

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Jasa pengiriman barang ialah salah satu sektor yang saat ini berkembang sangat pesat di Indonesia. Hal ini dikarenakan meningkatnya kegiatan perdagangan elektronik serta kebutuhan masyarakat untuk mengirimkan barang-barang ke berbagai penjuru daerah yang ada di Indonesia.

Pelaksanaan perjanjian pengiriman suatu barang terkadang tidak selalu berjalan dengan baik dan lancar, misalnya terdapat barang yang telah disepakati oleh kedua belah pihak untuk dikirim tetapi barang tersebut tidak sampai ke tempat tujuan, barang tersebut terlambat sampai ketempat tujuannya atau barang tersebut mengalami kerusakan bahkan hilang saat dalam perjalanan. Jika terjadi adanya wanprestasi pada pengiriman barang, maka pihak jasa pengiriman bertanggung jawab kepada pelanggan atau pengirim. Pelanggan atau pengirim berhak menuntut ganti rugi atas barang tersebut kepada pihak jasa pengiriman. Hal ini membuat pengguna jasa pengiriman barang tersebut merasa dirugikan.¹

¹Gunawan, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, (Jakarta; PT Gramedia Pustaka Utama, 2001), hlm.1.

Banyak peristiwa hukum yang berkaitan dengan perjanjian pengangkutan khususnya yang berkaitan dengan tanggung jawab pihak jasa pengiriman barang terhadap rusaknya atau hilangnya barang kiriman yang diangkut. Kenyataan sering kali klaim yang diajukan oleh pengirim kurang ditanggapi oleh pihak perusahaan pengirim sehingga menimbulkan kekecewaan konsumen sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pengangkutan barang.

Perjanjian antar pelaku usaha dengan pelanggan memuat hak dan kewajiban yang harus dipenuhi serta didapatkan oleh masing-masing pihak. Tetapi masih sering dijumpai masalah-masalah dalam proses pengiriman barang. Masalah dalam proses pengiriman terutama adanya keterlambatan barang akan mengalami kerugian baik secara materil maupun imateril. Beberapa pelanggan dari jasa pengiriman mengalami keterlambatan sampainya barang. Dengan pembayaran ongkos kirim lebih mahal dikarenakan menggunakan paket satu hari sampai (kilat) tapi sampainya barang tersebut tidak tepat waktu atau lebih dari satu hari. Hal ini seorang pelanggan seharusnya mendapatkan kompensasi atau ganti rugi dari pihak pelaku yaitu perusahaan jasa pengiriman.

Hilangnya suatu barang selama pengiriman yang dapat dilakukan ganti rugi muncul karena disebabkan oleh adanya kelalaian karyawan perusahaan tersebut. Apabila terjadi *force majeure*, pengirim barang tersebut tidak akan mendapatkan ganti kerugian. Kelalaian yang dilakukan oleh karyawan jasa pengiriman barang ini dapat dikategorikan sebagai wanprestasi. Dikatakan wanprestasi karena yang dilanggar merupakan perjanjian yang sudah disepakati antara kedua belah pihak yaitu adanya ketidaksesuaian waktu pengiriman serta barang yang diterima sesuai dengan perjanjian sebagaimana mestinya.

Kasus hilangnya sebuah barang selama proses pengiriman barang ini termasuk wanprestasi atau perbuatan melawan hukum dapat dilihat dari ketentuan mengenai ganti kerugiannya. Ganti kerugian atas dasar wanprestasi adalah sesuai dengan ketentuan dalam perjanjian yang sudah disepakati sebelumnya. Sedangkan perbuatan yang melawan hukum ganti kerugian atas perbuatan tersebut diserahkan kepada hakim untuk menilai besarnya ganti rugi.

