

**PERTANGGUNG JAWABAN PELAKU USAHA
DALAM PENGIRIMAN BARANG DITINJAU DARI
UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999
TERHADAP PERLINDUNGAN KONSUMEN
(STUDI PADA PT ELTEHA CARGO BATAM)**

SKRIPSI



**Oleh:
Hendra Effendi
120710017**

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
2016**

**PERTANGGUNG JAWABAN PELAKU USAHA
DALAM PENGIRIMAN BARANG DITINJAU DARI
UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999
TERHADAP PERLINDUNGAN KONSUMEN
(STUDI PADA PT ELTEHA CARGO BATAM)**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
guna memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh:
Hendra Effendi
120710017**

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
2016**

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, dan/atau magister), baik di Universitas Putera Batam maupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku diperguruan tinggi.

Batam, 23 Maret 2017
Yang membuat pernyataan,

Hendra Effendi
NPM: 120710017

**PERTANGGUNG JAWABAN PELAKU USAHA
DALAM PENGIRIMAN BARANG DITINJAU DARI
UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999
TERHADAP PERLINDUNGAN KONSUMEN
(STUDI PADA PT ELTEHA CARGO BATAM)**

**Oleh
Hendra Effendi
120710017**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
guna memperoleh gelar Sarjana**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini**

Batam, 23 Maret 2017

**Drs. UKAS, S.H, M.Hum.
Pembimbing**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT. yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga Penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strara satu (S1) pada Program Studi Ilmu Hukum Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati.

Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Nur Elfi Husda, S.Kom., M.Si. selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Bapak Drs. Ukas, S.H., M.Hum. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam. dan sekaligus Dosen Pembimbing Skripsi pada Program Studi Ilmu Hukum Universitas Putera Batam yang telah memberikan banyak masukan dan bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan Penulis dalam menyelesaikan skripsi.
3. Ibu Rizky Tri Anugrah Bhakti, S.H., M.H. selaku Ketua Program Studi Ilmu Hukum Universitas Putera Batam.
4. Seluruh Dosen-dosen Program Studi Ilmu Hukum Universitas Putera Batam yang telah banyak membantu dan memberikan arahan selama Penulis kuliah.
5. Dosen lainnya dan Staff Universitas Putera Batam.

6. Seluruh Pihak PT Elteha Cargo Batam yang telah membantu dalam penyediaan data yang penulis butuhkan.
7. Kedua orang tuaku tersayang yang selalu memberikan doa terbaiknya dan semangat berupa moril dan materil yang selalu ada buatku.
8. Rekan-rekan seperjuangan angkatan 2012 terima kasih atas segala keceriaan dan warna warni yang kalian berikan selama kita bersama.
9. Sahabat-sahabat ku yang selalu mendukung dan memberikan semangat.

Semoga membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufikNya, Amin.

Batam, 29 Juli 2016

Penulis,

Hendra Effendi
NPM: 120710017

ABSTRAK

Sejarah pertanggung jawaban pengusaha terhadap konsumen dalam sistem hukum Indonesia sudah dikenal sejak jaman Belanda, pada hakikat nya pertanggung jawaban itu begitu di ikat dengan hukum perdata Burgerlijk Wet Boek dan pada dasarnya perjanjian itu lebih menjurus kepada asas kebebasan berkontrak Dalam hal pengiriman barang baik ke dalam negeri maupun luar negeri, perusahaan penyedia jasa pengiriman barang memegang peranan yang sangat penting. Masyarakat dapat mengirimkan barang dengan mudah baik ke luar negeri maupun dalam negeri dengan menggunakan jasa pengiriman barang. Dalam melakukan penulisan ilmiah ini penulis menggunakan metode penelitian empiris sosiologis yang lebih menitik beratkan kepada penelitian yangn dilapangan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bentuk tanggung jawab dan mengetahui Hambatan dan solusi apa saja yang dihadapi PT Elteha Cargo Batam dengan menggunakan metode penelitian yuridis-empiris dengan analisis kualitatif deskriptif. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder, sedangkan teknik pengumpulan data dilaksanakan dengan melalui proses wawancara dan studi kepustakaan. Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh kesimpulan, yaitu: Pertama, PT Elteha Cargo Batam bertanggung jawab sepenuhnya atas akibat kerusakan, atau kehilangan dari pengiriman dokumen atau barang dan tidak bertanggung jawab terhadap kerugian disebabkan oleh hal-hal di luar kemampuan kontrol Perusahaan atau kerugian akibat bencana alam. Kedua adalah Pengelolaan Sumber Daya Manusia, peningkatan pelayanan dan keamanan konsumen.

Kata kunci: Pertanggung jawaban, Barang dan Konsumen

ABSTRACT

The history of a defense response entrepreneurs for the consumer in the Indonesian legal system has been known since the Dutch era, the nature of its liability was so tied with civil law Burgerlijk Wet Boek and basically the agreement was more leads to the principle of freedom of contract in terms of both freight into the country and abroad, freight forwarding services company plays a very important. Communities can deliver the goods easily either abroad or in the country by using courier services. In conducting the writer uses empirical sociological research methods that focus the yangn research field. The purpose of this study was to determine the responsibilities and know what barriers and solutions faced by Elteha Cargo Batam PT by using the method of juridical-empirical research with qualitative descriptive analysis. The data used are primary data and secondary data, while data collection technique conducted through interviews and literature study. Based on the research results, the conclusion, namely: First, Elteha Cargo Batam PT is solely responsible for damage to, or loss of shipping documents or items and is not responsible for any damages caused by matters beyond the control ability of the Company or losses due to natural disasters, the second is the Human Resources Management, enhanced customer service and consumer safety.

Keywords: a defense response, Consumer and Goods.

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---|-----------|
| HALAMAN PERNYATAAN | i |
| HALAMAN PENGESAHAN | ii |
| KATA PENGANTAR..... | iii |
| ABSTRAK | v |
| ABSTRAK..... | vi |
| DAFTAR ISI..... | vii |
| DAFTAR GAMBAR | ix |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| 1.2. Identifikasi Masalah..... | 12 |
| 1.3. Pembatasan Masalah | 13 |
| 1.4. Perumusan Masalah | 13 |
| 1.5. Tujuan Penelitian | 13 |
| 1.6. Manfaat Penelitian | 14 |
| | |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 16 |
| 2.1. Teori Dasar | 16 |
| 2.1.1. Teori Tentang Tanggung Jawab..... | 16 |
| 2.1.2. Pengiriman Barang/Produk | 31 |
| 2.1.3. Kerugian Konsumen..... | 44 |
| 2.2. Penelitian Terdahulu | 58 |
| 2.3. Kerangka Pemikiran | 61 |
| | |
| BAB III METODE PENELITIAN | 63 |
| 3.1. Jenis Penelitian..... | 63 |
| 3.2. Sumber Data | 63 |
| 3.3. Metode Pengumpulan Data | 64 |
| 3.4. Alat Pengumpulan Data | 65 |
| 3.5. Analisis Data | 67 |
| 3.6. Lokasi Penelitian | 67 |
| | |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 68 |
| 4.1. Hasil Penelitian | 68 |
| 4.1.1. Gambaran Umum PT Elteha Cargo Batam..... | 68 |
| 4.1.2. Data Operasional PT Elteha Cargo Batam..... | 75 |
| 4.2. Pembahasan | 90 |

| | |
|---|----|
| 4.2.1. Pertanggungjawaban Pelaku Usaha kepada Konsumen Atas Barang yang Dikirim melalui PT Elteha Cargo Batam | 90 |
| 4.2.2. Hambatan dan Solusi yang Dihadapi PT Elteha Cargo Batam dalam Pengiriman Barang Konsumen..... | 93 |

BAB V SIMPULAN DAN SARAN 101

| | |
|--------------------|-----|
| 5.1. Simpulan..... | 101 |
|--------------------|-----|

| | |
|------------------|-----|
| 5.2. Saran | 103 |
|------------------|-----|

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|---|---------|
| Gambar 2.3. Kerangka Pemikiran | 62 |
| Gambar 4.1.1. Struktur Organisasi PT Elteha Internasional Batam | 71 |

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Di zaman sekarang ini semakin banyak kebutuhan yang ingin di penuhi seseorang, baik itu untuk kebutuhan sehari hari, sebagai bisnis ataupun untuk kebutuhan yang lainnya. Semua itu tidak bisa di dapatkan atau di beli oleh seseorang hanya disatu tempat atau daerah di sekitar konsumen tersebut. Kendala dari semuanya itu adalah jarak antara sumber barang dengan konsumen sehingga menyita banyak waktu dan aktivitas kehidupan seseorang apabila semuanya itu hanya dilakukan seorang diri. Untuk itu orang akan berpikir untuk menggunakan jasa layanan pengiriman paket atau barang untuk memudahkan untuk mendapatkan barang dari sumber dimana barang berada. Jasa pengiriman paket mempunyai peranan yang sangat penting dalam rangka memenuhi kebutuhan dan pelayanan serta memudahkan pengiriman barang yang semakin tinggi di lingkungan masyarakat maupun lingkungan bisnis.

Dalam hal pengiriman barang baik ke dalam negeri maupun luar negeri, perusahaan penyedia jasa pengiriman barang memegang peranan yang sangat penting. Masyarakat dapat mengirimkan barang dengan mudah baik ke luar negeri maupun dalam negeri dengan menggunakan jasa pengiriman barang. Banyak perusahaan besar yang menggunakan jasa pengiriman barang untuk mengirimkan barang mereka, baik dalam jumlah yang kecil maupun besar

Persaingan yang timbul menyebabkan setiap perusahaan lebih meningkatkan pelayanan mereka terhadap para pelanggan.

Dewasa ini perusahaan pengangkutan di Indonesia mulai menunjukkan kemajuan. Hal ini ditandai dengan banyaknya perusahaan industri yang percaya untuk menggunakan jasa pengangkutan. Terbukti dengan banyaknya kendaraan besar terutama kapal-kapal yang menjelajahi pulau satu ke pulau lainnya.

Pengangkutan merupakan kegiatan untuk memindahkan penumpang atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan selamat. Pengangkutan menurut Purwosutjipto adalah perjanjian timbal balik antara pengangkut dengan pengirim, di mana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau orang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar uang angkutan. (Purwosutjipto, 1991: 2).

Pengangkutan niaga pada hakikatnya adalah menyewakan alat pengangkut kepada penumpang dan/atau pengirim barang, baik dijalankan sendiri maupun dijalankan orang lain. (Muhammad, 1998: 13).

Peranan pengangkutan di dalam dunia perdagangan bersifat mutlak sebab tanpa pengangkutan maka perdagangan tidak mungkin berjalan lancar. Semakin pesatnya perkembangan ekonomi, mendorong terjalannya baik hubungan perdagangan dalam negeri maupun luar negeri sehingga tidak terlepas dari peranan pemerintahan maupun swasta. Untuk menghadapi persaingan, perusahaan-perusahaan pengangkutan harus tetap fokus pada bidang jasanya, mengingat

bahwa jasa pengangkutan berperan sangat penting dalam meningkatkan nilai ekonomis suatu produk atau barang perniagaan.

Pengangkutan berasal dari kata angkut, yang berarti mengangkat dan membawa memuat atau mengirimkan. “Pengangkutan artinya usaha membawa, mengantar atau memindahkan orang atau barang dari suatu tempat ke tempat yang lain”. Beberapa aspek yang terkait dalam penyelenggara pengangkutan, yaitu:

1. Pelaku, yaitu orang yang melakukan pengangkutan. Pelaku ini ada yang berupa badan usaha seperti perusahaan pengangkutan, ataupun perusahaan jasa pengiriman barang, dan ada pula yang berupa manusia pribadi seperti buruh pengangkutan.
2. Alat pengangkutan, yaitu alat yang digunakan untuk menyelenggarakan pengangkutan. Alat ini digerakkan secara mekanik dan memenuhi syarat undang-undang, seperti kendaraan bermotor, kapal laut, kapal udara, Derek (*crane*).
3. Barang/penumpang, yaitu muatan yang diangkut. Barang muatan yang diangkut adalah barang perdagangan yang sah menurut undang-undang. Dalam pengertian barang termasuk juga hewan.
4. Perbuatan yaitu kegiatan mengangkut barang atau penumpang sejak pemuatan sampai dengan penurunan di tempat tujuan yang ditentukan.
5. Fungsi pengangkutan, yaitu meningkatkan kegunaan dari nilai barang ataupun penumpang

6. Tujuan pengangkutan, yaitu sampai atau tiba di tempat tujuan yang ditentukan dengan selamat, biaya pengangkutan lunas. (Muhammad, 1991: 19).

Kewajiban pengangkut yaitu untuk menyelenggarakan suatu pengangkutan barang dari tempat pemuatan sampai ke tempat tujuan dengan selamat, artinya disini telah terjadi perikatan antara para pihak. Para pihak tersebut kemudian terikat dengan suatu perjanjian. Perjanjian itu lahir sejak tercapainya kata sepakat, yang kemudian disertai dengan suatu persyaratan yang nyata, yaitu berupa penyerahan dari objek atau berupa barang yang menjadi tujuan utama dari perjanjian tersebut dan selanjutnya akan diserahkan pada pemilik barang ditempat tujuannya.

