

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perlindungan hukum merupakan cerminan dari peran hukum dalam memberikan manfaat, kedamaian, keadilan, ketertiban, dan kepastian. Kebutuhan perlindungan hukum diperlukan untuk menerapkan perlindungan hukum. Terdapat dua strategi perlindungan hukum:

- a. Sarana perlindungan hukum preventif, bertujuan mencegah terjadinya pelanggaran hukum sebelum terjadi, meliputi peraturan perundang-undangan, edukasi hukum, sosialisasi hukum dan penyuluhan hukum, membantu masyarakat memahami dan mematuhi hukum sehingga pelanggaran dapat diminimalkan.
- b. Sarana perlindungan hukum represif, bertujuan menangani pelanggaran hukum yang sudah terjadi, tindakan penegak hukum oleh aparat penegak hukum, memberikan sanksi kepada pelanggar hukum serta memberikan keadilan kepada korban.

Kedua jenis sarana perlindungan hukum ini bekerjasama untuk menjaga ketertiban dan memberikan keadilan di dalam masyarakat (Soemitra, 2022).

Perlindungan hukum preventif memberikan kesempatan kepada subjek hukum untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah menjadi definitif. Tujuan dari perlindungan ini adalah

untuk mencegah terjadinya sengketa. Hal ini memberikan mekanisme bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam proses pengambilan keputusan dan memastikan bahwa keputusan yang diambil telah mempertimbangkan semua pihak yang terlibat.

Perlindungan hukum represif di sisi lain berkaitan dengan tindakan pemerintah yang didasarkan pada kebebasan bertindak atau diskresi. Adanya perlindungan hukum yang represif mendorong pemerintah untuk lebih berhati-hati dalam mengambil keputusan yang didasarkan pada diskresi mereka, karena adanya mekanisme untuk menangani pelanggaran atau kesalahan yang telah terjadi. Ini mencakup tindakan penegakan hukum dan pengadilan yang memberikan sanksi kepada pelanggar hukum serta memberikan keadilan kepada korban.

Di Indonesia, belum ada pengaturan khusus yang mengatur secara rinci mengenai perlindungan hukum preventif. Hal ini menunjukkan adanya kebutuhan untuk mengembangkan kerangka hukum yang lebih komprehensif dalam memberikan perlindungan preventif, sehingga dapat meminimalkan potensi sengketa dan memperkuat partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan pemerintah.

Perlindungan hukum represif menyelesaikan perselisihan. Perlindungan hukum ini mencakup proses Pengadilan Umum dan Pengadilan Tata Usaha Negara. Hak asasi manusia mendasari perlindungan hukum dari tindakan pemerintah. Gagasan bahwa hak asasi manusia harus diakui dan

dilindungi pertama kali diperkenalkan dari sejarah Barat dengan tujuan untuk membatasi dan membebaskan kewajiban kepada pemerintah dan masyarakat.

Prinsip kedua yang mendasari perlindungan hukum terhadap tindakan pemerintah adalah prinsip negara hukum. Dalam kaitannya dengan pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia, pengakuan dan perlindungan tersebut mendapat tempat utama dan dapat dikaitkan dengan tujuan dari negara hukum. Negara hukum memastikan bahwa semua tindakan pemerintah didasarkan pada hukum dan bertujuan untuk melindungi hak-hak asasi manusia. Beberapa poin penting mengenai perlindungan hukum represif adalah tujuan penyelesaian sengketa, peran pengadilan, prinsip hak asasi manusia, prinsip negara hukum. Dengan demikian, perlindungan hukum represif tidak hanya menyelesaikan sengketa, tetapi juga memastikan bahwa tindakan pemerintah tetap dalam batas-batas hukum dan menghormati hak-hak asasi manusia (Almaida & Imanullah, 2021).

Perlindungan hukum terhadap konsumen didasarkan pada sejumlah hak-hak konsumen yang perlu dilindungi dari tindakan-tindakan yang dapat merugikan mereka. Karena hak-hak ini bersifat fundamental dan universal, negara harus menjunjung tinggi hak-hak tersebut agar dapat diwujudkan. Konsumen adalah mereka yang menggunakan produk dan/atau jasa untuk digunakan sendiri atau digunakan orang lain, bukan untuk tujuan perdagangan. Perlindungan hukum bagi konsumen mencakup beberapa aspek penting, termasuk hak atas keamanan, informasi, pilihan, pendengaran, dan kompensasi. Peran negara dalam proses transaksi jual beli adalah negara

bertanggung jawab memastikan bahwa hak-hak konsumen terlindungi melalui regulasi dan penegakan hukum yang efektif, dan pemerintah dapat membentuk badan-badan khusus yang menangani perlindungan konsumen seperti lembaga perlindungan konsumen.

