

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA JASA
PENGIRIMAN BARANG PT SABIT JAYA LOGISTIK**

Skripsi

Oleh

Muhammad Ramadhani

1712011035



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2021**

ABSTRAK

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA JASA PENGIRIMAN BARANG PT SABIT JAYA LOGISTIK

Oleh

MUHAMMAD RAMADHANI

Berdasarkan data statistik dari PT Sabit Jaya Logistik, kegiatan pengiriman barang selama pandemi COVID-19 meningkat secara signifikan. PT Sabit Jaya Logistik sebagai salah satu perusahaan yang menyediakan jasa pengiriman barang terbesar di Palembang. Sehingga dalam hal ini diperlukanlah adanya perlindungan hukum bagi pengguna jasa PT Sabit Jaya Logistik. Sebagai upaya perlindungannya itu didasarkan pada PP No.58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen dimana pemerintah menjamin adanya kepastian hukum dalam memberi perlindungan konsumen. Adapun rumusan masalah yang akan diteliti oleh penulis adalah: pertama, bagaimanakah upaya perlindungan konsumen bagi pengguna jasa PT Sabit Jaya Logistik. Kedua, bagaimanakah bentuk tanggung jawab yang diberikan oleh PT. Sabit Jaya Logistik terhadap barang apabila terjadi sesuatu yang merugikan para konsumen.

Pendekatan masalah yang digunakan adalah pendekatan normatif-terapan. Penelitian yang dilakukan bersifat penelitian hukum normatif-empiris. Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe deskriptif. Kemudian data dikumpulkan dari studi pustaka serta wawancara dengan ibu Yulia Hartati selaku pemilik dari PT Sabit Jaya Logistik. Selanjutnya tahap pengolahan data yakni seleksi data, klasifikasi data, dan sistematika data kemudian data akan dianalisis.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diperoleh hasil yaitu: pertama, upaya perlindungan yang diberikan oleh PT Sabit Jaya Logistik terbagi menjadi dua cara yaitu secara administrasi dan secara pengemasan. Secara administrasi dilakukan pengecekan barang secara berulang oleh petugas hingga barang sampai. Sedangkan secara pengemasan dilakukan dengan cara memberikan bahan-bahan yang terbaik agar barang terjamin keamanannya. Kedua, bentuk tanggung jawab yang diberikan berupa penggantian kerugian berdasarkan *invoice*/faktur dan pengajuan klaim bagi konsumen yang dirugikan.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Pengiriman Barang, Perlindungan Hukum