Pengangkutan bertujuan untuk mengangkut kebutuhan manusia dalam memenuhi kehidupannya sehari-hari. Salah satu cara pemenuhan kebutuhan itu adalah dengan memindahkan atau mengirimkan barang dari suatu tempat ke tempat lainnya. Pengangkutan dengan mengirimkan barang bisa dilakukan dengan darat laut dan udara. Barang-barang yang akan dikirimkan itu bisa berupa perangkat keras seperti, pupuk, sembako dan juga perangkat lunak baik itu surat atau dokumen yang menjadi objek pengangkutan.

Dalam perjanjian pengangkutan, pihak pengangkut telah menjamin dan bertanggungjawab terhadap keselamatan dari barang milik pengirim. Hal tersebut diatur dalam Pasal 90 KUHDagang, yang menyatakan bahwa:

“Surat muatan merupakan perjanjian antara pengirim atau ekspediter dan pengangkut atau juragan kapal, dan meliputi selain apa yang mungkin menjadi

persetujuan antara pihak-pihak bersangkutan”, seperti misalnya jangka waktu penyelenggaraan pengangkutannya dan penggantian kerugian dalam hal kelambatan, juga meliputi:

1. *Nama dan berat atau ukuran barang-barang yang harus diangkut beserta merek-mereknya dan bilangannya.*
2. *Nama yang dikirim barang-barang itu.*
3. *Nama dan tempat tinggal pengangkut atau juragan kapal.*
4. *Jumlah upah pengangkutan.*
5. *Tanggal penandatanganan.*
6. *Penandatanganan pengirim atau ekspediter.*

Surat muatan harus dicatat dalam daftar harian oleh ekspediter. Interaksi yang terjadi dalam kebutuhan pengangkutan acapkali dibuat dalam suatu bentuk perjanjian. Perjanjian diartikan sebagai suatu peristiwa dimana seorang berjanji kepada orang lain atau dimana dua orang berjanji untuk melaksanakan suatu hal.

Pengangkutan dilakukan karena nilai barang akan lebih tinggi di tempat tujuan dari pada di tempat asalnya. Oleh karena itu pengangkutan dikatakan member nilai terhadap barang yang diangkut. Nilai itu akan lebih besar dari biaya yang dikeluarkan. Nilai yang diberikan berupa nilai tempat (*place utility*) dan nilai waktu (*time utility*). Kedua nilai tersebut diperoleh jika barang yang diangkut ketempat dimana nilainya lebih tinggi dan dapat dimanfaatkan tepat pada waktunya. Dengan demikian pengangkutan dapat memberikan jasa kepada masyarakat yang disebut jasa angkutan.

Perkembangan usaha dalam bidang jasa pengangkutan yang mulai mendapat tanggapan positif dari perusahaan-perusahaan industri yang membutuhkan jasa tersebut untuk mengirimkan barangnya ke perusahaan lain

atau ke konsumen, ternyata juga mengakibatkan terjadinya kasus-kasus yang pada dasarnya berkaitan dengan masalah pertanggungjawaban pihak pengangkut.

Pengangkutan sebagai alat fisik merupakan bidang yang sangat vital dalam kehidupan masyarakat. Dikatakan sangat vital karena keduanya saling mempengaruhi, dan menentukan dalam kehidupan sehari-hari. Pengangkutan atau sistem transportasi itu sendiri mempunyai peranan yang sangat penting dan strategis dalam memperlancar arus barang dan lalu lintas orang yang timbul sejalan dengan perkembangan masyarakat yang semakin tinggi mobilitasnya, sehingga menjadikan pengangkutan itu sebagai suatu kebutuhan bagi masyarakat.

Ada 2 (dua) istilah yang menunjuk pada pertanggungjawaban dalam kamus hukum, yaitu *liability* dan *responsibility*. *Liability* merupakan istilah hukum yang luas yang menunjuk hampir semua karakter risiko atau tanggung jawab, yang pasti, yang bergantung atau yang mungkin meliputi semua karakter hak dan kewajiban secara aktual atau potensial seperti kerugian, ancaman, kejahatan, biaya atau kondisi yang menciptakan tugas untuk melaksanakan undang-undang. *Responsibility* berarti hal yang dapat dipertanggungjawabkan atas suatu kewajiban, dan termasuk putusan, ketrampilan, kemampuan dan kecakapan meliputi juga kewajiban bertanggung jawab atas undang-undang yang dilaksanakan. Dalam pengertian dan penggunaan praktis, istilah *liability* menunjuk pada pertanggungjawaban hukum, yaitu tanggung gugat akibat kesalahan yang dilakukan oleh subyek hukum, sedangkan istilah *responsibility* menunjuk pada pertanggungjawaban politik. (Ridwan, 2006: 335-337).

Mengenai persoalan pertanggungjawaban pejabat menurut Kranenburg dan Vegtig ada dua teori yang melandasinya yaitu:

1. Teori *fautes personalles*, yaitu teori yang menyatakan bahwa kerugian terhadap pihak ketiga dibebankan kepada pejabat yang karena tindakannya itu telah menimbulkan kerugian. Dalam teori ini beban tanggung jawab ditujukan pada manusia selaku pribadi.
2. Teori *fautes de services*, yaitu teori yang menyatakan bahwa kerugian terhadap pihak ketiga dibebankan pada instansi dari pejabat yang bersangkutan. Menurut teori ini tanggung jawab dibebankan kepada jabatan. Dalam penerapannya, kerugian yang timbul itu disesuaikan pula apakah kesalahan yang dilakukan itu merupakan kesalahan berat atau kesalahan ringan, dimana berat dan ringannya suatu kesalahan berimplikasi pada tanggung jawab yang harus ditanggung. (Ridwan, 2006: 340)

Pertanggungjawaban Perusahaan (*Corporate Responsibility*) menyatakan pertanggungjawaban perusahaan bukan merupakan fenomena yang baru, tetapi merupakan akibat dari semakin meningkatnya isu lingkungan di akhir tahun 1980-an. Pertanggungjawaban perusahaan merupakan manifestasi kepedulian terhadap tanggung jawab dari perusahaan. Sejarah telah mencatat perkembangan hubungan organisasi dengan masyarakat yang merupakan dasar pemikiran untuk pertanggungjawaban perusahaan. (Ridwan, 2006: 342).

Pada sisi lain ikatan profesi belum menetapkan standar-standar yang berkaitan dengan pertanggungjawaban perusahaan. Namun demikian, untuk pertanggungjawaban perusahaan telah mengarah pada proses komunikasi

pengaruh sosial dan lingkungan kegiatan organisasi kepada kelompok kepentingan tertentu dalam masyarakat dan kepada masyarakat luas.

Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan (*limitation of liability principle*) ini sangat disenangi oleh pelaku usaha untuk dicantumkan sebagai klausula eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuatnya.

Dalam ketentuan Pasal 19 ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ditentukan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti kerugian atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan. Dalam kaitan dengan pelaksanaan jabatan notaris maka diperlukan tanggung jawab profesional berhubungan dengan jasa yang diberikan. Menurut Komar Kantaatmaja sebagaimana dikutip oleh Shidarta menyatakan tanggung jawab profesional adalah tanggung jawab hukum (*legal liability*) dalam hubungan dengan jasa profesional yang diberikan kepada klien. Tanggung jawab profesional ini dapat timbul karena mereka (para penyedia jasa profesional) tidak memenuhi perjanjian yang mereka sepakati dengan klien mereka atau akibat dari kelalaian penyedia jasa tersebut mengakibatkan terjadinya perbuatan melawan hukum.

Menurut ketentuan Undang-undang Perlindungan Konsumen Pasal 1 angka 3, memberikan pengertian pelaku usaha, yaitu: "*Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun*

bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”.

Istilah kontrak berasal dari bahasa latin (*contractus*) yang berarti perjanjian. Di dalam Buku III Bab 2 KUHPerdara istilah sama dengan perjanjian *obligatoir* yaitu perjanjian yang menimbulkan kewajiban-kewajiban bagi mereka yang membuatnya, berdasarkan perkembangan istilah, kontrak telah diberi arti khusus yakni perjanjian tertulis. Dengan demikian istilah kontrak selalu mengandung arti perjanjian dan tulisan. Menurut Subektiperjanjian adalah suatu peristiwa dimana seorang berjanji kepada seorang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal, maka timbullah suatu hubungan antara dua orang tersebut yang dinamakan perikatan. Menurut Pasal 1313 KUHPerdara suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Menurut Wirjono Prodjodikoro dalam buku A.Z Nasution (2010: 89) berpendapat bahwa perjanjian adalah suatu hubungan hukum mengenai harta benda antara dua pihak, dalam mana satu pihak berjanji atau dianggap berjanji untuk melakukan sesuatu hal atau untuk tidak melaksanakan sesuatu hal, sedang pihak lain berhak menuntut pelaksanaan janji itu.

Perjanjian jual beli menurut Pasal 1457 KUHPerdara adalah *“Suatu perjanjian dengan perjanjian itu pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan hak milik atas barang dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan”.*

Jadi perjanjian itu menimbulkan suatu perikatan diantara para pihak yang membuatnya, bentuk perjanjian itu berupa rangkaian perkataan yang mengandung janji-janji atau kesanggupan yang diucapkan atau ditulis. Perjanjian merupakan sumber perikatan, suatu perjanjian juga dinamakan persetujuan, karena dua pihak telah setuju untuk melakukan sesuatu.

Meningkatnya kebutuhan masyarakat akan sarana transportasi, maka sedikit banyak akan berpengaruh terhadap perkembangan di bidang pengangkutan itu sendiri yang mendorong perkembangan di bidang teknologi, sarana dan prasarana pengangkutan, ilmu pengetahuan yang mempelajari tentang pengangkutan, serta hukum pengangkutan, disamping tidak dapat dihindari pula timbulnya berbagai permasalahan yang diakibatkan dengan adanya pengangkutan itu.

Dengan demikian, adanya jasa pengangkutan diharapkan adanya penyamarataan pembagian keperluan terhadap barang menurut keadaannya dan juga pemerataan harga di seluruh lokasi kegiatan ekonomi masyarakat. Penggunaan jasa pengangkutan juga akan dapat menentukan harga dari suatu barang. Hal ini disebabkan nilai barang akan bertambah dengan adanya tambahan biaya pengangkutan dari produsen ke konsumen. Semakin besarnya biaya pengangkutan barang dari produsen ke konsumen, maka semakin tinggi nilai harga barang tersebut.

Jenis-jenis barang yang diangkut oleh pihak perusahaan adalah sembako, barang elektronik, barang-barang produksi home industri, hasil pertanian, peralatan rumah tangga, dan barang-barang lainnya yang tidak dilarang diangkut

menurut ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam pelaksanaan pengangkutan yang dilakukan oleh pihak perusahaan ini menggunakan perjanjian yang dibuat dalam bentuk yang telah baku. Perjanjian tersebut tercantum dalam lembaran kwitansi pengiriman barang yang klausula/isinya telah ditentukan oleh pihak perusahaan, sehingga dengan demikian para konsumen tidak lagi dapat menentukan klausula/isi dari perjanjian tersebut.

Semakin hari masyarakat membutuhkan proses kegiatan pengangkutan yang lebih cepat dan lebih aman bagi barang yang akan mereka kirim. Dengan melihat kebutuhan masyarakat tersebut banyak pengusaha mendirikan usaha-usaha pengangkutan dengan memberikan fasilitas pelayanan yang saling bersaing. Sebagai salah satu perusahaan pengangkutan yang berada di Kota Batam, PT Elteha Cargo Kota Batam, yang kegiatan usahanya adalah bergerak dibidang pengiriman jasa cargo yang melayani pengiriman port to port maupun *door to door* serta menawarkan untuk jasa delivery, barang yang berkesinambungan keseluruh Indonesia dengan memberikan jaminan bahwa barang tepat berada ditempat yang tepat dan pada saat yang tepat melalui layanan jasa pengiriman yang cepat, aman dan bertanggung jawab. Adapun jenis-jenis barang yang diangkut oleh pihak perusahaan PT Elteha Cargo Kota Batam adalah sembako, barang elektronik, barang-barang produksi home industri, hasil pertanian, peralatan rumah tangga, dan barang-barang lainnya yang tidak dilarang diangkut menurut ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam pelaksanaan pengangkutan yang dilakukan oleh pihak perusahaan PT Elteha Cargo Kota Batam menggunakan perjanjian yang dibuat dalam bentuk yang telah baku.

Perjanjian tersebut tercantum dalam lembaran kwitansi pengiriman barang yang klausula/isinya telah ditentukan oleh pihak perusahaan, sehingga dengan demikian para konsumen tidak lagi dapat menentukan klausula/isi dari perjanjian tersebut.

Berdasarkan uraian diatas, maka dilakukan penelitian dengan judul: **”Pertanggung Jawaban Pelaku Usaha Dalam Pengiriman Barang di Tinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Terhadap Perlindungan Konsumen (Studi Pada PT Elteha Cargo Batam)”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis uraikan diatas maka identifikasi masalah yang penulis ambil adalah:

1. Masih adanya kewajiban pelaku usaha kaitannya dengan pengiriman barang belum berjalan dengan baik.
2. Masih adanya kebutuhan konsumen belum terpenuhi menurut Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 kaitannya dengan pengiriman barang melalui jasa pengiriman barang.
- 3.

