Dengan reputasi TIKI lebih dari 40 tahun, armada pesawat dan modal transportasi lainnya yang menjadi mitra TIKI siap mengantarkan paket kiriman masyarakat ke seluruh nusantara dan mancanegara. Jaringan TIKI yang luas memudahkan masyarakat dalam mengatasi masalah pengiriman paket/dokumen.

Kini TIKI termasuk yang terbesar dalam industri jasa titipan kilat via udara di Indonesia.²

Dalam melaksanakan pelayanan jasa melalui TIKI, khususnya kepada pelaksanaan pengiriman dokumen atau paket, pihak PT. Citra Van Titipan Kilat (Tiki) berkewajiban menerima, menyelenggarakan pengiriman dan pengantaran surat atau paketpos dari suatu tempat ke tempat yang lain atau dari tempat asal ketempat tujuan tertentu dengan selamat.

Mengingat PT. Citra Van Titipan Kilat (Tiki) bergerak dalam bidang jasa, maka faktor penting yang patut diperhatikan adalah kepercayaan pengguna jasa, dimana mereka menggunakan jasa TIKI karena mereka percaya bahwa barang atau kiriman yang mereka kirim melalui jasa TIKI akan sampai dengan selamat di tempat tujuan. Hal tersebut berhubungan erat dengan tanggung jawab PT. Citra Van Titipan Kilat (Tiki) dalam memberikan pelayanan jasa berupa pengiriman surat pos dan paket pos.

Diharapkan dengan mempergunakan jasa TIKI, banyak kemudahan yang akan diperoleh para pengguna jasa TIKI. Kalangan produsen dapat memperluas pemasaran barangnya dan melakukan hubungan timbal balik dengan konsumen, walaupun jaraknya berjauhan. Dalam melaksanakan kewajibannya untuk mengantarkan surat

²<http://tiki-online.com/?cat=LwIoSOs7788KldsMq> diakses pada tanggal 14/03/2013

pos dan paket pos, PT. Citra Van Titipan Kilat (Tiki) melalui jajarannya berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Akan tetapi dalam kenyataannya tetap ada pelaksanaan pelayanan TIKI yang tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Hal ini membuat pengguna jasa PT. Citra Van Titipan Kilat (Tiki) dirugikan karena paket pos atau surat pos yang bersangkutan mempunyai arti penting. Adapun bentuk pelayanan yang merugikan itu adalah surat pos dan paket pos terlambat, rusak, atau hilang.

PT. Citra Van Titipan Kilat (Tiki) Gorontalo dan CV. TIKI Gorontalo sebelumnya sudah mengikatkan diri dengan adanya surat perjanjian kerjasama keagenan Nomor. 044/TIKI-JKT/DIRUT/IV/2012 memaksimalkan suatu perjanjian dengan dilandasi oleh itikad baik serta saling mempercayai, telah saling sepakat dan setuju sehingga bisa dijadikan sebagai suatu dasar untuk sama-sama bertanggungjawab agar kiranya tidak luput dari adanya bentuk pelayanan yang merugikan bagi konsumen. Berdasarkan data yang diperoleh, tercatat dalam 5 (lima) tahun terakhir kurang lebih ada 150 kasus bentuk kelalaian pelayanan TIKI Gorontalo yang mencakup 45 buah surat dan pakethilang, 40 buah surat dan paket pos rusak dan 65 buah surat dan paket pos terlambat. Harus diingat bahwa setiap negara mempunyai hukum untuk mengatur kepentingan dan ketertiban masyarakatnya dengan harapan adanya sebuah aturan yang menjadi pedoman hidup untuk mencegah hal-hal menyimpang ataupun merugikan seperti masalah yang diuraikan diatas.