Hubungan konsumen dan pelaku usaha dalam proses transaksi jual beli barang dan atau jasa ialah hubungan konsumen dan pelaku usaha saling membutuhkan, pelaku usaha bertanggung jawab untuk menyediakan barang dan atau jasa yang aman, berkualitas, dan sesuai dengan apa yang dijanjikan atau diiklankan, serta konsumen disisi lain diharapkan untuk menggunakan barang dan atau jasa dengan cara yang benar dan sesuai dengan petunjuk atau instruksi yang diberikan. Perlindungan konsumen adalah aspek penting dalam menjaga keseimbangan antara kepentingan konsumen dan pelaku usaha. Dengan adanya perlindungan hukum yang jelas dan efektif, konsumen dapat merasa lebih aman dan percaya diri dalam menggunakan barang dan jasa yang tersedia.

Sebagai pelaku usaha dalam dunia bisnis, produsen sering kali bertujuan untuk memaksimalkan keuntungan dengan mengikuti teori ekonomi yang dikenal sebagai prinsip mencari keuntungan tertinggi melalui pengorbanan terkecil. Dalam mencapai keuntungan tersebut, para pelaku usaha harus bersaing satu sama lain. Persaingan ini, meskipun sehat pada awalnya, dapat berubah menjadi persaingan yang tidak sehat, yang pada akhirnya akan merugikan konsumen. Beberapa aspek penting dalam konteks ini adalah prinsip ekonomi yaitu pelaku usaha berusaha memaksimalkan

keuntungan dengan meminimalkan biaya melalui prinsip dasar ekonomi ini yang mendorong efisiensi dan inovasi dalam bisnis, dampak persaingan ketat yaitu mendorong pelaku usaha untuk mengambil tindakan yang tidak etis atau tidak adil dalam upaya melindungi kepentingan bisnis mereka seperti monopoli, kartel, atau penipuan konsumen dapat muncul sebagai akibat dari tekanan untuk tetap kompetitif, Pelaku usaha merugikan konsumen dengan menggunakan bahan berkualitas rendah untuk memangkas biaya, salah mengartikan kualitas atau manfaat produk dalam iklan, dan menawarkan layanan yang buruk atau tidak memenuhi klaim.

Sehingga, kaitannya dengan pengertian konsumen terdapat dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, memberikan definisi tentang klausula baku dalam Pasal 1 angka 10 yaitu “Klausula Baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam dokumen dan atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi konsumen”.

Payung hukum dalam pelaksanaan perlindungan konsumen di Indonesia diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Perlindungan hukum terhadap konsumen merupakan kepastian hukum perlindungan terhadap pemenuhan hak-hak konsumen. Kepastian hukum yang dimaksud meliputi segala upaya untuk memberdayakan konsumen untuk memperoleh atau menentukan pilihannya atas barang atau jasa kebutuhannya serta mempertahankan atau membela hak-

haknya apabila dirugikan oleh perilaku pelaku usaha penyedia kebutuhan konsumen tersebut. Dengan adanya Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diharapkan hak-hak konsumen di Indonesia dapat terlindungi dengan baik, dan konsumen dapat lebih berdaya dalam menentukan pilihan serta mempertahankan hak-haknya terhadap praktik bisnis yang merugikan (Yulianti & Yutika, 2020).

Ditetapkannya perangkat hukum perlindungan konsumen, tentunya tidak untuk mematikan usaha para pelaku usaha, tetapi justru untuk mendorong iklim berusaha yang sehat dan menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga dapat melahirkan perusahaan yang tangguh dalam menghadapi persaingan, sekaligus pula adanya kepastian terhadap perlindungan konsumen serta meningkatkan kepercayaan pasar dan mendorong inovasi dan peningkatan kualitas. Tujuan dari undang-undang perlindungan konsumen adalah untuk menciptakan pasar yang adil, mendorong pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan, dan menyeimbangkan kepentingan perusahaan dan konsumen. Perusahaan yang menyadari dan mematuhi peraturan ini berkontribusi pada perlindungan konsumen sekaligus memperkuat dan mempertahankan bisnis mereka sendiri.