1.3. Pembatasan Masalah

Penulis memberikan batasan hanya pada:

1. Tanggung jawab Pelaku Usaha Dalam Pengiriman Barang berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 terhadap Perlindungan Konsumen.
2. Hambatan Pengiriman barang di PT Elteha Cargo Batam.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana bentuk tanggung jawab pelaku usaha terhadap pengiriman barang konsumen di PT Elteha Cargo Batam?
2. Hambatan apa saja yang dihadapi PT Elteha Cargo Batam dalam pengiriman barang Konsumen dan bagaimana solusinya?

1.5. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pertanggung jawaban pelaku usaha terhadap pengiriman barang konsumen di PT Elteha Cargo Batam.
2. Untuk mengetahui hambatan yang dihadapi PT Elteha Cargo Batam dalam pengiriman barang Konsumen dan solusinya.

1.6. Manfaat Penelitian

1.6.1. Secara teoritis

Secara teoritis, penelitian hukum ini dapat memberikan, memilih manfaat untuk mengembangkan atau memperkaya teori atau doktrin-doktrin hukum yang sudah ada, juga memberi manfaat pada ilmu hukum umumnya dan khususnya bagi perkembangan pengetahuan mengenai hukum perlindungan konsumen, dan tentunya yang menjadi harapan agar penelitian ini bisa menjadi acuan bagi peneliti berikutnya yang tertarik dalam masalah ini.

1.6.2. Manfaat Praktis

Manfaat secara praktis yang diharapkan dari hasil penelitian ini:

- a. Bagi Peneliti adalah sebagai persyaratan dalam mendapatkan gelar Sarjana Hukum di Universitas Putera Batam.
- b. Bagi Masyarakat
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan kepada masyarakat mengenai tatacara dan persyaratan yang harus dipenuhi dalam proses pengiriman barang serta perlindungan hukumnyaberdasarkan ketentuan perundang undangan yang berlaku.
- c. Untuk Akademisi/Praktisi
Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengalaman dan pengetahuan yang kelak dapat diterapkan dalam dunia nyata sebagai praktisi di lingkup Hukum Perlindungan Konsumen.
- d. Untuk Pelaku Usaha
Dengan dilakukannya penelitan ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang positif bagi Pelaku Usaha jasa pengiriman barang di

Indonesia.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Teori Dasar

2.1.1. Teori Tentang Tanggung Jawab

Tanggung Jawab Secara Umum

Tanggung jawab sebagai benda abstrak yang merupakan bentuk majemuk, berasal dari dua suku kata, yaitu “tanggung” dan “jawab”. Kamus besar Bahasa Indonesia memberikan arti “tanggung jawab” adalah keadaan wajib menanggung segala sesuatu (kalau terjadi apa-apa boleh di tuntutan, dipersalahkan, diperkarakan, dsb), sedangkan pertanggungjawaban adalah perbuatan (hal dan sebagainya) bertanggung jawab, atas sesuatu yang dipertanggung jawabkan. (Juanda, 2004: 108)

Secara umum prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum dapat dibedakan sebagai berikut: (Shidarta, 2006: 73-79).

1. Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan

Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*fault liability* atau *liability based on fault*) adalah prinsip yang cukup umum berlaku dalam hukum pidana dan perdata. Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, khususnya pasal 1365, 1366, dan 1367, prinsip ini dipegang secara teguh. Prinsip ini menyatakan, seseorang baru dapat dimintakan pertanggung jawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya

Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang lazim dikenal sebagai pasal tentang perbuatan melawan hukum, mengharuskan terpenuhinya empat unsur pokok, yaitu:

- a. adanya perbuatan.
- b. adanya unsur kesalahan.
- c. adanya kerugian yang diderita.
- d. adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian.

Yang dimaksud kesalahan adalah unsur yang bertentangan dengan hukum. Pengertian hukum tidak hanya bertentangan dengan undang-undang tetapi juga kepatutan dan kesusilaan dalam masyarakat.

2. Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab

Prinsip ini menyatakan bahwa tergugat selalu dianggap bertanggung jawab (*presumption of liability principle*), sampai ia dapat membuktikan bahwa ia tidak bersalah.

Kata “dianggap” pada prinsip “*presumption of liability*” adalah penting, karena ada kemungkinan tergugat membebaskan diri dari tanggung jawab, yaitu dalam hal ia dapat membuktikan bahwa ia telah “mengambil” semua tindakan yang diperlukan untuk menghindarkan terjadinya kerugian.

Dalam prinsip ini, beban pembuktiannya ada pada si tergugat. Dalam hal ini tampak beban pembuktian terbalik (*omkering van bewijslast*). Hal ini tentu bertentangan dengan asas hukum praduga tidak bersalah (*presumption of innocence*). Namun jika diterapkan dalam kasus konsumen akan tampak asas demikian cukup relevan. Jika digunakan teori ini, maka yang berkewajiban untuk

membuktikan kesalahan itu ada pada pihak pelaku usaha yang digugat. Tergugat harus menghadirkan bukti-bukti bahwa dirinya tidak bersalah. Tentu saja konsumen tidak dapat sekehendak hati mengajukan gugatan. Posisi konsumen sebagai penggugat selalu terbuka untuk digugat balik oleh pelaku usaha, jika ia gagal menunjukkan kesalahan tergugat.

3. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab

Prinsip ini adalah kebalikan dari prinsip yang kedua, prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas. Contoh dari penerapan prinsip ini adalah pada hukum pengangkutan. Kehilangan atau kerusakan pada bagasi kabin atau bagasi tangan, yang biasanya dibawa dan diawasi oleh penumpang (konsumen) adalah tanggung jawab dari penumpang. Dalam hal ini pengangkut (pelaku usaha) tidak dapat dimintakan pertanggungjawabannya. Pihak yang dibebankan untuk membuktikan kesalahan itu ada pada konsumen.

4. Prinsip tanggung jawab mutlak

Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) sering diidentikkan dengan prinsip tanggung jawab absolut (*absolute liability*). Kendati demikian ada pula para ahli yang membedakan kedua terminologi di atas.

Ada pendapat yang menyatakan, *strict liability* adalah prinsip tanggung jawab yang menetapkan kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan. Namun ada pengecualian-kecualian yang memungkinkan untuk dibebaskan dari tanggung jawab, misalnya pada keadaan *force majeure*. Sebaliknya *absolute*

liability adalah prinsip tanggung jawab tanpa kesalahan dan tidak ada pengecualiannya.

Menurut E. Suherman, *strict liability* disamakan dengan *absolute liability*, dalam prinsip ini tidak ada kemungkinan untuk membebaskan diri dari tanggung jawab, kecuali apabila kerugian yang timbul karena kesalahan pihak yang dirugikan sendiri. Tanggung jawab adalah mutlak.

5. Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan

Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan (*limitation of liability principle*) ini sangat disenangi oleh pelaku usaha untuk dicantumkan sebagai klausula eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuatnya. Dalam perjanjian cuci cetak film, misalnya ditentukan, bila film yang ingin dicuci atau dicetak itu hilang atau rusak (termasuk akibat kesalahan petugas), maka si konsumen hanya dibatasi ganti kerugian sebesar sepuluh kali harga satu rol film baru.

Tanggung jawab (*responsibility*) merupakan suatu refleksi tingkah laku manusia. Penampilan tingkah laku manusia terkait dengan kontrol jiwanya, merupakan bagian dari bentuk pertimbangan intelektualnya atau mentalnya. Bilamana suatu keputusan telah diambil atau ditolak, sudah merupakan bagian dari tanggung jawab dan akibat pilihannya. Tidak ada alasan lain mengapa hal itu dilakukan atau ditinggalkan. Keputusan tersebut dianggap telah dipimpin oleh kesadaran intelektualnya. Tanggung jawab dalam arti hukum adalah tanggung jawab yang benar-benar terkait dengan hak dan kewajibannya, bukan dalam arti tanggung jawab yang dikaitkan dengan gejolak jiwa sesaat atau yang tidak disadari akibatnya.

Dalam memberikan pelayanannya, profesional itu bertanggung jawab kepada diri sendiri dan kepada masyarakat. Bertanggung jawab kepada diri sendiri, artinya dia bekerja karena integritas moral, intelektual dan profesional sebagai bagian dari kehidupannya. Dalam memberikan pelayanan sebagai bagian dari kehidupannya. Dalam memberikan pelayanan, seorang profesional selalu mempertahankan cita-cita luhur profesi sesuai dengan tuntutan kewajiban hati nuraninya, bukan karena sekedar hobi belaka. Bertanggung jawab kepada masyarakat, artinya kesediaan memberikan pelayanan sebaik mungkin tanpa membedakan antara pelayanan bayaran dan pelayanan cuma-cuma serta menghasilkan layanan yang bermutu, yang berdampak positif bagi masyarakat.

Pelayanan yang diberikan tidak semata-mata bermotif mencari keuntungan, melainkan juga pengabdian kepada sesama manusia. Bertanggung jawab juga berani menanggung segala resiko yang timbul akibat dari pelayanannya itu. Kelalaian dalam melaksanakan profesi menimbulkan dampak yang membahayakan atau mungkin merugikan diri sendiri, orang lain dan berdosa kepada Tuhan (Muhamad, 2006: 60).

Tanggung Jawab Pelaku Usaha Berdasarkan Hak dan Kewajiban

Menurut ketentuan Undang-undang Perlindungan Konsumen Pasal 1 angka 3, memberikan pengertian pelaku usaha, yaitu: *“Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun*

bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”. (Kristiyanti, 2011: 41)

Pelaku usaha memiliki hak dan kewajiban seperti tercantum dalam Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Adapun hak-hak pelaku usaha adalah sebagai berikut:

- a. *Hak untuk menerima pembayaran sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang atau jasa yang diperdagangkan;*
- b. *Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;*
- c. *Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian sengketa konsumen;*
- d. *Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.*

Sedangkan menurut Pasal 7 Undang-undang No 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, kewajiban pelaku usaha adalah sebagai berikut:

1. *Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;*
2. *Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;*
3. *Memperlakukan mutu barang dan/jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan, berdasarkan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;*
4. *Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau garansi atas barang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;*
5. *Memberi kompensasi, ganti kerugian dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;*
6. *Memberi kompensasi, ganti kerugian dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima dan dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.*

Bagi pelaku usaha selain dibebani kewajiban sebagaimana disebutkan di atas, ternyata dikenakan larangan-larangan yang diatur dalam Pasal 8 sampai dengan Pasal 17 Undang - Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pasal 8 Undang - Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan

Konsumen mengatur larangan pelaku usaha yang sifatnya umum dan secara garis besar dapat dibedakan menjadi 2 (dua) yaitu:

1. Larangan mengenai produk itu sendiri, yang tidak memenuhi syarat dan standar yang layak untuk dipergunakan, dipakai, dan dimanfaatkan oleh konsumen.
2. Larangan mengenai ketersediaan informasi yang tidak benar, tidak akurat, dan yang menyesatkan konsumen.

Salah satu hal penting dalam pelaksanaan perjanjian pengikatan pengiriman barang antara pelaku usaha (perusahaan jasa) dengan konsumen (*customer*) adalah dasar hukum yang mengikat antara keduanya. Dasar hukum dalam perjanjian pengikatan ini dapat dibagi menjadi 2 (dua), yaitu:

a. Umum

Dasar hukum umum di sini adalah ketentuan-ketentuan mengenai perjanjian jual beli yang diatur dalam KUHPerduta. Pada dasarnya perjanjian dalam KUHPerduta menganut sistem terbuka yang memungkinkan para pihak membuat suatu perjanjian sesuai dengan kehendaknya yang lebih dikenal dengan asas kebebasan berkontrak. Asas kebebasan berkontrak mengandung arti bahwa setiap pihak dapat membuat suatu persetujuan dalam bentuk apapun secara sah sepanjang tidak bertentangan dengan Undang-undang yang berlaku, kepentingan umum dan kesusilaan, mengikat para pihak-pihak yang menyetujuinya.

Hal tersebut dapat dilihat dalam ketentuan Pasal 1338 KUHPerduta yang menyatakan: "*Semua persetujuan yang dibuat secara sah berlaku sebagai*

undang-undang bagi mereka yang membuatnya". Antara pihak perusahaan jasa (pelaku usaha) dengan konsumen (*customer*) mengadakan perjanjian jual beli dengan membuat format perjanjian sesuai dengan kesepakatan bersama.

Dasar hukum yang berkaitan dengan perjanjian pengikatan pengiriman barang adalah Pasal 1457 KUHPerdara yang menyebutkan; "*Jual beli adalah persetujuan dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan dan pihak lain untuk membayar harga yang telah ditetapkan*".

Berdasarkan ketentuan tersebut di atas, dapat dipahami bahwa pengiriman barang antara pelaku usaha (perusahaan jasa) dengan konsumen (*customer*) merupakan suatu perjanjian yang mengikat salah satu pihak untuk menyerahkan barang yang akan dikirimkan dan mengikat pihak lain untuk membayar harga jasa dari pengiriman barang tersebut sesuai dengan kesepakatan yang telah ditetapkan. Sebagaimana halnya perjanjian pada umumnya, di dalam perjanjian pengiriman barang antara pelaku usaha (perusahaan jasa) dengan konsumen (*customer*) harus memenuhi syarat perjanjian agar perjanjian tersebut dianggap sah.

Mengenai syarat sahnya perjanjian diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdara. Syarat sahnya perjanjian jual beli rumah berdasarkan ketentuan Pasal 1320 KUHPerdara dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Para pihak (pelaku usaha dan konsumen) sepakat mengikatkan dirinya (*toestemming*) dalam perjanjian. Kesepakatan antara pelaku usaha dengan konsumen muncul dari kemauan yang bebas yang harus dinyatakan dalam

perjanjian. Pernyataan tersebut dinyatakan secara tegas dan tertulis. Kesepakatan ini menunjukkan adanya akibat hukum yang dikehendaki pelaku usaha dengan konsumen.