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA JASA
PENGIRIMAN BARANG PT SABIT JAYA LOGISTIK**

Oleh

MUHAMMAD RAMADHANI

Skripsi

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar
SARJANA HUKUM**

Pada

**Bagian Hukum Keperdataan
Fakultas Hukum Universitas Lampung**



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2021**

**Judul Skripsi : PERLINDUNGAN HUKUM BAGI
PENGGUNA JASA PENGIRIMAN BARANG
PT SABIT JAYA LOGISTIK**

Nama Mahasiswa : MUHAMMAD RAMADHANI

Nomor Pokok Mahasiswa : 1712011035


Bagian : Hukum Keperdataan

Fakultas : Hukum

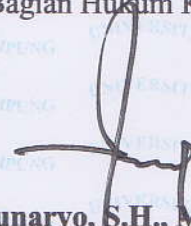
MENYETUJUI

1. Komisi Pembimbing


Prof. Dr. Hamzah, S.H., M.H.
NIP 196905201998021001


Dewi Septiana, S.H., M.H.
NIP 198009192005012003

2. Ketua Bagian Hukum Keperdataan


Dr. Sunaryo, S.H., M.Hum.
NIP 196012281989031001

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

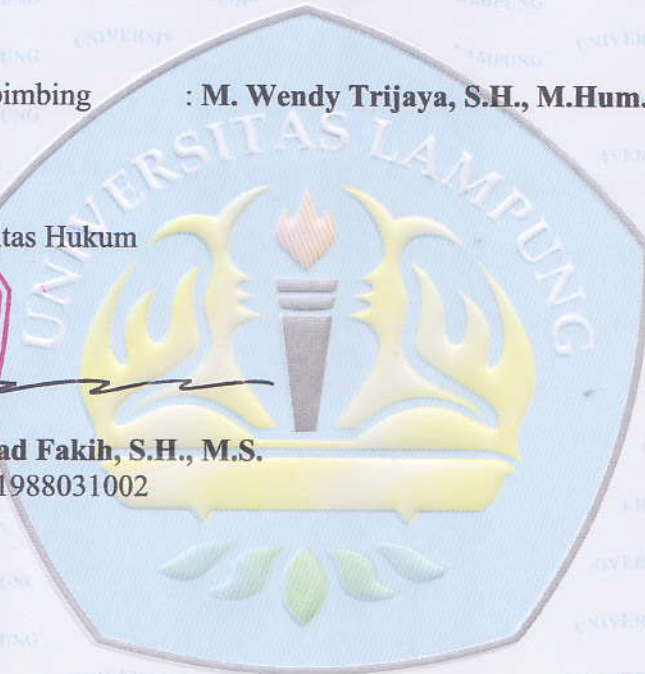
Ketua : Prof. Dr. Hamzah, S.H., M.H.

Sekretaris/Anggota : Dewi Septiana, S.H., M.H.

**Penguji
Bukan Pembimbing : M. Wendy Trijaya, S.H., M.Hum.**

2. Dekan Fakultas Hukum

**Dr. Muhammad Fakhri, S.H., M.S.
NIP 196412181988031002**



Handwritten signatures of Prof. Dr. Hamzah, Dewi Septiana, and M. Wendy Trijaya.

Tanggal Lulus Ujian Skripsi: 12 Oktober 2021

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Ramadhani

NPM : 1712011035

Bagian : Hukum Keperdataan

Fakultas : Hukum

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul "**Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Pengiriman Barang PT Sabit Jaya Logistik**" adalah benar-benar hasil karya sendiri dan bukan hasil plagiat sebagaimana telah diatur dalam Pasal 27 Peraturan Akademik Universitas Lampung dengan Surat Keputusan Rektor Nomor 3187/H26/DT/2010.

Bandar Lampung, 12 Oktober 2021



Muhammad Ramadhani

NPM 1712011035

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Muhammad Ramadhani, anak kedua dari dua bersaudara, dari pasangan Marson dan Siti yang lahir di Palembang pada tanggal 7 Januari 1999.

Penulis telah menyelesaikan jenjang pendidikannya di SD Methodist 1 Palembang pada tahun 2011, kemudian penulis melanjutkan pendidikannya ke jenjang yang lebih tinggi yaitu di SMP Methodist 1 Palembang pada tahun 2013, selanjutnya penulis melanjutkan pendidikannya ke jenjang yang lebih tinggi lagi di SMA Negeri 3 Palembang pada tahun 2017. Penulis terdaftar sebagai Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Lampung pada tahun 2017 melalui jalur Seleksi Nasional Masuk Perguruan Tinggi (SNMPTN) dan mengikuti kegiatan Kuliah Kerja Nyata (KKN) selama 40 hari di Desa Pekon Balak, Kabupaten Lampung Barat.

Dengan ketekunan dan semangat yang tinggi untuk terus belajar serta berusaha, penulis telah berhasil menyelesaikan skripsi ini. Semoga dengan penulisan skripsi ini mampu memberikan kontribusi dalam dunia pendidikan khususnya di bidang hukum.

Akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas terselesaikannya skripsi yang berjudul: “**Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Pengiriman Barang PT Sabit Jaya Logistik**”.

MOTO

“Tidak ada yang tidak mungkin selama kita mau berusaha semaksimal mungkin dalam mempelajari suatu hal”

(Muhammad Ramadhani)

PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT berkat karunia, kesehatan, rahmat, serta hidayah-Nya yang telah diberikan, shalawat beserta salam kepada Nabi Muhammad SAW, suri tauladan *Akhlaqul Kharimah* yang kita nantikan syafa'atnya di hari akhir kelak. Dengan segala kerendahan hati, saya mempersembahkan skripsi ini kepada:

Kedua orang tuaku, Ayah Marson Iskandar dan Ibu Siti Syarifah yang selalu memberikan doa, dukungan, serta motivasi untuk selalu melakukan yang terbaik dalam kehidupan.

SANWACANA

Dengan mengucapkan Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji bagi Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang atas limpahan rahmat, taufik serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul: **“Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Pengiriman Barang PT Sabit Jaya Logistik”**. Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Lampung.