Era perkembangan jaman dan globalisasi sudah membawa perubahan signifikan dalam dunia bisnis, termasuk di Indonesia. Dalam konteks perlindungan konsumen, penting untuk memiliki mekanisme yang kuat untuk melindungi konsumen dari berbagai resiko yang mungkin timbul dalam

transaksi berupa pembelian barang dan atau jasa. Kualitas produk, pelayanan dan harga merupakan bagian yang tidak terpisahkan dalam mencapai kepuasan konsumen dalam proses membeli barang dan atau jasa. PT Prima Bahari Sejahtera mengirimkan komoditas ke seluruh Indonesia melalui layanan ekspedisi laut. Menerima, menyimpan, mengemas, mengukur, menimbang, memproses dokumen, dan klaim asuransi pengiriman adalah layanan ekspedisi mereka. Sebagai sebuah organisasi jasa, ekspedisi seharusnya memberikan informasi yang akurat dan lengkap kepada semua pelanggan, memiliki kualitas dan keamanan yang baik, menawarkan harga yang kompetitif sebanding dengan kualitas layanan yang diberikan dan responsif terhadap keluhan dan masukan dengan cara menyediakan saluran komunikasi yang lebih mudah diakses oleh konsumen untuk mengajukan keluhan atau masukan (Novita & Santoso, 2021).

Perusahaan pelayaran ini memiliki banyak kapal dan jalur pelayaran berkaitan dengan banyaknya jumlah atau batasan muatan yang disediakan oleh pihak pelayaran yang bekerja sama dengan pihak ekspedisi muatan kapal laut (EMKL), beberapa aspek penting dalam operasi perusahaan pelayaran ekspedisi ini mencakup :

- a. Monitoring jadwal keberangkatan dan kedatangan, harus dapat memonitor jadwal keberangkatan kapal untuk memastikan bahwa barang muatan dapat diukir dan diterima tepat waktu, jika ada perubahan jadwal maupun perubahan kapal yang sering kali terjadi

karena kendala seperti antrean kapal di pelabuhan atau masalah teknis lainnya.

- b. Kendala dalam proses muat barang, kendala seperti antrean kapal dapat menyebabkan penundaan dalam proses muat barang ke dalam kapal, perubahan jadwal keberangkatan kapal perlu dikelola dengan baik untuk meminimalkan dampaknya terhadap jadwal pengiriman barang.
- c. Peran buruh bongkar muat, buruh bongkar muat bertanggung jawab atas proses fisik pembongkaran barang dari kapal ke dermaga, mereka memastikan barang dipindahkan dengan aman dan efisien.
- d. Koordinasi yang efektif, koordinasi antara perusahaan pelayaran, ekspedisi dan pihak pelabuhan sangat penting untuk mengatasi kendala operasional, serta komunikasi yang baik dan sistem manajemen yang terintegrasi dapat membantu mengurangi penundaan dan meningkatkan efisiensi proses bongkar muat.
- e. Penggunaan teknologi, menggunakan teknologi untuk tracking dan monitoring jadwal kapal dapat meningkatkan akurasi dan efisiensi, serta sistem manajemen logistik berbasis teknologi dapat membantu dalam pengaturan jadwal, pemantauan muatan, dan komunikasi antara semua pihak yang terlibat.

Dengan mengelola semua aspek ini dengan baik, perusahaan pelayanan dan ekspedisi dapat meningkatkan kepuasan pelanggan melalui pengiriman yang tepat waktu dan efisien. Adanya perubahan jadwal atau kapal harus

diantisipasi dengan sistem yang fleksibel dan responsif, sehingga dampaknya terhadap proses pengiriman barang dapat diminimalkan.

Jika dermaga penuh dan banyak kapal berlabuh, permintaan tenaga kerja akan meningkat. Hari libur nasional mengurangi pasokan tenaga kerja, dan variasi cuaca dapat memperlambat bongkar muat. Dengan demikian, gangguan pada prosedur bongkar muat dapat merugikan pihak pelayaran, ekspedisi, perusahaan bongkar muat, dan pemilik produk. Perusahaan harus memahami kebutuhan konsumen untuk memberikan layanan yang baik dan memuaskan pelanggan untuk mencapai kualitas.