2. Kecakapan untuk membuat suatu perjanjian (*bekwaamheid*). Pelaku usaha dengan konsumen yang akan membuat perjanjian pengikatan harus orang yang cakap sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 1329 KUHPerdara: *“Setiap orang adalah cakap untuk membuat perikatan-perikatan jika ia oleh Undang-undang tidak dinyatakan tak cakap”*.

3. Suatu hal tertentu (*een bepaald onderwerp*)

Perjanjian pengiriman barang harus menjanjikan sesuatu hal tertentu, yaitu obyek dari perjanjian yang dalam hal ini adalah barang yang akan dikirimkan. Pasal 1333 KUHPerdara menegaskan: *“Suatu perjanjian harus mempunyai sebagai pokok suatu barang yang paling sedikit ditentukan jenisnya. Tidaklah menjadi halangan bahwa jumlah barang tidak tentu, asal saja jumlah itu kemudian dapat ditentukan atau dihitung.”*

4. Sebab yang halal (*geoorloofde oorzaak*).

Perjanjian yang dibuat tidak boleh melanggar Undang-undang yang berlaku, misalnya Undang-undang Lingkungan Hidup, Undang-undang Tata Ruang dan sebagainya. Pasal 1337 KUHPerdara menyebutkan *“Suatu sebab adalah terlarang, apabila dilarang oleh Undang-Undang atau apabila berlawanan dengan kesusilaan dan ketertiban umum”*. (Badruzaman,2005: 54).

b. Khusus

Dasar hukum khusus di sini adalah ketentuan-ketentuan mengenai perjanjian jual beli rumah yang diatur dalam peraturan di luar KUHPerdato dan Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang meliputi:

a. Undang-undang Dasar dan Ketetapan MPR

Hukum konsumen, terutama Hukum perlindungan konsumen mendapat landasan hukumnya pada Undang - Undang Dasar 1945, Pembukaan, Alinea ke-4, yaitu: “...*Kemudian daripada itu untuk membentuk suatu pemerintah Negara Indonesia yang melindungi segenap bangsa Indonesia...*”.

Landasan hukum lainnya terdapat pada ketentuan termuat dalam Pasal 27 Ayat (2) Undang- Undang Dasar 1945. Ketentuan tersebut berbunyi: “*Tiap warga Negara berhak atas penghidupan yang layak bagi kemanusiaan*”. Selanjutnya, untuk menjelaskan perintah Undang-Undang Dasar 1945 (UUD 1945) melindungi segenap bangsa, dalam hal ini khususnya melindungi konsumen, Majelis Permusyawaratan Rakyat (MPR) telah menetapkan berbagai ketetapan MPR, khususnya sejak tahun 1978. Dengan adanya ketetapan terakhir Majelis Permusyawaratan Rakyat (TAP-MPR) makin jelas kehendak rakyat atas adanya perlindungan konsumen, sekalipun dengan kualifikasi yang berbeda-beda.

b. Hukum Konsumen dalam Hukum Perdata

Kaidah-kaidah hukum perdata umumnya termuat dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdato). Pada tahun 1963 Mahkamah Agung

menganggap Kitab Undang-undang Hukum Perdata tidak sebagai undang-undang tetapi sebagai suatu dokumen yang hanya menggambarkan suatu kelompok hukum tak tertulis. Tetapi di samping itu, dalam berbagai peraturan perundang-undang lain, tampaknya termuat pula kaidah-kaidah hukum yang mempengaruhi dan/atau termasuk dalam bidang hukum perdata, antara lain tentang siapa yang dimaksudkan sebagai subjek hukum dalam suatu hubungan hukum konsumen, hak-hak dan kewajiban masing-masing, serta tata cara penyelesaian masalah yang terjadi dalam sengketa antara konsumen dan penyedia barang dan/atau penyelenggara jasa.

c. Hukum Konsumen dalam Hukum Publik

Dengan hukum publik dimaksudkan hukum yang mengatur hubungan antara Negara dan alat-alat pelengkapannya atau hubungan antara Negara dengan perorangan. Diantara kesemua hukum publik, tampaknya hukum administrasi Negara selanjutnya disebut hukum administrasi, hukum pidana, hukum internasional, dan hukum acara perdata serta hukum acara pidana paling banyak pengaruhnya dalam pembentukan hukum konsumen. Ketentuan hukum administrasi, misalnya menentukan bahwa: Pemerintah melakukan pengaturan dan pembinaan rumah susun dan pengawasan terhadap pelaksanaan undang-undang.

Tanggung Jawab Mutlak (*Strict Liability*)

Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) perusahaan dalam kerusakan lingkungan di Indonesia belum pernah terlaksana. Padahal konsep ini sangat baik untuk menjaga keberlangsungan hidup masyarakat yang menjadi korban. Prinsip tanggung jawab mutlak mutlak (*strict liability*) merupakan gagasan yang disampaikan dalam Undang-Undang Nomor 23 tahun 1997 Tentang Lingkungan Hidup kemudian dipertegas di Undang-Undang Nomor 32 tahun 2009.

Sebagai konsep yang berakar dari sistem hukum Anglo saxon, pembuktian ini lebih mudah dan cenderung praktis dibandingkan dengan sistem hukum Eropa Kontinental yang dianut oleh Indonesia. Dalam lapangan hukum pidana, Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*), prinsip ini menegaskan pembuktian kesalahan berdasarkan sistem hukum Eropa Kontinental.

Pemidanaan haruslah dapat dilihat dari dipertanggungjawabkan perbuatan seseorang. Dengan demikian pertanggungjawaban pidana selalu selalu tertuju pada pembuat tindak pidana tersebut. Pertanggungjawaban pidana ditujukan kepada pembuat (*dader*). Maka apabila orang yang melakukan tindak pidana maka pertanggungjawaban haruslah dikenakan kepada para pelaku. Pertanggungjawaban pidana hanya dapat terjadi jika sebelumnya subyek hukum pidana tersebut melakukan tindak pidana.

Prinsip ini kemudian menegaskan Prinsip tanggung jawab mutlak mutlak (*strict liability*). Pembuktian tidak semata-mata dilihat apakah pelaku melakukan tindak pidana yang dituduhkan melakukan kesalahan atau tidak, tapi beban

pembuktian langsung mutlak dibebankan terhadap pelaku terhadap kejahatan-kejahatan yang berkaitan dengan sumber daya alam.

Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) dibebankan kepada perusahaan lingkungan hidup yang nyata-nyata melakukan kesalahan/kelalaian dalam pengelolaan lingkungan hidup. Dengan demikian, maka pembuktian menjadi sederhana dan mudah diterapkan. Pembuktian ini praktis sehingga tidak perlu memenuhi unsur yang dituduhkan kepada pelaku.

Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) inilah salah satu solusi untuk menyelesaikan berbagai kejahatan baik kesengajaan ataupun kelalaian dari perusahaan lingkungan hidup. Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) merupakan prinsip yang sederhana dan pembuktian yang mudah menyebabkan berbagai kejahatan di berbagai dunia dapat diselesaikan.

Pertanggung Jawaban

Pertanggungjawaban Perusahaan (*Corporate Responsibility*) menyatakan pertanggungjawaban perusahaan bukan merupakan fenomena yang baru, tetapi merupakan akibat dari semakin meningkatnya isu lingkungan di akhir tahun 1980-an. Pertanggungjawaban perusahaan merupakan manifestasi kepedulian terhadap tanggung jawab dari perusahaan. Sejarah telah mencatat perkembangan hubungan organisasi dengan masyarakat yang merupakan dasar pemikiran untuk pertanggungjawaban perusahaan. Pada sisi lain ikatan profesi belum menetapkan standar-standar yang berkaitan dengan pertanggungjawaban perusahaan. Namun demikian, untuk pertanggungjawaban perusahaan telah mengarah pada proses komunikasi pengaruh sosial dan lingkungan kegiatan organisasi kepada kelompok

kepentingan tertentu dalam masyarakat dan kepada masyarakat luas. (Kumalahadi, 2000: 59).

Mariam Darus Badruzaman (2005: 58) Berbicara mengenai tanggung jawab, maka tidak lepas dari prinsip-prinsip sebuah tanggung jawab, karena prinsip tentang tanggung jawab merupakan perihal yang sangat penting dalam perlindungan konsumen, secara umum prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum dapat dibedakan, yaitu:

- a. Prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan (*liability based on fault*), yaitu prinsip yang menyatakan bahwa seseorang baru dapat diminta pertanggung jawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya.
- b. Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab (*Presumption of liability*), yaitu prinsip yang menyatakan tergugat selalu dianggap bertanggung jawab sampai ia dapat membuktikan, bahwa ia tidak bersalah, jadi beban pembuktian ada pada tergugat.
- c. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab (*Presumption of nonliability*), yaitu prinsip ini merupakan kebalikan dari prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab, dimana tergugat selalu dianggap tidak bertanggung jawab sampai dibuktikan, bahwa ia bersalah.
- d. Prinsip tanggung jawab mutlak (*Strict liability*), dalam prinsip ini menetapkan kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan, namun ada pengecualian-pengecualian yang memungkinkan untuk dibebaskan dari tanggung jawab, misalnya keadaan *force majeure*.

- e. Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan (*limitation of liability*), dengan adanya prinsip tanggung jawab ini, pelaku usaha tidak boleh secara sepihak menentukan klausula yang merugikan konsumen, termasuk membatasi maksimal tanggung jawabnya. Jika ada pembatasan, maka harus berdasarkan pada perundang-undangan yang berlaku.

Tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian konsumen dalam Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diatur khusus dalam Bab VI, mulai dari Pasal 19 sampai dengan Pasal 28, memperhatikan substansi Pasal 19 ayat 1 Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dapat diketahui bahwa tanggung jawab pelaku usaha meliputi:

1. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerusakan.
2. Tanggung jawab ganti kerugian atas pencemaran.
3. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerugian konsumen.

Berdasarkan hal ini maka adanya produk barang dan/atau jasa yang cacat bukan merupakan satu-satunya dasar pertanggung jawaban pelaku usaha. Hal ini berarti, bahwa tanggung jawab pelaku usaha meliputi segala kerugian yang dialami konsumen. Secara umum, tuntutan ganti kerugian yang dialami oleh konsumen sebagai akibat penggunaan produk, baik berupa ganti kerugian materi, fisik maupun jiwa, dapat didasarkan pada beberapa ketentuan yang telah disebutkan, yang secara garis besarnya hanya ada dua kategori, yaitu tuntutan ganti kerugian berdasarkan wanprestasi dan tuntutan ganti kerugian berdasarkan perbuatan melanggar hukum.

2.1.2. Pengiriman Barang/ Produk

Pengertian Pengiriman Barang Secara Umum

Secara umum Pengiriman Barang adalah segala upaya yang di selenggarakan secara sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memberikan pelayanan jasa berupa pengiriman barang, di Indonesia jasa pengiriman barang/jasa ekspedisi sangatlah penting karena luas daerah Indonesia dan terdiri dari banyak pulau. Maka jasa ekspedisi/pengiriman barang sangat mendukung efektif dan efisien waktu. (Mariam Daruz Badruzaman, 2004: 90)

Pengangkutan

Pengangkutan merupakan kegiatan transportasi dalam memindahkan barang dan penumpang dari satu tempat ke tempat lain atau dapat dikatakan sebagai kegiatan ekspedisi. H.M.N. Purwosutjipto (2004: 10) berpendapat bahwa:

“Pengangkutan adalah perjanjian timbal-balik antara pengangkut dengan pengirim, dimana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau orang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar uang angkutan”

Sebagai suatu kegiatan jasa dalam memindahkan barang atau pun penumpang dari suatu tempat ke tempat lain, pengangkutan berperan sekali dalam mewujudkan terciptanya pola distribusi nasional yang dinamis. Praktik penyelenggaraan suatu pengangkutan harus dapat memberikan nilai guna yang sebesar-besarnya dalam dunia perdagangan. Serta dalam pelaksanaannya harus dilakukan secara adil dan merata kepada segenap lapisan masyarakat dan lebih mengutamakan kepentingan pelayanan umum bagi masyarakat.

Pengangkutan berfungsi untuk memindahkan barang atau orang dari suatu tempat ke tempat yang lain dengan maksud untuk meningkatkan daya guna dan

nilai. Proses pemindahan barang tersebut dilakukan melalui darat, laut, udara dan perairan darat atau sungai dengan menggunakan berbagai jenis alat transportasi sesuai dengan kebutuhannya.

Dalam hal pengangkutan melalui laut digunakan sarana atau alat transportasi dengan menggunakan kapal laut untuk menghubungkan pulau yang satu dengan pulau yang lainnya dalam memindahkan muatan berupa barang dan maupun orang. Menurut Pasal 310 ayat (1) KUHD kapal laut adalah semua kapal yang dipakai untuk pelayaran dilaut atau yang diperuntukkan untuk itu. Purwosutjipto menyatakan bahwa kriteria kapal laut itu ialah kapal yang dipergunakan untuk pelayaran di laut, dan kapal itu diperuntukkan untuk pelayaran di laut pula.