Wanprestasi merupakan suatu sikap dimana seseorang tidak memenuhi atau adanya kelalaian dalam melaksanakan kewajiban

sebagaimana yang telah ditentukan dalam perjanjiannya yang dibuat antara kreditur dengan debitur. Permasalahan tentang keterlambatan pengiriman barang dikatakan sebagai wanprestasi dikarenakan terdapat dasar hukum yang tertuang pada kontrak antara pelaku usaha dengan seorang pelanggan. Sehingga permasalahan tentang keterlambatan pengiriman barang yang menimbulkan dampak kerugian bagi konsumen dapat diajukan ganti rugi, hal ini berkaitan dengan terjaminnya keadilan bagi kedua belah pihak.

Pengirim memiliki hak untuk mendapatkan barang yang dikirim sampai ketempat tujuan dengan tepat waktu sesuai perjanjian atas dasar kontribusi yang berupa ongkos kirim yang telah dibayarkan. Pelaku usaha memiliki kewajiban untuk melaksanakan pemenuhan hak pengirim sesuai dengan jasanya serta mendapatkan hak berupa menerima biaya ongkos kirim yang dibayarkan oleh pengirim sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati sebelumnya.

Persoalan yang sangat penting dalam pengiriman suatu barang terjadi apabila adanya tuntutan atau klaim ganti kerugian yang diajukan oleh pengirim dan penerima suatu barang. Tuntutan

ini terjadi timbul karena kerugian yang disebabkan kehilangan, kerusakan bahkan keterlambatan suatu barang yang dikirimkan oleh sebuah perusahaan jasa kiriman. Tuntutan berupa pengaduan maupun klaim tersebut dapat ditujukan kepada sebuah perusahaan jasa pengiriman yaitu jasa pengiriman oleh penuntut atau pihak yang dirugikan yaitu bisa pengirim barang atau pun penerima barang sebagai akibat dari kejadian tersebut. Kehilangan atau kerusakan barang menimbulkan kerugian dapat dianggap sebagai keadaan yang tidak diharapkan oleh pengirim atau penerima barang. Terdapat ketidaksesuaian dengan perjanjian yang telah disepakati bersama terhadap keadaan barang.

Kerugian yang dialami oleh pelanggan yang merupakan pengguna jasa pengiriman barang, tidak menerima barang paket yang dikirim sebagaimana mestinya sesuai dengan perjanjian sebelumnya. Ketika barang akan dikirim, barang tersebut dapat diterima oleh penerima dalam jangka waktu 5-7 hari. Namun lebih dari 7 (tujuh) hari barang tersebut belum sampai tempat tujuan dan belum diterima oleh penerima. Pelanggan sebagai pengguna jasa pengiriman barang yang merasa dirugikan mengajukan tuntutan berupa pengaduan atau klaim atas hilangnya barang kiriman milik pelanggan.

Pengaduan atau klaim yang diajukan oleh pelanggan kepada perusahaan jasa pengiriman ditolak atau tidak dapat diterima dengan alasan pengajuan klaim tersebut sudah melebihi batas waktu yang telah ditentukan oleh perusahaan. Perusahaan jasa pengiriman menjelaskan bahwa ketentuan terkait pengaduan atau klaim atas kehilangan atau kerusakan harus diajukan pengirim (bukan penerima) selambat-lambatnya dalam waktu 3 (tiga) hari terhitung sejak diterimanya barang tersebut beserta dokumen-dokumen yang terkait. Hal tersebut terdapat dalam klausul perjanjian yang merupakan syarat ketentuan yang diatur oleh perusahaan jasa pengiriman.

Perusahaan dalam hal ini secara tidak langsung merugikan pelanggan sebagai pengguna jasa pengiriman barang karena pelanggan tidak mendapatkan pemenuhan hak-hak konsumen akibat kerugian yang ditimbulkan.² J&T *Express* merupakan salah satu perusahaan yang bergerak pada bidang pengiriman dengan layanan pengiriman barang baik berupa sebuah dokumen ataupun paket yang meliputi pengiriman dalam, bahkan antar provinsi.³

² Satjipto Raharjo, *Penyelenggaraan Keadilan Dalam Masyarakat Yang Sedang Berubah*, Jurnal Masalah Hukum, 1993, hlm 74.