Dalam penyelesaian skripsi ini, penulis mendapatkan banyak bantuan, bimbingan, saran dan dukungan dari segenap pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga penyusunan skripsi ini berjalan dengan baik. Maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Karomani, M.Si., selaku Rektor Universitas Lampung;
2. Dr. Muhammad Fakih, S.H., M.S. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Lampung;
3. Dr. Sunaryo, S.H., M.Hum. selaku Ketua Bagian Hukum Keperdataan Fakultas Hukum Universitas Lampung;
4. Dewi Septiana, S.H., M.H. selaku Sekretaris Bagian Hukum Keperdataan Fakultas Hukum Universitas Lampung sekaligus Pembimbing II, terima kasih atas waktu yang telah ibu berikan, serta arahan, bimbingan, masukan, dan ilmunya yang sangat berarti sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik;
5. Prof. Dr. Hamzah, S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing I, terima kasih atas waktu yang telah bapak berikan, serta arahan, bimbingan, masukan, dan

ilmunya yang sangat berarti sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik;

6. M. Wendy Trijaya, S.H., M.Hum. selaku Dosen Pembahas I, terima kasih atas saran beserta masukan yang telah diberikan kepada saya dalam penyelesaian skripsi ini;
7. Harsa Wahyu Ramadhan, S.H., M.H. selaku Dosen Pembahas II, terima kasih atas saran beserta masukan yang telah diberikan kepada saya dalam penyelesaian skripsi ini;
8. Dr. Budiono, S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang sudah memberikan arahan dan bimbingan selama saya menempuh pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Lampung;
9. Seluruh Dosen dan Karyawan Fakultas Hukum Universitas Lampung, Khususnya Dosen Bagian Hukum Keperdataan yang selama ini sudah memberikan ilmu dan berbagi pengalamannya yang sangat berarti bagi saya;
10. Ibu Yulia Hartati selaku Pemilik PT. Sabit Jaya Logistik yang dengan senang hati meluangkan waktunya untuk wawancara serta memberikan data yang saya butuhkan dalam penyelesaian skripsi ini;
11. Teristimewa untuk kakakku Muhammad Fajriandi, terima kasih atas dukungan serta doa yang diberikan, mari kita bersama-sama untuk membahagiakan kedua orang tua kita;
12. Untuk keluargaku besarku yang ada di Palembang, terima kasih atas semua dukungan moral, serta motivasi yang kalian berikan selama ini, serta selalu mendoakan dan menyemangatiku;

13. Untuk keluargaku yang ada di Bandar Lampung Keluarga Paman Trisna Hendarsyah, terima kasih atas semua dukungan moral, serta motivasi yang kalian berikan selama ini, serta selalu mendoakan dan menyemangatiku;
14. Sahabat-sahabat yang selalu ada selama ini: Nizar, Rizky, Dede, dan Jessica, terima kasih atas dukungan serta doa yang diberikan selama mengerjakan skripsi sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik tanpa ada hambatan.
15. Sahabat-sahabat Kuliah Kerja Nyata (KKN) 2020 Desa Pekon Balak, Lampung Barat: Eko, Selamat, Indah, Ninda, Kety, dan Pita, terima kasih atas kekompakannya serta pengalaman yang diberikan selama KKN berlangsung;
16. Sahabat-sahabat jurusan Perdata: Uwais, Lufi, Arista, dan lain-lain, yang telah membantu dan memberikan dukungan, semangat, serta masukan dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi, terima kasih atas doa dan bantuannya.

Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan hati dan jasa yang telah kalian berikan kepada saya. Saya menyadari bahwa skripsi ini sudah disusun dengan sebaik mungkin, skripsi ini masih terdapat kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna, namun saya sangat berharap skripsi ini akan membawa manfaat bagi siapapun yang membacanya dan bagi penulis mengembangkan serta mengamalkan ilmu pengetahuan, khususnya ilmu pengetahuan di Bidang Hukum.