Hukum berfungsi sebagai perlindungan kepentingan manusia. Agar kepentingan manusia terlindungi, hukum harus dilaksanakan. Pelaksanaan hukum dapat berlangsung secara normal, damai, tetapi dapat terjadi juga karena pelanggaran hukum. Dalam hal ini hukum yang telah dilanggar itu harus ditegakan. Melalui penegakan hukum inilah hukum itu menjadi kenyataan. "Dalam menegakan hukum ada tiga unsur yang selalu harus diperhatikan, yaitu kepastian hukum (*Rechtssicherheit*), kemanfaatan (*Zweckmassigkeit*) dan keadilan (*Gerechtigkeit*)."

Menurut Sudikno berpendapat bahwa masyarakat mengharapkan manfaat dalam pelaksanaan atau penegakan hukum dalam hal terjadi peristiwa yang konkrit, Bagaimana hukumnya itulah yang harus berlaku. Masyarakat mengharapkan adanya kepastian hukum, karena dengan adanya kepastian hukum

masyarakat akan lebih tertib. Mertokusumo (2007: 23). Hukum bertugas menciptakan kepastian hukum karena bertujuan ketertiban masyarakat.

Perjanjian Pengangkutan

Mengenai pengertian perjanjian pengangkutan di dalam Buku II Kitab Undang-Undang Hukum Dagang tidak diberikan definisinya. Perjanjian pengangkutan itu sendiri bersifat konsensual, sehingga untuk terciptanya perjanjian pengangkutan tidak diperlukan adanya syarat tertulis, jadi hanya bersifat konsensual. (R. Subekti, 1979: 81).

Di dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata disebutkan tentang syarat sahnya perjanjian: “Untuk sahnya suatu perjanjian diperlukan empat syarat:

1. Sepakat mereka yang mengikat dasarnya
2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan
3. Suatu hal tertentu
4. Suatu sebab halal

Menurut pendapat yang diungkapkan R. Subekti yang dimaksud dengan perjanjian pengangkutan yaitu suatu perjanjian dimana satu pihak menyanggupi untuk dengan aman membawa orang/barang dari satu tempat ke tempat lain, sedangkan pihak lain menyanggupi akan membayar ongkosnya.(H.M.N. Purwosutjipto, 2004: 18).

Menurut pendapat H.M.N. Purwosutjipto (2004: 20) yang dimaksud dengan perjanjian pengangkutan adalah perjanjian antara pengangkut dengan

pengirim, dimana pengangkut mengikatkan dirinya untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan atau orang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar uang angkutan.

Di dalam perjanjian pengangkutan terdapat kesepakatan antara pihak-pihak yang ingin mengadakan pengangkutan maka perjanjian pengangkutan menimbulkan hak dan kewajiban. Dimana para pihak yang dimaksud harus dengan sungguh-sungguh melaksanakannya.

Dalam perjanjian pengangkutan di laut para pihak dapat meminta untuk dibuatkannya suatu akta yang disebut *carter party*. Tapi *carter party* ini bukan merupakan syarat adanya perjanjian itu melainkan semata-mata sebagai alat bukti bahwa telah terjadi perjanjian pengangkutan. Dari segi hukum, khususnya hukum perjanjian, pengangkutan merupakan perjanjian timbal balik antara pengangkut dan pengirim barang atau penumpang dimana pihak pengangkut mengikatkan dirinya untuk menyelenggarakan pengangkutan barang atau orang ke suatu tempat tujuan tertentu, dan pihak pengirim barang atau penumpang mengikatkan diri untuk membayar ongkos angkutannya.

Fungsi Pengangkutan

Fungsi pengangkutan ialah memindahkan barang atau orang dari suatu tempat ke tempat lain dengan maksud untuk meningkatkan daya guna dan nilai. (H.M.N. Purwosutjipto, 2004: 20). Pengangkutan pada pokoknya berfungsi membawa barang-barang yang dirasakan kurang sempurna bagi pemenuhan

kebutuhan ditempat lain dimana barang tersebut menjadi lebih berguna dan bermanfaat. Juga mengenai orang, dengan adanya pengangkutan maka orang akan berpindah dari satu tempat yang dituju dengan waktu yang relatif singkat. Apabila tidak ada pengangkutan maka manusia akan terpaksa berjalan kaki kemana-mana.

Untuk mencapai hasil yang diharapkan serta dapat tercapai fungsi-fungsi pengangkutan, maka dalam pengangkutan diperlukan beberapa unsur yang memadai berupa:

(1). Alat angkutan itu sendiri (*operating facilities*)

Setiap barang atau orang akan diangkut tentu saja memerlukan alat pengangkutan yang memadai, baik kapasitasnya, besarnya maupun perlengkapannya. Alat pengangkutan yang dimaksud dapat berupa truk, kereta api, kapal, bus atau pesawat udara. Perlengkapan yang disediakan haruslah sesuai dengan barang yang diangkut.

(2). Fasilitas yang akan dilalui oleh alat-alat pengangkutan (*right of way*)

Fasilitas tersebut dapat berupa jalan umum, rel kereta api, perairan/sungai, Bandar udara, navigasi dan sebagainya. Jadi apabila fasilitas yang dilalui oleh angkutan tidak tersedia atau tersedia tidak sempurna maka proses pengangkutan itu sendiri tidak mungkin berjalan dengan lancar.

(3). Tempat persiapan pengangkutan (*terminal facilities*)

Tempat persiapan pengangkutan ini diperlukan karena suatu kegiatan pengangkutan tidak dapat berjalan dengan efektif apabila tidak ada terminal yang dipakai sebagai tempat persiapan sebelum dan sesudah proses pengangkutan dimulai. Selain itu dalam dunia perdagangan pengangkutan memegang peranan yang sangat penting. Tidak hanya sebagai sarana angkutan yang harus membawa barang-barang yang diperdagangkan kepada konsumen tetapi juga sebagai alat penentu harga dari barang-barang tersebut. Karena itu untuk memperlancar usahanya produsen akan mencari pengangkutan yang continue dan biaya pengangkutan yang murah.

Tujuan Pengangkutan

Pengangkutan diselenggarakan dengan tujuan untuk membantu memindahkan barang atau manusia dari satu tempat ke tempat lain secara efektif dan efisien. Dikatakan efektif karena perpindahan barang atau orang tersebut dapat dilakukan sekaligus atau dalam jumlah yang banyak sedangkan dikatakan efisien karena dengan menggunakan pengangkutan perpindahan itu menjadi relatif singkat atau cepat dalam ukuran jarak dan waktu tempuh.

Dengan adanya pengangkutan tentunya juga akan menunjang usaha dari pemerintah dalam rangka untuk meratakan hasil pembangunan diseluruh tanah air, karena suatu daerah yang tadinya tidak mempunyai hasil pertanian misalnya, maka dengan adanya pengangkutan akhirnya daerah tersebut mendapatkan barang-barang yang dibutuhkan dengan cepat dan harga terjangkau.

Disamping itu pengangkutan juga sangat membantu dalam mobilitas tenaga kerja dari satu tempat ke tempat lain karena tanpa adanya pengangkutan maka aktivitas yang akan dilakukan tidak dapat berjalan. Dengan demikian pengangkutan dapat meningkatkan nilai guna suatu barang atau manusia sebagai obyek dari pengangkutan.

Prosedur Pengiriman Barang

Penyelenggaraan pengangkutan terkadang pihak pengirim barang melakukan pengiriman langsung berhubungan dengan perusahaan angkutan, dan kadangkala melalui pihak ketiga yang dikenal dengan ekspediter. Ekspediter menurut Pasal 86 KUHD adalah: Seseorang yang pekerjaannya menyelenggarakan pengangkutan barang-barang dagangan dan barang-barang lain di darat atau di perairan. Ia diwajibkan membuat catatan-catatan dalam register harian secara berturut-turut tentang sifat dan jumlah barang-barang atau barang-barang dagangan yang harus diangkut, dan bila diminta, juga tentang nilainya.

Ekspediter menurut Soegijatna Tjakranegara, (Purwosutjipto, 2004: 26) ialah orang yang berusaha untuk menyediakan/jasa usaha pengangkutan dan pengiriman barang. Dengan demikian, ekspediter adalah perantara yang bersedia untuk melayani penumpang maupun angkutan barang. Sebagai perantara hubungan hukumnya didasarkan atas perjanjian, yang dibuat antara pemilik barang dengan melayani pengiriman barang lazimnya dinamakan perjanjian *ekspeditie*, berbeda dengan perjanjian yang dibuat antara pengangkutan dengan pengirim/pemilik barang.

Sebagai pihak perantara, antarpemilik barang dengan ekspeditur bertugas dan bertanggung jawab sebagaimana diatur dalam Pasal 86 sampai dengan Pasal 90 KUHD. Perjanjian tersebut disepakati bahwa pengusaha/ekspeditur bersedia mencarikan pengangkutan baik darat, laut, dan udara yang baik untuk pengiriman barang, dan bertindak atas namanya sendiri, hal ini sama dengan *komisioner* yang bertindak atas namanya sendiri.

Berdasarkan ketentuan Pasal 76 KUHD bahwa "*Komisioner adalah orang yang menyelenggarakan perusahaannya dengan melakukan perjanjian-perjanjian atas namanya sendiri atau firmanya, dan dengan mendapat upah atau provisi tertentu, atas order dan atas beban pihak lain*".

Ekspeditur dalam menjalankan tugas dibebani kewajiban dan tanggung jawab. Dalam pelaksanaannya kewajiban ekspeditur adalah harus menjamin pengiriman dengan rapi dan secepatnya atas barang-barang dagangan dan barang-barang yang telah diterimanya untuk itu, dengan mengindahkan segala sarana yang dapat diambilnya untuk menjamin pengiriman yang baik sesuai dengan ketentuan Pasal 87 KUHD.

Dalam hal tanggung jawab ekspeditur dalam pelayanan pengiriman barang setelah barang kiriman diserahkan kepada pengangkut sesuai dengan pasal 86 KUHD, yang telah dikutip di atas. Terhadap kelalaian ekspeditur sehingga barang-barang yang sebelumnya diserahkan ke tangan pengangkut menjadi rusak/hilang, maka kerugian yang terbit akibat dari kelalaian tidak sepenuhnya beban tanggung jawabnya dapat dituntut ekspeditur mengganti kerugian, sesuai dengan Pasal 88 KUHD, yang menentukan: "*Ia juga harus menanggung*

kerusakan atau kehilangan barang-barang dagangan dan barang-barang sesudah pengirimannya yang disebabkan oleh kesalahan atau keteledorannya”.

Pelaksanaan perjanjian terjadi sejak saat perjanjian mengikat kedua belah pihak, yaitu sejak tercapainya kata sepakat mengenai hal-hal pokok antara kedua belah pihak, disebut dengan konsensus. Saat terjadinya perjanjian atau konsensus, R. Subekti, (1979: 23) menyatakan bahwa “Pada dasarnya perjanjian dan perikatan yang timbul karenanya itu sudah dilahirkan sejak detik tercapainya kata kesepakatan. Dengan perkataan lain, perjanjian itu sudah sah apabila sudah sepakat mengenai hal-hal yang pokok dan tidaklah diperlukan sesuatu formalitas”.

Dengan tercapainya kata sepakat, maka menimbulkan suatu kewajiban secara timbal balik yang disebut juga dengan prestasi. Prestasi diartikan oleh Abdulkadir Muhammad (2012: 17) sebagai kewajiban yang harus dipenuhi oleh debitur dalam setiap perikatan.

Mengenai bentuk prestasi Pasal 1234 KUH Perdata menentukan sebagai berikut: tiap-tiap perikatan untuk memberikan sesuatu, untuk berbuat sesuatu, atau untuk tidak berbuat sesuatu. Sehubungan dengan hal tersebut, R. Subekti (1979: 36) mengemukakan menilik macamnya hal yang dijanjikan untuk dilaksanakan, perjanjian itu dibagi dalam tiga macam, yaitu:

1. Perjanjian untuk memberikan/menyerahkan suatu barang;
2. Perjanjian untuk membuat sesuatu;
3. Perjanjian untuk tidak berbuat sesuatu.

Hal ini berarti bahwa wujud prestasi dalam suatu perjanjian pengangkutan adalah untuk memberikan atau menyerahkan sesuatu, maupun untuk tidak berbuat

sesuatu, misalnya dilarang untuk membuat atau berbuat yang dapat merugikan pihak lain. Dalam hubungannya dengan asuransi bentuk prestasinya berupa berbuat sesuatu, yaitu melakukan perbuatan yang tidak sesuai dengan yang telah diperjanjikan bersama.

Dalam perjanjian pengangkutan, prestasinya berupa berbuat, yaitu melakukan perbuatan mengangkut barang dan atau penumpang dari suatu tempat ke tempat tujuan. Apabila salah satu pihak tidak memenuhi prestasinya, maka dinyatakan telah wanprestasi, artinya “tidak memenuhi kewajiban yang telah ditetapkan dalam perikatan”.

Hal ini berarti bahwa wanprestasi terjadi karena tidak dipenuhinya suatu perikatan. Perikatan menurut Pasal 1233 KUHPerdara, yang menentukan bahwa tiap-tiap perikatan dilahirkan baik karena perjanjian, baik karena undang-undang. Dengan demikian, di samping perjanjian, undang-undang juga dapat menimbulkan suatu perikatan. Mengenai hubungan antara perikatan dengan perjanjian, dijelaskan oleh R. Subekti (1979: 26) sebagai berikut: *“Hubungan antara perikatan dengan perjanjian adalah perjanjian itu menerbitkan perikatan. Perjanjian adalah sumber perikatan, di samping sumber-sumber lain”*.