Sebagaimana disebutkan diatas, konsumen sebagai pribadi yang juga warga masyarakat perlu mendapatkan perlindungan hukum atas hak-haknya. Hak-hak konsumen itu adalah hak keperdataan yang dilindungi oleh perundang-undangan (hukum) perdata. Dalam KUHPerdata telah diatur dalam Buku Ketiga Bab Kesebelas Bagian Kedua tentang Penitipan Barang Yang Sejati pasal 1699: “Penitipan barang dengan sukarela terjadi karena sepakat bertimbal balik antara pihak-pihak yang menitipkan barang dan pihak yang menerima titipan”. Kemudian pasal 1707: “Ketentuan diatas harus dilakukan lebih keras: 1). jika si penerima titipan telah menawarkan dirinya untuk menyimpan barangnya; 2). jika ia telah meminta diperjanjikannya sesuatu upah untuk menyimpan itu; 3). jika penitipan telah terjadi sedikit banyak untuk kepentingan si penerima titipan; 4). Jika telah diperjanjikan bahwa si penerima titipan akan menanggung segala macam kelalaian.” Berdasarkan ketentuan diatas, maka hal ini berkaitan dengan standar kontrak (perjanjian standar, perjanjian baku). Standar kontrak merupakan salah satu aspek yang sering digunakan dalam hubungan antara produsen dan konsumen. standar kontrak adalah ketentuan-ketentuan yang sudah tertulis (tercetak) lengkap, yang pada dasarnya tidak dapat diubah lagi. Dalam praktik sering ditemukan cara bahwa untuk mengikat suatu perjanjian tertent, salah satu pihak telah mempersiapkan sebuah konsep (draft) perjanjian yang akan berlaku bagi para pihak. Konsep itu disusun sedemikian rupa sehingga pada waktu penandatanganan perjanjian, para pihak hanya tinggal mengisi beberapa hal yang sifatnya subjektif, seperti identitas dan tanggal waktu pembuatan

perjanjian yang sengaja dikosongkan.³ Dengan demikian, isi perjanjian seperti ini umumnya cenderung menguntungkan pihak perusahaan. Sehubungan dengan perlindungan konsumen, standar kontrak ini diatur didalam Bab V pasal 18 ayat (1), (2), (3) dan (4) tentang Ketentuan Pencantuman Klausula Baku berdasarkan Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen⁴.

Jelas sudah kaidah dan norma yang tercantum dalam peraturan perundang-undangan diatas. Namun yang menjadi pertanyaannya, mampukah segala aturan yang dikeluarkan dapat melindungi kepentingan individu maupun kelompok masyarakat. Maka Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI) yang dirugikan karena surat pos atau paket pos terlambat, rusak, atau hilang khususnya yang terjadi di Gorontalo.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka diberikan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadapkonsumen pengguna jasa PT. Citra Van Titipan Kilat (Tiki)yang dirugikan karena surat pos atau paket pos terlambat, rusak, atau hilang?

³Janus Sidabalok, *Hukum perlindungan konsumen di Indonesia*, citra Aditya bakti, bandung, 2010, hlm 13

⁴ *Ibid*, hlm 15

2. Faktor-faktor apakah yang menghambat pertanggungjawaban PT. Citra Van Titipan Kilat (Tiki) terhadap perjanjiannya dalam hal terjadi keterlambatan, kerusakan atau kehilangan surat pos dan paket pos?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk menganalisis perlindungan hukum terhadap pengguna jasa PT. Citra Van Titipan Kilat (Tiki) Gorontalo yang dirugikan karena surat pos dan paketpos terlambat, rusak, atau hilang.
- b. Untuk menganalisis faktor-faktor yang menghambat pertanggungjawaban PT. Citra Van Titipan Kilat (Tiki) Gorontalo dalam hal terjadi keterlambatan, kerusakan atau kehilangan surat pos dan paket pos.

2. Manfaat Penelitian

- a. Sebagai bahan informasi dan masukan bagi semua pihak yang terkait dengan pelayanan jasa PT. Citra Van Titipan Kilat (Tiki)) terutama para pengguna jasa PT. Citra Van Titipan Kilat (Tiki) Gorontalo
- b. Sebagai bahan referensi untuk penelitian dan pengkajian lebih lanjut.

D. manfaat penelitian

a) Manfaat teoritis,

- a. Merupakan sarana untuk memperkuat landasan teori dan menambah referensi (literatur) dalam bidang hukum dan masyarakat.
- b. Merupakan bahan pengembangan dan pengkajian lebih lanjut atas bidang hukum dan masyarakat.

b) Manfaat Praktis

- a. Salah satu sumber informasi dan referensi bagi pihak yang berkepentingan dalam penelitian dengan masalah yang sama di masa akan datang.
- b. Memberikan pengetahuan dan wawasan bagi penulis mengenai perlindungan hukum terhadap pengguna jasa PT. Citra Van Titipan Kilat (Tiki) wilayah Gorontalo dan kalangan masyarakat.