³ Ratna Yunita Dewi, Sri Yanthy Yosepha, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Konsumen Jasa Pengiriman J&T Express”, Jurnal Ilmiah

J&T *Express* DC Pandeglang dipilih sebagai objek penelitian tugas akhir penulis, dimana pada saat ini kepuasan pelanggan di J&T *Express* DC Pandeglang dirasa kurang optimal sehingga pelanggan merasakan ketidakpuasan. Kepuasan pelanggan yang kurang optimal terdapat pada pelayanan. Kurangnya pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan pada perusahaan ini yaitu terjadinya kerusakan barang pada saat diterima oleh pelanggan, terdapat barang orderan yang tidak sampai ke tangan penerima barang akibat barang yang hilang, barang pelanggan tidak sampai dengan tepat waktu yang telah dijanjikan.

Dari keterangan di atas, maka penulis tertarik untuk lebih lanjut dan menuangkannya pada skripsi dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Pengiriman (Studi Kasus J&T *Express* DC Pandeglang).

B. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang tersebut di atas, maka penulis mengidentifikasi masalah tersebut sebagai berikut:

1. Keterlambatan kedatangan barang ketempat penerima

barang yang mengakibatkan kekecewaan pelanggan.

2. Kerusakan barang yang diterima oleh pelanggan pada saat barang berada diperjalanan.
3. Tedapat barang orderan yang tidak sampai ke tangan penerima barang, akibat barang yang hilang.

C. Batasan Masalah

Agar lebih terarah dan terfokusnya permasalahan tersebut maka penulis membatasi masalahnya: “Melakukan analisis seputar kualitas pelayanan untuk mendapatkan kepuasan pelanggan pada perusahaan *J&T Express DC Pandeglang*”

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka dapat dikemukakan rumusan masalah yaitu; Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Pengiriman *J&T Express DC Pandeglang*?

E. Tujuan Penelitian

Untuk Mengetahui Dan Menganalisis Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Pengiriman *J&T Express DC Pandeglang*.

F. Manfaat Penelitian

1. Bagi pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan manfaat bagi pembaca yang membutuhkan sumber dan referensi yang serupa dengan dengan topik yang serupa dengan penelitian.

2. Bagi penulis

Untuk memberikan dan menambah pengetahuan dan manfaat bagi penulis dalam memahami topik yang di bahas dalam penelitian.

3. Bagi akademisi

Penelitian ini diharap bisa bermanfaat untuk dikembangkan karena penelitian ini masih terdapat banyak sekali kekurangan-kekurangannya yang masih diperlukan penyempurnaan kembali.

G. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan merupakan gambaran dari karya ilmiah yang bermaksud untuk memperoleh penelitian yang dilakukan. Adapun sistematika penyusunan skripsi ini adalah sebagai berikut:

Bab ke-satu, dalam bab ini memuat pendahuluan yang menjelaskan latar belakang masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab ke-dua, menjelaskan tentang kajian teoritis yang berisi landasan teori yang akan dibahas, hubungan antara variabel dan penelitian terdahulu.

Bab ke-tiga, menjelaskan tentang metodologi penelitian yang mencakup ruang lingkup, populasi, jenis penelitian, teknik pengumpulan data, variabel penelitian dan analisis data.

Bab ke-empat, menjelaskan mengenai pembahasan hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan oleh penulis.

Bab ke-lima, dalam bab ini merupakan bagian bab terakhir yang akan dipaparkan mengenai kesimpulan serta saran. Yang mana kesimpulan dari penelitian dan saran yang ditujukan bagi pembaca dan penelitian yang akan datang. Yang setelahnya dilanjutkan daftar pustaka dan lampiran-lampiran.