Di atas telah disebutkan bahwa salah satu unsur wanprestasi adalah berakibat merugikan orang lain. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Yahya Harahap bahwasanya jika wanprestasi itu benar-benar menimbulkan kerugian kepada kreditur, maka debitur wajib mengganti kerugian yang timbul. Namun untuk itu harus ada hubungan sebab akibat atau kausal verband antara wanprestasi dengan kerugian.

Dengan demikian, seseorang yang wanprestasi memberikan hak kepada pihak lain yang dirugikannya untuk menggugat ganti kerugian. Mengenai bentuk ganti kerugian, Pasal 1243 KUH Perdata menentukan bahwa: Penggantian biaya, kerugian dan bunga karena tak dipenuhinya suatu perikatan mulai diwajibkan, bila debitur, walaupun telah dinyatakan lalai, tetap lalai untuk memenuhi perikatan itu, atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dilakukannya hanya dapat diberikan atau dilakukannya dalam waktu yang melampaui waktu yang telah ditentukan.

Ini berarti bentuk ganti kerugian berupa penggantian biaya, rugi, dan bunga. Mengenai penggantian biaya, rugi, dan bunga dijelaskan oleh R. Subekti (1979: 20) sebagai berikut: Biaya adalah segala pengeluaran atau perongkosan yang nyata-nyata sudah dikeluarkan oleh satu pihak. Yang dimaksudkan dengan istilah rugi adalah kerugian karena kerusakan barang-barang kepunyaan kreditur yang diakibatkan oleh kelalaian si debitur. Yang dimaksudkan dengan bunga adalah kerugian yang berupa kehilangan keuntungan, yang sudah dibayangkan atau sudah dihitung oleh kreditur.

Gugatan atas dasar wanprestasi diawali dengan tidak dipenuhinya suatu kewajiban yang timbul dari suatu perjanjian, yang berarti termasuk perikatan yang dilahirkan dari perjanjian. Sebagaimana disebutkan di atas bahwa perjanjian yang dibuat oleh pihak-pihak mengikat pada saat kedua belah pihak mencapai kata sepakat mengenai hal-hal pokok yang dijanjikan.

Dengan tercapainya kata sepakat maka untuk tahap berikutnya pelaksanaan perjanjian tersebut. Seseorang yang dinyatakan wanprestasi dan digugat ganti kerugian mempunyai hak untuk mengelaknya dengan alasan sebagai berikut:

1. *Force Majeur/Over macht* (keadaan memaksa)
2. *Exemptio Non Adempti Contractus*
3. *Rechtsverwerking* (pelepasan hak).

Keadaan memaksa atau *force majeure*, menurut R. Subekti (1979: 25) adalah seorang debitur yang dituduh lalai dan dimintakan supaya kepadanya diberikan hukuman atas kelalaiannya, ia dapat membela diri dengan mengajukan beberapa macam alasan untuk membebaskan dirinya dari hukuman-hukuman itu. Pembelaan tersebut, yaitu mengajukan tuntutan adanya keadaan memaksa (*overmacht* atau *force majeure*). Sementara, Riduan Syahrani menjelaskan *overmacht* sering juga disebut *force majeure* yang lazimnya diterjemahkan dengan keadaan memaksa dan ada pula yang menyebut dengan “sebab kahar”.

Force majeure dalam hukum perdata diatur dalam buku III B.W dalam Pasal 1244 dan 1245 B.W. Pasal 1244 B.W menentukan: Jika ada alasan untuk itu, si berutang harus dihukum mengganti biaya, rugi, dan bunga apabila ia tak dapat membuktikan, bahwa hal tidak atau tidak pada waktu yang tepat dilaksanakannya perikatan itu, disebabkan suatu hal yang tak terduga, pun tak dapat dipertanggungjawabkan padanya, kesemuanya itu pun jika itikad buruk tidaklah ada pada pihaknya.

Sementara Pasal 1245 B.W menentukan: Tidaklah biaya rugi dan bunga, harus digantinya, apabila lantaran keadaan memaksa atau lantaran suatu kejadian tak disengaja si berutang berhalangan memberikan atau berbuat sesuatu yang diwajibkan, atau lantaran hal-hal yang sama telah melakukan perbuatan yang terlarang.

Memperhatikan ketentuan Pasal 1244 dan 1245 B.W di atas, dapat dijelaskan bahwa apabila debitur tidak dapat memenuhi kewajibannya, yaitu tidak memenuhi sama sekali, memenuhi tetapi terlambat atau memenuhi tetapi tidak sesuai dengan yang dijanjikan, maka diwajibkan untuk memberikan ganti kerugian atas dasar wanprestasi. Debitur yang dinyatakan wanprestasi dapat mengelak dari tanggung jawab pemberian ganti kerugian dengan mengemukakan dalam keadaan memaksa atau *force majeure*.

Force majeure merupakan sarana bagi debitur untuk membela diri dari tuduhan lalai pemenuhan prestasi dengan mengemukakan alasan bahwa tidak dipenuhinya prestasi disebabkan karena keadaan memaksa atau *force majeure*. Kaitannya dengan masalah asas "*exceptio non adimpleti contractus*", Riduan Syarani mengemukakan: "*Exceptio non adimpleti contractus*" adalah tangkisan yang menyatakan bahwa ia (debitur) tidak melaksanakan perjanjian sebagaimana mestinya justru oleh karena kreditur sendiri tidak melaksanakan perjanjian itu sebagaimana mestinya. Bilamana debitur selaku tergugat dapat membuktikan kebenaran tangkisannya maka ia tidak dapat dimintakan pertanggungjawaban apa-apa atas tidak dilaksanakannya perjanjian itu. (Subekti, 1979: 27).

Jadi, maksud dari asas "*exceptio non adimpleti contractus*" adalah hak debitur yang digugat atas dasar wanprestasi, bahwa dirinya memang wanprestasi, tetapi itu dilakukannya karena kreditur sendiri telah wanprestasi, dengan ketentuan pihak debitur dapat membuktikan bahwa dirinya wanprestasi, namun kreditur lebih dahulu telah wanprestasi. Hal ini sesuai pendapat Subekti, "Jangan menganggap saya lalai, kalau kamu sendiri juga sudah melalaikan kewajibanmu".

Apabila dapat membuktikan, membebaskan debitur dari kewajiban membayar ganti kerugian atas dasar wanprestasi. *Rechtsverwerking*, bahwa seorang debitur yang dituduh melakukan wanprestasi, selain dapat membela dirinya dengan mengajukan alasan *overmacht* dan *exceptio non adimpleti contractus*, juga dapat mengajukan *rechtverwerking* (pelepasan hak). *Rechtverwerking* (pelepasan hak) adalah sikap dari pihak kreditur baik berupa pernyataan secara tegas maupun diam-diam bahwa ia tidak menuntut lagi terhadap debitur apa-apa yang merupakan haknya.

2.1.3. Kerugian Konsumen

Konsumen secara harfiah memiliki arti, orang atau perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu, atau sesuatu atau seseorang yang menggunakan suatu persediaan atau sejumlah barang. Dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mendefinisikan konsumen sebagai setiap orang pemakai barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Berdasarkan dari pengertian tersebut, yang dimaksud konsumen orang yang berstatus sebagai pemakai barang dan jasa. (Purwosutjipto, 2004: 89)

Kerugian Konsumen Secara Umum

Perusahaan pengiriman barang hanya bertanggung jawab untuk mengganti kerugian yang dialami sipper akibat kerusakan, atau kehilangan dari pengiriman dokumen atau barang oleh perusahaan pengiriman barang sepanjang kerugiian tersebut terjadi kerika barang atau dokumen masih berada dalam pengawasan

perusahaan pengiriman barang, dengan catatan bahwa kerusakan tersebut semata-mata di sebabkan karena kelalaian karyawan atau agen perusahaan pengiriman barang.

Perusahaan pengiriman barang tidak bertanggung jawab terhadap kerugian konsekuensi yang timbul akibat dari kejadian tersebut di atas, yaitu kerugian yang termasuk dan tanpa di batasi atas kerugian komersil, keuangan atau kerugian tidak langsung lainnya termasuk kerugian yang terjadi dalam pengangkutan atau pengantaran yang disebabkan oleh hal-hal di luar kemampuan kontrol Perusahaan pengiriman barang atau kerugian atas kerusakan akibat bencana alam atau force majeure.

Nilai pertanggung jawaban Perusahaan pengiriman barang sesuai syarat dan kondisi pada klausa 5 ayat 1 di atas adalah dalam bentuk ganti rugi atas kerusakan atau kehilangan dokumen atau barang yang nilainya tidak melebihi 10 kali biaya kirim atau kesamaannya untuk kiriman tujuan dalam negeri indonesia dan US\$ 100.00 untuk kiriman tujuan di luar indonesia perkiriman. Penentuan nilai pertanggung jawaban Perusahaan pengiriman barang di tetapkan dengan pertimbangan nilai dokumen atau barang penggantinya pada waktu dan tempat pengiriman, tanpa menghubungkannya dengan nilai komersial dan kerugian konsekuensi seperti yang diatur dalam pasal 5 ayat 2 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Jenis-Jenis Kerugian

Ridwan H.R, (2008: 111-120) menyebutkan seluruh kerugian berpotensi yang dapat menimpa setiap konsumen pada pokoknya dapat diklasifikasikan ke dalam:

a. Kerugian atas harta kekayaan (*property exposures*) yang meliputi:

1) Kerugian yang langsung dapat dihubungkan dengan biaya penggantian atau perbaikan terhadap harta yang terkena peril (gedung yang terbakar, peralatan yang dicuri). Jenis kerugian ini disebut “kerugian langsung”.

2) Kerugian yang tidak dapat secara langsung dihubungkan dengan peristiwa yang terjadi, yaitu kerugian yang diakibatkan oleh rusaknya barang yang terkena peril. Jenis kerugian ini disebut “kerugian tidak langsung”.

Contoh: rusaknya bahan-bahan yang disimpan dalam lemari pendingin (*cold storage*). Karena tidak berfungsinya alat pendingin akibat gardu listriknya rusak disambar petir. Upah yang harus tetap dibayar, pada saat perusahaan tidak berproduksi, karena ada alat-alat produksinya yang terkena peril.

3) Kerugian atas pendapatan, misalnya sebagai akibat tidak berfungsinya alat produksi. Karena terkena peril.

Contoh: batalnya kontrak penjualan, karena perusahaan tidak berproduksi untuk sementara waktu, sebab alat produksinya mengalami rusak berat.

- b. Kerugian berupa kewajiban kepada pihak lain (*liability losses/exposures*): Adalah kerugian yang berupa kewajiban kepada pihak lain yang merasa dirugikan, akibat kesalahan dari bisnisnya. Contoh: Ganti rugi yang harus diberikan oleh perusahaan angkutan umum kepada penumpang yang cedera akibat kecelakaan, yang ada oleh kesalahan pengemudinya.
- c. Kerugian personil (*personnel losses/exposures*): Kerugian akibat peril yang menimpa personil atau orang-orang yang menjadi anggota dari karyawan perusahaan (termasuk keluarganya)

Contoh:

1. Kematian, ketidakmampuan karena cacat, ketidakmampuan karena usia tua dari karyawan atau pemilik perusahaan.
2. Kerugian yang menimpa keluarga karyawan akibat kematian, ketidakmampuan dan pengangguran.

Dengan melihat jenis dan kondisi dan kerugian potensiil yang yang demikian itu, maka seorang Manajer Risiko harus selalu:

- 1) Mempelajari dan mengevaluasi peristiwa-peristiwa kerugian yang telah diderita.
- 2) Mengikuti dan mempelajari peristiwa-peristiwa kerugian yang dilaporkan lewat publikasi-publikasi
- 3) Menghadiri pertemuan-pertemuan para manajer di dalam intern perusahaan. Pertemuan dengan Manajer-manajer risiko di tingkat regional, nasional maupun internasional.

Jenis Kerugian yang di tanggung dan yang tidak di tanggung oleh Perusahaan

Perusahaan pengiriman barang selalu melakukan pengecekan barang dari Sipper sebelum menerima barang tersebut untuk dikirim. Hal itu dilakukan untuk menghindari terjadinya kerusakan barang yang telah di bungkus oleh Sipper akan tetapi penerima memminta ganti rugi terhadap perusahaan pengiriman barang. Oleh sebab itu perusahaan penerimaan barang menetapkan hal terkait masalah pengiriman barang seperti di bawah ini:

- a. Perusahaan hanya akan mengangkut dokumen dengan kondisi SSP (Syarat Standar Pengiriman). Perusahaan pengangkutan berhak menolak untuk menerima atau mengangkut dokumen atau barang tertentu dari perorangan, ataupun perusahaan berdasarkan kebijaksanaan perusahaan pengiriman barang tersebut.
- b. Perusahaan pengiriman barang berhak mengangkut dokumen atau barang milik Sipper melalui jalur dan prosedur dengan menggunakan perusahaan angkutan dengan cara penanganan, pergudangan, serta transportasi yang cocok dan baik menurut kebijakan perusahaan pengiriman barang.
- c. Pembungkusan dokumen atau barang Sipper untuk pengangkutan merupakan tanggung jawab Sipper termasuk penempatan dokumen atau barang ke dalam suatu wadah yang mungkin di sediakan perusahaan pengiriman barang.