Bandar Lampung, 12 Oktober 2021

Penulis

Muhammad Ramadhani

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN	v
RIWAYAT HIDUP	vi
MOTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
SANWACANA	ix
DAFTAR ISI	xii
I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Ruang Lingkup	4
D. Tujuan Penelitian	4
E. Kegunaan Penelitian	5
II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pengertian Perlindungan Hukum	6
B. Pengertian Perusahaan	6
C. Macam-Macam Perusahaan	8
D. Pengertian Perseroan Terbatas	12
E. Syarat-Syarat Pendirian Perseroan Terbatas	12
F. Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen	15
G. Asas-Asas Hukum Perlindungan Konsumen	17
H. Tujuan Perlindungan Konsumen	19
I. Pihak-Pihak dalam Hukum Perlindungan Konsumen	21
J. Hak dan Kewajiban Konsumen Serta Pelaku Usaha	25
K. Tanggung Jawab Pelaku Usaha	34
L. Prinsip Tanggung Jawab dalam Hukum Perlindungan Konsumen	39
M. Tinjauan Umum Mengenai Pengangkutan	52
N. Kerangka Pikir	68
III METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan Masalah	70
B. Jenis Penelitian	70
C. Tipe Penelitian	70
D. Data dan Sumber Data	71
E. Metode Pengumpulan dan Pengolahan Data	72
F. Analisis Data	73

IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

- A. Upaya Perlindungan Konsumen Bagi Pengguna Jasa PT. Sabit
Jaya Logistik 75
- B. Prinsip Pertanggung Jawaban Pengangkut yang Digunakan oleh
PT. Sabit Jaya Logistik Terhadap Barang Apabila Terjadi Sesuatu
yang Merugikan Para Konsumen 80

V PENUTUP

- A. Kesimpulan 112
- B. Saran 118

DAFTAR PUSTAKA**LAMPIRAN**

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berdasarkan data statistik PT Sabit Jaya Logistik, di masa pandemi virus corona (COVID-19) ini kegiatan akan pengiriman barang meningkat secara signifikan. Pengiriman barang merupakan suatu kegiatan yang mempermudah manusia yang dimana barang ini akan didistribusikan dari pelaku usaha kepada konsumen melalui berbagai macam pengangkut yakni darat, laut, udara, maupun kereta api.

Dalam pengiriman barang terkadang akan terjadi sebuah kesalahan baik itu kesalahan yang berupa rusaknya barang, kesalahan pengiriman, dan lain-lain. Oleh karena itu, perlindungan konsumen berperan penting dalam melindungi hak-hak konsumen khususnya pada pengiriman barang.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Perlindungan Konsumen, Pemerintah mewajibkan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen haruslah didirikan yang dimana perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.

Pasal 4 huruf b Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa salah satu hak konsumen adalah hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan. Selain itu pada Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, mewajibkan pelaku usaha untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan

jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.

Dalam Pasal 1365 KUHPerdata menyatakan bahwa “tiap perbuatan melawan hukum yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut”. Oleh sebab itu, perlindungan konsumen memiliki peran penting untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen serta mewajibkan pelaku usaha untuk bertanggung jawab atas tindakan yang menimbulkan kerugian bagi konsumen.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mewajibkan pelaku usaha untuk bertanggung jawab apabila terjadi kesalahan yang mengakibatkan kerugian bagi konsumen. Dalam pengangkutan juga memiliki peran penting dalam melindungi konsumen dari pelaku usaha. Pasal 234 hingga Pasal 237 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan mewajibkan pelaku usaha untuk bertanggung jawab terhadap penumpang dan barang apabila terjadi hal-hal yang menimbulkan kerugian pada pengangkutan darat.

Sedangkan Pasal 40 hingga Pasal 43 Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran juga mewajibkan pelaku usaha untuk bertanggung jawab terhadap penumpang maupun barang apabila terjadi hal-hal yang menimbulkan kerugian pada pengangkutan laut.

Dengan demikian, pertanggung jawaban dalam perlindungan konsumen dan pengangkutan saling berhubungan satu sama lain mengingat dalam pengangkutan

barang juga dapat mengalami kesalahan hingga menimbulkan kerugian yang diderita konsumen.