Dalam menghadapi persaingan yang ketat di industri jasa ekspedisi muatan kapal laut, khususnya di wilayah Batam, perusahaan harus fokus pada strategi-strategi yang dapat meningkatkan daya saing mereka. Mengingat pentingnya kualitas pelayanan dalam menarik dan mempertahankan konsumen, berikut adalah beberapa strategi yang dapat diadopsi oleh perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memastikan kepuasan konsumen, yaitu :

- a. Meningkatkan kualitas pelayanan, dengan cara pelaku usaha memberikan pelatihan karyawan maupun responsivitas untuk menanggapi pertanyaan, keluhan dan permintaan konsumen dengan cepat dan efektif.
- b. Memanfaatkan teknologi, mengimplementasikan sistem pelacakan barang yang real time, dan aplikasi dan website dalam hal

mengembangkan aplikasi dan situs web yang user-friendly untuk konsumen agar dapat memantau pengiriman barang.

- c. Transparansi dan komunikasi, memberikan informasi yang jelas dan terbuka kepada konsumen mengenai jadwal, biaya, pengiriman dan sebagainya.
- d. Fleksibilitas layanan, menyediakan berbagai opsi pengiriman yang sesuai dengan kebutuhan konsumen seperti pengiriman cepat, pengiriman reguler, dan pengiriman ekonomis.
- e. Keamanan dan keandalan, menawarkan layanan asuransi untuk barang yang dikirimkan untuk memberikan rasa aman kepada konsumen.
- f. Membangun hubungan dengan konsumen, memberikan layanan yang baik termasuk penanganan klaim dan keluhan dengan cara profesional.
- g. Analisis dan penyesuaian, mengumpulkan dan menganalisis feedback dari konsumen secara rutin untuk memahami kebutuhan dan harapan konsumen. (Rikko Hudyono, 2023)

Dengan mengimplementasikan strategi-strategi ini, perusahaan ekspedisi muatan kapal laut dapat meningkatkan kualitas layanan mereka, menarik lebih banyak konsumen dan mempertahankan loyalitas konsumen yang sudah ada. Fokus pada kualitas pelayanan tidak hanya akan membantu memenangkan persaingan tetapi juga membangun reputasi perusahaan penyedia jasa yang andal dan terpercaya.

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang dikemukakan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang

“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG MENGALAMI WANPRESTASI KERUSAKAN BARANG OLEH PELAKU USAHA (STUDI KASUS DI PT PRIMA BAHARI SEJAHTERA)”.

1.2. Identifikasi Masalah

Penelitian dimulai dengan identifikasi masalah. Latar belakang di atas mengidentifikasi masalah:

1. Isu pertama yang akan diteliti adalah perlindungan konsumen sesuai dengan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
2. Isu kedua yang akan diteliti adalah hak-hak konsumen jika produk yang dikirim mengalami kerusakan barang.

1.3. Batasan Masalah

Batasan ini dibuat oleh penulis untuk menjaga agar penelitian ini tetap fokus pada topik yang akan diteliti. Oleh karena itu, batasan masalah yang akan dibahas berikut ini:

1. Penelitian ini mengkaji tentang perlindungan hukum konsumen dalam suatu resiko tertentu.
2. Penelitian ini mengkaji bagaimana PT Prima Bahari Sejahtera mengimplementasikan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen untuk memberikan perlindungan hukum kepada konsumen dalam resiko tertentu.

1.4. Rumusan Masalah

Dari beberapa uraian yang dikemukakan pada latar belakang, maka dapat di merumuskan masalah-masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen oleh PT Prima Bahari Sejahtera?
2. Bagaimana hak-hak konsumen jika barang yang dikirim melalui PT Prima Bahari Sejahtera mengalami kerusakan barang?

1.5. Tujuan Penelitian

Setiap proyek penelitian memiliki fungsi praktis, termasuk proposal ini. Tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui perlindungan hukum konsumen apabila Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tidak diterapkan secara benar terhadap hak-haknya.
2. Untuk mengetahui kewajiban pelaku usaha dan hak-hak konsumen berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

1.6. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan pemikiran di bidang ilmu hukum secara keseluruhan, terutama dalam konteks hukum perlindungan konsumen. Selain itu, diharapkan bahwa hasil penelitian ini dapat menambah literatur dan informasi ilmiah yang berkaitan dengan hak-hak konsumen dan tanggung jawab produsen sesuai dengan Undang-Undang

No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Terdapat beberapa manfaat praktis yaitu:

a. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat “meningkatkan pemahaman penulis mengenai perlindungan hukum konsumen apabila hak-hak yang diperoleh tidak sesuai dengan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999”.

b. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran masyarakat akan hak-hak konsumen dan kewajiban produsen dalam membeli dan menjual produk dan jasa.

c. Bagi Pelaku Usaha

Penelitian ini dimaksudkan untuk membantu produsen dan pelaku usaha melindungi hak-hak konsumen dan menghindari kerugian bagi mereka.