- d. Perusahaan pengiriman barang tidak bertanggung jawab atas kehilangan atau kerusakan dokument atau barang yang di akibatkan ketidak sempurnaan pembungkusan oleh sipper.
 - e. Shipper bertanggung jawab untuk mencantumkan alamat lengkap, tujuan kiriman, jenis atau isi kiriman, dokumen atau barang agar pengantaran di lakukan dengan tepat.
 - f. Perusahaan pengiriman barang tidak bertanggung jawab atas keterlambatan,kehilangan, kerusakan, dan biaya-biaya yang di timbulkan akibat kelalaian, kesalahan Sipper dalam memenuhi kewajiban-kewajiban tersebut di atas.
 - g. Perusahaan pengiriman barang berhak tetapi tidak berkewajiban memeriksa barang atau dokumen yang di kirim oleh sipper untuk memastikan bahwa suatu pengiriman barang adalah layak untuk di angkut ke kota tujuan sesuai syarat prosedur oprasional yang baku, proses bea dan cukai serta metode penanganan kiriman.
 - h. Perusahaan pengiriman dalam menjalan haknya tidak menjamin atau menyatakan bahwa seluruh kiriman adalah layak untuk pengangkutan dan pengantaran tanpa melanggar hukum di semua kota asal, tujuan, atau yang di lalui kiriman tersebut.
 - i. Perusahaan tidak bertanggung jawab terhadap kiriman yang isinya tidak sesuai dengan keterangan yang di berikan sipper terhadap perusahaan.
- (Ridwan, 2008: 135-137).

Perlindungan Konsumen

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Pasal 1 Butir 1 tahun 1999, tentang perlindungan konsumen disebutkan bahwa: "*Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen*". Kepastian hukum untuk melindungi hak-hak konsumen, yang diperkuat melalui undang-undang khusus, memberikan harapan agar pelaku usaha tidak lagi sewenang-wenang yang selalu merugikan hakkonsumen. Dengan adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen beserta perangkat hukum lainnya, konsumen memiliki hak dan posisi yang berimbang, dan mereka pun bisa menggugat atau menuntut jika ternyata hak-haknya telah dirugikan atau dilanggar oleh pelaku usaha.

Perlindungan konsumen yang dijamin oleh undang-undang ini adalah adanya kepastian hukum terhadap segala perolehan kebutuhan konsumen, yang bermula dari "benih hidup dalam rahim ibu sampai dengan tempat pemakaman dan segala kebutuhan diantara keduanya". Kepastian hukum itu meliputi segala upaya berdasarkab atas hukum untuk memberdayakan konsumen memperoleh atau menentukan pilihannya atas barang dan/atau jasa kebutuhannya serta mempertahankan atau membela hak-haknya apabila dirugikan oleh perilaku pelaku usaha penyedia kebutuhan konsumen.

Di bidang perindustrian dan perdagangan nasional telah menghasilkan berbagai variasi barang dan/atau jasa yang dapat dikonsumsi. Di samping itu, globalisasi dan perdagangan bebas yang didukung oleh kemajuan teknologi

telekomunikasi dan informatika telah memperluas ruang gerak arus transaksi barang dan/atau jasa melintasi batas-batas wilayah suatu negara, sehingga barang dan/atau jasa yang ditawarkan bervariasi baik produksi luar negeri maupun produksi dalam negeri. Kondisi yang demikian pada satu pihak mempunyai manfaat bagi konsumen karena kebutuhan konsumen akan barang dan/atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi serta semakin terbuka lebar kebebasan untuk memilih aneka jenis dan kualitas barang dan/atau jasa sesuai dengan keinginan dan kemampuan konsum. Di sisi lain, kondisi dan fenomena tersebut di atas dapat mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang dan konsumen berada pada posisi yang lemah. Konsumen menjadi objek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha melalui kiat promosi, cara penjualan, serta penerapan perjanjian standar yang merugikan konsumen.

Faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran konsumen akan haknya masih rendah. Hal ini terutama disebabkan oleh rendahnya pendidikan konsumen. Oleh karena itu, Undang-undang Perlindungan Konsumen dimaksudkan menjadi landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen.

Upaya pemberdayaan ini penting karena tidak mudah mengharapkan kesadaran pelaku usaha yang pada dasarnya prinsip ekonomi pelaku usaha adalah mendapat keuntungan yang semaksimal mungkin dengan modal seminimal

mungkin. Prinsip ini sangat potensial merugikan kepentingan konsumen, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Atas dasar kondisi sebagaimana dipaparkan diatas, perlu upaya pemberdayaan konsumen melalui pembentukan undang-undang yang dapat melindungi kepentingan konsumen secara integrative dan komprehensif serta dapat diterapkan secara efektif di masyarakat. Piranti hukum yang melindungi konsumen tidak dimaksudkan untuk mematikan usaha para pelaku usaha, tetapi justru sebaliknya perlindungan konsumen dapat mendorong iklim berusaha yang sehat yang mendorong lahirnya perusahaan yang tangguh dalam menghadapi persaingan melalui penyediaan barang dan/atau jasa yang berkualitas.

Di samping itu, Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen ini dalam pelaksanaannya tetap memberikan perhatian khusus kepada pelaku usaha kecil dan menengah. Hal ini dilakukan melalui upaya pembinaan dan penerapan sanksi atas pelanggarannya.

Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen ini dirumuskan dengan mengacu pada filosofi pembangunan nasional bahwa pembangunan nasional termasuk pembangunan hukum yang memberikan perlindungan terhadap konsumen adalah dalam rangka membangun manusia Indonesia seutuhnya yang berlandaskan pada falsafah kenegaraan Republik Indonesia yaitu dasar negara Pancasila dan konstitusi negara Undang-Undang Dasar 1945.

Kesadaran akan pentingnya perlindungan konsumen di Indonesia sudah dimulai sejak tahun 1970an, yakni dengan lahirnya Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia diawali dengan adanya keinginan dan desakan masyarakat untuk melindungi dirinya dari barang yang sudah rendah kualitasnya, telah memacu untuk sungguh-sungguh dalam usahanya melindungi konsumen. Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia muncul dengan motto melindungi konsumen, menjaga martabat konsumen, dan membantu pemerintah. Motto tersebut sekaligus menjadi arah perjuangan lembaga konsumen ini dalam memperjuangkan hak-hak konsumen. Perlindungan hukum bagi konsumen saat ini diatur dalam Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di samping masih tetap menggunakan KUHPerdata sebagai ketentuan umum dalam hal-hal tertentu seperti perjanjian jual beli, perjanjian pemborongan dan berbagai bentuk perjanjian lainnya yang berhubungan dengan konsumen dan pelaku usaha. Disebutkan dalam Pasal 1 butir 1 Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, bahwa yang dimaksud dengan perlindungan konsumen adalah *“Segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”*.

Kesadaran akan pentingnya perlindungan konsumen di Indonesia sudah dimulai sejak tahun 1970an, yakni dengan lahirnya Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia diawali dengan adanya keinginan dan desakan masyarakat untuk melindungi dirinya dari barang yang sudah rendah kualitasnya, telah memacu untuk sungguh-sungguh dalam usahanya melindungi konsumen. Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia muncul dengan motto melindungi konsumen,

menjaga martabat konsumen, dan membantu pemerintah. Motto tersebut sekaligus menjadi arah perjuangan lembaga konsumen ini dalam memperjuangkan hak-hak konsumen.

Perlindungan hukum bagi konsumen saat ini diatur dalam Undang-undang Nomor. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di samping masih tetap menggunakan KUHPerdana sebagai ketentuan umum dalam hal-hal tertentu seperti perjanjian jual beli, perjanjian pemborongan dan berbagai bentuk perjanjian lainnya yang berhubungan dengan konsumen dan pelaku usaha. Disebutkan dalam Pasal 1 butir 1 Undang-undang Nomor. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, bahwa yang dimaksud dengan perlindungan konsumen adalah *“Segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”*.

Perlindungan konsumen sendiri menurut Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah bertujuan untuk:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa.
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.

- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen.

Pembentukan Undang-undang Perlindungan Konsumen pada dasarnya antara lain dimaksudkan memberikan tempat yang seimbang antara pelaku usaha dengan konsumen. Masalah keseimbangan ini secara tegas dinyatakan dalam asas-asas perlindungan konsumen sebagaimana tercantum dalam Pasal 2 Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan: *“Perlindungan Konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan, serta kepastian hukum”*. Lebih lanjut dalam penjelasannya disebutkan bahwa asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materiil maupun spirituil.

Mengenai hak konsumen dalam hukum positif di Indonesia, tercantum dalam ketentuan Pasal 4 Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan bahwa konsumen memiliki hak sebagai berikut:

1. *Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.*
2. *Hak untuk memilih barang dan/atau jasa, serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi, serta jaminan yang dijanjikan.*
3. *Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.*
4. *Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.*
5. *Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.*
6. *Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen.*
7. *Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar, jujur serta tidak diskriminatif.*
8. *Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.*
9. *Hak-hak yang diatur dalam peraturan perundangan lainnya. Pada dasarnya hak-hak konsumen merupakan asas timbal balik dengan kewajiban pelaku usaha, ini secara langsung berhadapan dengan kewajiban pelaku usaha.*

Namun kelihatan bahwa hak yang diberikan kepada konsumen lebih banyak dibandingkan dengan hak pelaku usaha. Konsumen di samping memiliki hak juga dibebani kewajiban oleh Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang diatur dalam Pasal 5 yaitu:

1. *Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.*
2. *Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.*
3. *Membayar dengan nilai tukar yang disepakati.*
4. *Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.*

Pada hakekatnya konsumen memiliki 3 (tiga) kepentingan sebagai berikut:

A. Kepentingan Fisik

Yang dimaksud kepentingan fisik konsumen adalah kepentingan badan konsumen yang berhubungan dengan keamanan dan keselamatan tubuh dan/atau

jiwa dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Dalam setiap perolehan barang dan/jasa, haruslah barang dan/atau jasa tersebut memenuhi kebutuhan hidup dari konsumen tersebut dan memberikan manfaat baginya. Kepentingan fisik konsumen dapat terganggu kalau suatu perolehan barang dan/atau jasa justru menimbulkan kerugian berupa gangguan kesehatan badan atau ancaman pada keselamatan jiwanya.

B. Kepentingan Sosial Ekonomi

Kepentingan sosial ekonomi konsumen menghendaki agar setiap konsumen dapat memperoleh hasil optimal dari penggunaan sumber-sumber ekonomi mereka dalam mendapatkan barang dan/atau jasa kebutuhan hidup mereka. Untuk keperluan ini konsumen harus mendapatkan informasi yang benar dan bertanggung jawab tentang produk tersebut. Konsumen juga harus memperoleh pendidikan yang relevan untuk dapat mengerti informasi produk konsumen yang disediakan, tersedianya upaya penggantian kerugian upaya penggantian kerugian yang efektif apabila mereka dirugikan dalam transaksi, dan kebebasan untuk membentuk organisasi atau kelompok yang diikutsertakan dalam pengambilan keputusan.

C. Kepentingan Perlindungan Konsumen

Sekalipun dalam berbagai peraturan perundang-undangan seolah mengatur dan/atau melindungi konsumen, tetapi pada kenyataannya pemanfaatannya mengandung kendala tertentu yang menyulitkan konsumen. Undang-undang Perlindungan Konsumen mencoba untuk memberikan perlindungan terhadap ketiga kepentingan konsumen tersebut. Meskipun demikian pada pelaksanaan di

lapangan, konsumen belum secara maksimal memperoleh perlindungan hukum secara adil.

Menurut ketentuan Pasal 1 angka 2 Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dijelaskan pengertian konsumen sebagai berikut: “*Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan*”.

Konsumen memang tidak sekedar pembeli (*buyer*), tetapi semua orang (perseorangan atau badan usaha) yang mengkonsumsi jasa dan/atau barang. Jadi, yang paling penting terjadinya suatu transaksi konsumen (*consumer transaction*) berupa peralihan barang dan/atau jasa, termasuk peralihan kenikmatan dalam menggunakannya.

2.2. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang telah ada sebelumnya yang berkaitan dengan pertanggung jawaban pelaku usaha dalam pengiriman barang ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 terhadap Perlindungan Konsumen antaralainsebagai berikut hasil penelitian:

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Silvia Handayani(2014) yang berjudul: Analisis Pertanggung jawaban perusahaan jasa pengiriman barang terhadap suatu kelalaian yang menyebabkan rusak atau hilangnya barang *customer* dikaitkan dengan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, skripsi mahasiswa fakultas hukum Universitas Sumatera Utara (USU) dengan hasil penelitian: Dalam penulisan skripsi ini

penulis membahas mengenai bentuk dan isi perjanjian yang dilakukan oleh perusahaan jasa pengiriman atas barang yang dikirim dan menganalisis pertanggung jawaban perusahaan jasa pengiriman barang terhadap suatu kelalaian yang menyebabkan rusak atau hilangnya barang *customer* dikaitkan dengan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bentuk dan isi perjanjian yang dilakukan oleh perusahaan jasa pengiriman atas barang yang dikirim dan mengetahui analisis pertanggung jawaban perusahaan jasa pengiriman barang terhadap suatu kelalaian yang menyebabkan rusak atau hilangnya barang *customer* dikaitkan dengan Undang-Undang Nomor. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

Dengan metode penelitian hukum kepustakaan disimpulkan bahwa, Pelaksanaan pengiriman barang ini dilaksanakan berdasarkan suatu perjanjian yang dilakukan oleh pihak pengguna jasa pengiriman barang (konsumen) dan perusahaan jasa pengiriman barang/ekspedisi (pelaku usaha). Dengan adanya perjanjian pengangkutan tersebut, jelas bahwa perusahaan pengangkutan barang tersebut berkewajiban mengantarkan barang-barang yang diangkutnya dengan selamat sampai ke tujuan.