PT. Sabit Jaya Logistik merupakan salah satu perusahaan besar di Palembang yang bergerak di bidang jasa pengiriman barang. Perusahaan ini beralamat di Jalan Soekarno Hatta No. 051 RT. 42 RW. 005 Kelurahan Talang Kelapa, Kecamatan Alang-Alang Lebar, Palembang. Sebelumnya perusahaan ini bekerjasama dengan PT. Lingga Kargo, kemudian perusahaan ini berdiri sendiri pada 23 Desember 2019 dengan akte pendirian nomor 503/280/CAL/XII/2019. Alasan perusahaan ini berdiri sendiri dari PT. Lingga Kargo tersebut karena PT. Lingga Kargo mewajibkan untuk menandatangani sejumlah uang dan memberikan *fee* untuk setiap jasa pengiriman yang dilakukan. Perusahaan ini dapat menghasilkan omset sekitar 40 hingga 50 juta per bulannya yang dimana perusahaan ini menjalankan jasa pengiriman barang melalui darat maupun laut dan dapat mengirim barang keseluruh Indonesia.

Adapun jenis-jenis barang yang dapat dikirim menggunakan jasa perusahaan ini mulai dari buku, obat-obatan, *sparepart*, mobil, alat pertanian, dan lain-lain serta melayani jasa pindah rumah.

Berdasarkan pemaparan dari latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian hukum dengan mengangkat permasalahan mengenai **“Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Pengiriman Barang PT Sabit Jaya Logistik”**.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimanakah upaya perlindungan konsumen bagi pengguna jasa PT. Sabit Jaya Logistik?
- b. Bagaimanakah bentuk tanggung jawab yang diberikan oleh PT. Sabit Jaya Logistik terhadap barang apabila terjadi sesuatu yang merugikan para konsumen?

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup bidang ilmu dalam penelitian ini adalah Hukum Perdata tentang perlindungan hukum. Ruang lingkup substansi adalah mengenai perlindungan konsumen dan prinsip pertanggung jawaban hukum pengangkutan yang digunakan oleh PT. Sabit Jaya Logistik.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang diajukan maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis tentang:

- a. Upaya perlindungan konsumen bagi pengguna jasa PT. Sabit Jaya Logistik.
- b. Prinsip pertanggung jawaban hukum pengangkutan yang digunakan oleh PT. Sabit Jaya Logistik terhadap barang apabila terjadi sesuatu yang merugikan para konsumen.

E. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini terdiri dari:

A. Kegunaan Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan menjadi sumbangan pemikiran dan pengembangan pengetahuan di bidang Hukum Perdata khususnya perlindungan hukum.

B. Kegunaan Praktis

Secara praktis hasil penelitian diharapkan dapat berguna sebagai berikut:

- 1) Menambah pengetahuan peneliti mengenai perlindungan hukum bagi para pengguna jasa PT. Sabit Jaya Logistik.
- 2) Sebagai bahan informasi dan referensi bagi pihak-pihak lain yang akan melakukan penelitian mengenai perlindungan hukum berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian Perlindungan Hukum

Dalam menjalankan dan memberikan perlindungan hukum dibutuhkannya suatu tempat atau wadah dalam pelaksanaannya yang sering disebut dengan sarana perlindungan hukum, sarana perlindungan hukum dibagi menjadi dua macam yang dapat dipahami, sebagai berikut:

a. Perlindungan Hukum Preventif

Perlindungan yang diberikan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mencegah sebelum terjadinya pelanggaran. Hal ini terdapat dalam peraturan perundang-undangan dengan maksud untuk mencegah suatu pelanggaran serta memberikan rambu-rambu atau batasan-batasan dalam melakukan kewajiban.

b. Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum represif merupakan perlindungan akhir berupa sanksi seperti denda, penjara, dan hukuman tambahan yang diberikan apabila sudah terjadi sengketa atau telah dilakukan suatu pelanggaran.¹

B. Pengertian Perusahaan

Menurut Abdulkadir Muhammad istilah perseroan menunjuk kepada cara menentukan modal yaitu bagi dalam saham, dan istilah terbatas menunjuk kepada

¹Dyah Permata Budi Asri. “*Perlindungan Hukum Preventif Terhadap Ekspresi Budaya Tradisional di Daerah Istimewa Yogyakarta Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 Tentang Hak Cipta*”, *Journal of Intellectual Property* Vol.1 No.1 Tahun 2018, hlm. 18.

batas tanggung jawab pemegang saham, yaitu sebatas jumlah nominal saham yang dimiliki.²