Sehingga fungsi dari Perjanjian Pengiriman Barang antara perusahaan jasa pengiriman barang dengan *customer* dapat terlaksana sebagaimana

mestinya. Agar berjalan baik, seimbang dan tidak ada yang merasa dirugikan antara kedua belah pihak.

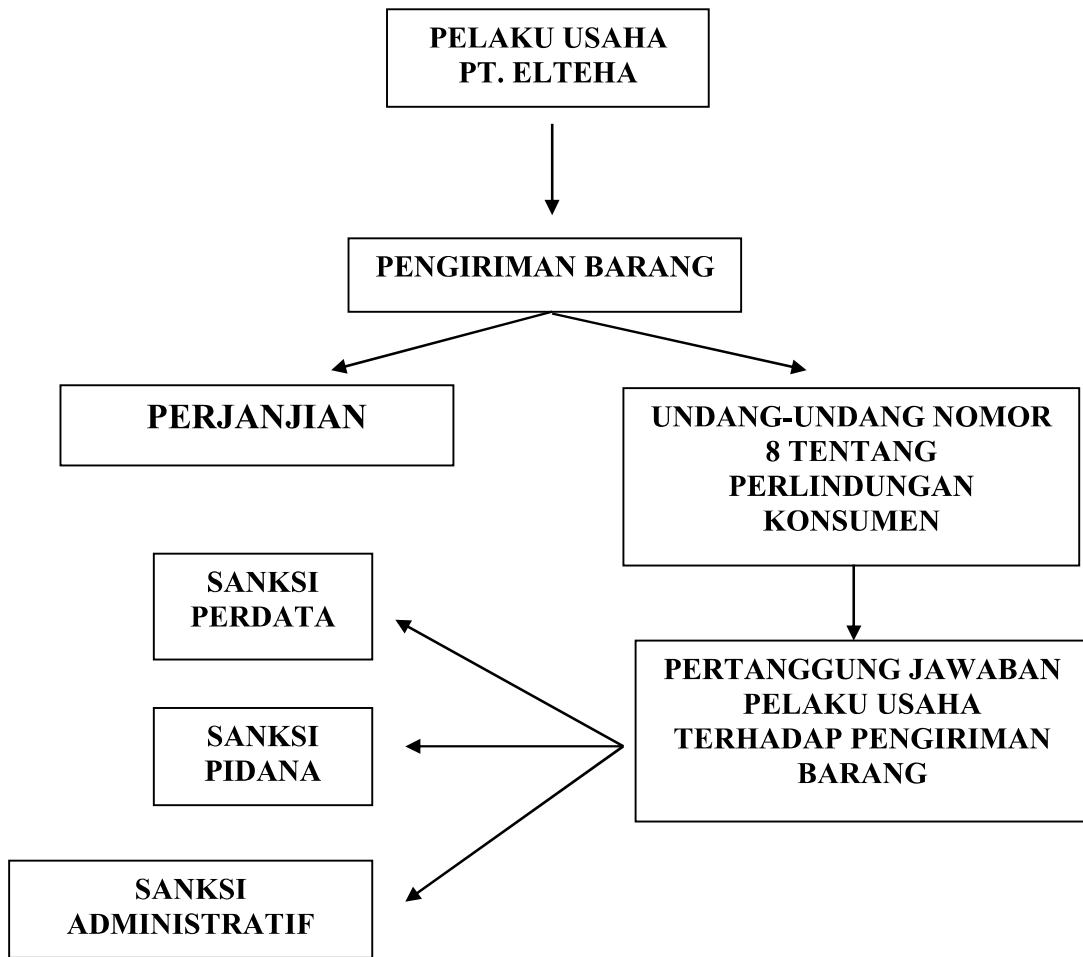
Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Ni Putu Ria Dewi Marheni (2014) yang berjudul: Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Berkaitan dengan Pencantuman *Disclaimer* oleh Pelaku Usaha Dalam Situs Internet (*Website*). Dalam situs internet (*website*) di Indonesia banyak pelaku usaha yang mencantumkan *disclaimer*. Jurnal Ilmiah, mahasiswa Universitas Airlangga. *Disclaimer* ng dicantumkan dalam situs internet (*website*) di Indonesia seringkali menyatakan pengalihan tanggung jawab dari pelaku usaha kepada konsumen. Banyak konsumen yang tidak menyadari keberadaan *disclaimer* karena letaknya sulit terlihat. Pencantuman *disclaimer* tersebut tidak adil bagi konsumen, sehingga sangat penting untuk diadakan penelitian. Terdapat duapermasalahan yang dikaji dalam penelitian ini yaitu bentuk pengaturan pencantuman *disclaimer* dalam situs internet (*website*) di Indonesia dan perlindungan hukum terhadap konsumen berkaitan dengan pencantuman *disclaimer* dalam situs internet (*website*) di Indonesia. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap permasalahan tersebut, bentuk pengaturan hukum terhadap pencantuman *disclaimer* di Indonesia ditinjau dari Undang-undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang secara khusus (*lexspecialis derogatelegigenerali*) mengatur kegiatan diduniamaya, masih belum jelas. Namun, jika ditinjau dari segi perlindungan konsumen secara umum dalam Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen,

sebagian besar pencantuman *disclaimer* dalam situs internet (*website*) dapat dikategorikan sebagai klausulaeksonerasi. Perlindungan hukum bagi konsumen di duniamaya sangat diperlukan untuk menjamin persamaan kedudukan antara pelaku usaha dan konsumen. Saat ini perlindungan hukum secara umum dapat diberikan kepada konsumen secara preventif dengan dibentuknya suatu Lembaga Sertifikasi Keandalan (LSK) dan secara represif melalui jalur litigasi dapat dilakukan dengan pengajuan gugatan perdata dan sanksi pidana berdasarkan Undang-undang No 11 tahun 2008 tentang Informasidan Transaksi Elektronik. Melalui jalur non litigasi dapat diselesaikan dengan alternatif penyelesaian sengketa salah satunya melalui jalur Arbitrase.

2.3. Kerangka Pemikiran

Pertanggung jawaban pelaku usaha dalam pengiriman barang ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 terhadap Perlindungan Konsumen, yang menjadi tujuan utama di berlakukanya Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 terhadap Perlindungan Konsumen mengharapkan terbentuknya Perusahaan jasa pengiriman barang yang menjunjung tinggi nilai-nilai tanggung jawab perusahaan kepadamasyarakat yang bertanggung jawab dan beretika serta mematuhi segala peraturan perundang-undangn yang berlaku, suatu harapan dan keinginan agar Perusahaan jasa pengiriman barang yang ada di Kota Batam dapat menjadi daya tarik tersendiri terhadap berkembangnya pemahaman terhadap nilai-nilai tanggung jawab kepada masyarakat dalam jasa pengiriman barang.

Bagan 2.1. Kerangka Pemikiran



BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Dalam penelitian dan penulisan skripsi ini, penulis menggunakan penelitian hukum dengan pendekatan metode penelitian hukum empiris yang merupakan suatu metode penelitian hukum yang berfungsi untuk melihat hukum dalam artian nyata dan meneliti bagaimana bekerjanya hukum di lingkungan masyarakat. Dikarenakan dalam penelitian ini meneliti orang dalam hubungan hidup di masyarakat maka metode penelitian hukum empiris dapat dikatakan sebagai penelitian hukum sosiologis. Dapat dikatakan bahwa penelitian hukum yang diambil dari fakta-fakta yang ada di dalam suatu masyarakat, Badan Hukum atau Badan Pemerintah.

3.2. Sumber Data

a. Data Primer

Data yang diperoleh langsung dari sumbernya, melalui baik wawancara, observasi maupun laporan dalam bentuk dokumen yang kemudian diolah oleh peneliti dari tempat penelitian yakni di PT Elteha Cargo Batam.

b. Data Sekunder

Data yang tidak secara langsung diperoleh dari sumbernya melainkan melalui penelusuran kepustakaan, terdiri dari;

1. Bahan hukum primer yaitu bahan hukum yang berasal dari aturan hukum mengikat, yaitu:

- i. Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945.
 - ii. Undang-Undang Nomor 15 tahun 1992 tentang Penerbangan.
 - iii. Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
 - iv. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (*Burgelijk Wet Boek*).
 - v. Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD).
2. Bahan Hukum Sekunder, adalah bahan-bahan hukum yang memberikan penjelasan dan petunjuk kepada bahan primer, seperti: Buku-buku (Literatur) yaitu: karangan-karangan ilmiah, artikel dan tulisan ilmiah hukum yang terkait dengan objek penelitian.
 3. Bahan Hukum Tersier, yaitu bahan-bahan hukum yang akan memberikan petunjuk terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder yang berasal dari Kamus hukum, Jurnal Ilmiah, Penelitian Ilmiah seperti: Skripsi, Tesis dan Disertasi serta surat kabar dan internet.

3.3. Metode Pengumpulan Data

Jika di lihat dari pengertian metode pengumpulan data menurut ahli metode pengumpulan data berupa suatu pernyataan (*statement*) tentang sifat, keadaan, kegiatan tertentu dan sejenisnya. Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian. Prosedur yang ditempuh untuk pengumpulan data adalah sebagai berikut:

a. Penelitian Lapangan

Penelitian lapangan adalah penelitian untuk memperoleh data primer yang dilakukan dengan cara wawancara secara terbuka menggunakan pedoman yang telah disediakan sebelumnya mengenai permasalahan yang diteliti, ditunjukkan kepada narasumber untuk memperoleh keterangan lebih lanjut, sehingga dapat diperoleh jawaban yang lengkap dan mendalam berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Penelitian tersebut dilakukan dengan menggunakan kuisioner atau wawancara.

b. Penelitian Kepustakaan

Penelitian kepustakaan adalah penelitian untuk memperoleh data sekunder, dilakukan melalui studi dokumen yang berupa peraturan perundang-undangan, buku literatur, makalah, hasil penelitian, jurnal, dan karya ilmiah lainnya yang berkaitan dengan permasalahan penelitian.

c. Wawancara

Wawancara dilakukan untuk melengkapi informasi yang dibutuhkan berupa data primer. Dalam wawancara ini penulis langsung menanyakan kepada pihak-pihak yang terkait dengan permasalahan ini.

3.4 Alat Pengumpulan Data

Sesuai dengan tipe penelitian dalam penelitian ini yaitu penelitian hukum empiris, maka penelitian ini menggunakan data primer serta didukung oleh data sekunder. Data primer adalah data yang hanya dapat di peroleh dari sumber asli atau sumber pertama, data primer harus secara langsung di ambil dari sumber

aslinya, melalui nara sumber yang tepat dan di jadikan responden dalam penelitian yaitu dengan menggunakan wawancara dan kuisisioner dengan narasumber atau responden. Sedangkan Data sekunder merupakan data yang sudah tersedia sehingga tinggal mencari dan mengumpulkan. Data sekunder dapat di peroleh dengan lebih mudah dan cepat karena sudah tersedia, misalnya di perpustakaan, perusahaan-perusahaan, organisasi-organisasi perdagangan, biro pusat statistik, dan kantor-kantor pemerintah.

Berikut ini pembagian dari masing-masing data primer dan data sekunder, yaitu:

a. Data primer

Data primer didalam penelitian ini didapat dari hasil wawancara langsung dilapangan yang dilakukan dengan Perusahaan yaitu bagian HRD PT Elteha Cargo Batam, dan masyarakat Kota Batam sebagai konsumen.

b. Data sekunder

Didalam penelitian ini fungsi data sekunder digunakan sebagai data pendukung. Oleh karena data primer tidak dapat digunakan sebagai sumber informasi satu-satunya untuk menyelesaikan masalah penelitian ini, maka penelitian harus dilengkapi lagi dengan data pendukung yang lainnya. Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain). Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip (data dokumenter) yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan.

3.5 Analisis Data

Analisis data adalah salah satu kegiatan yang berupa kajian atau telaah terhadap hasil pengolahan data yang dibantu oleh teori-teori yang telah didapatkan sebelumnya. Penelitian ini dilakukan dengan metode analisis data secara kualitatif yaitu cara analisis hasil penelitian yang menghasilkan deskriptis analitis yaitu data yang dinyatakan oleh narasumber, responden, dan hasil wawancara langsung yang diteliti dan dipelajari sebagai sesuatu yang utuh. (Soekanto, 2009: 76).

Yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah: "Pertanggung Jawaban Pelaku Usaha Dalam Pengiriman Barang di Tinjau dari Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Terhadap Perlindungan Konsumen (Studi Pada PT Elteha Cargo Batam)."

3.6. Lokasi dan Jadwal Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan pada PT Elteha Cargo Batam yang beralamat di Jalan Raja Ali Haji, Komplek Inti Sakti Blok H/5 Nagoya Kota Batam.

Penelitian ini dilakukan selama empat bulan, yang di mulai pada bulan April 2016 dan berakhir pada bulan Juli 2016.