Sedangkan menurut Zaeni Asyhadie Perseroan terbatas adalah suatu bentuk usaha yang berbadan hukum, yang pada awalnya dikenal dengan nama Naamloze Venootschap (NV). Istilah terbatas di dalam perseroan terbatas tertuju pada tanggung jawab pemegang saham yang hanya terbatas pada nominal dari semua saham yang dimilikinya.³

Adapun pengertian perusahaan yang dikutip oleh Cindawati, dari Prof. Molengraaff, “bahwa perusahaan ialah keseluruhan perbuatan yang dilakukan, secara terus menerus, bertindak keluar, untuk mendapatkan penghasilan, dengan cara memperniagakan barang-barang, atau mengadakan perjanjian-perjanjian perdagangan.” Cindawati sendiri berpendapat bahwa perusahaan adalah keseluruhan perbuatan yang dilakukan secara tidak terputus-putus dengan terang-terangan, dalam kedudukan tertentu dan untuk mencari laba.⁴

Adapun pengertian perusahaan yang dikutip oleh Zainal Asikin yang merujuk dari Ensiklopedia Bebas Wikipedia, bahwa perusahaan adalah tempat terjadinya kegiatan produksi dan berkumpulnya semua faktor produksi, perusahaan ada yang terdaftar di pemerintah dan ada pula yang tidak dan bagi perusahaan yang terdaftar di pemerintah, mereka mempunyai badan usaha untuk perusahaannya

²Abdulkadir Muhammad. 2002. *Hukum Perusahaan Indonesia*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, hlm. 68.

³Zaeni Asyhadie. 2005. *Hukum Bisnis Prinsip dan Pelaksanaanya di Indonesia*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, hlm. 41.

⁴Cindawati. 2014. *Hukum Dagang dan Perkembangannya*, Palembang: Putra Penuntun, hlm. 31.

dan badan usaha itu adalah status dari perusahaan tersebut yang terdaftar di pemerintah secara resmi.⁵

C. Macam-Macam Perusahaan

Menurut Cindawati perusahaan itu terdiri dari dua macam, yakni perusahaan swasta dan perusahaan negara, yaitu:

a) Perusahaan Swasta

Perusahaan swasta ialah perusahaan yang modal seluruhnya dimiliki oleh swasta dan tidak ada campur tangan pemerintah. Adapun perusahaan swasta ialah sebagai berikut:

- a. Perusahaan swasta nasional
- b. Perusahaan swasta asing
- c. Perusahaan swasta campuran (*joint venture*)

b) Perusahaan Negara

Perusahaan Negara merupakan perusahaan yang seluruh modal atau Sebagian modalnya milik Negara Indonesia.⁶

Adapun bentuk-bentuk perusahaan atau persekutuan dapat berupa perseroan firma, perseroan komanditer, ataupun perseroan terbatas. Dalam pengertian perusahaan, sebagaimana dikutip sebelumnya bahwa perusahaan adalah setiap pengusaha bertindak secara terus menerus dan terang-terangan. Bertindak terus menerus dan terang-terangan disini adalah Tindakan pengusaha yang dilakukan untuk jangka waktu yang Panjang secara berkelanjutan dan harus dapat diketahui oleh pihak ketiga dan umum, dengan cara melakukan pengumuman memakai cara

⁵Zainal Asikin. 2016. *Pengantar Hukum Perusahaan, Cetakan ke-1*, Jakarta: Kencana, hlm. 4.

⁶Cindawati, *Op.cit.* hlm. 39.

tertentu. Oleh karenanya, badan-badan baru yang didirikan oleh pengusaha yang menggabungkan diri, oleh Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) harus tunduk kepada peraturan-peraturan mengenai pengumuman.

Prof. Drs. C.S.T. Kansil, sebagaimana mengutip dari Prof. Sukardono dalam menguraikan bentuk-bentuk perusahaan selalu diperbedakan antara perserikatan perdata, persekutuan firma dan perseroan terbatas oleh karena menurut beliau ketiga jenis perusahaan ini mengandung bermacam-macam kekhususan. Menurut Tirtamidjaja sebagaimana dikutip oleh C.S.T. Kansil, bahwa ia membedakan antara *partnership* (persetujuan perseroan = *maatschap dan companies*) dengan (perseroan perniagaan: perseroan firma, perseroan komanditer, perseroan terbatas, dan perkumpulan koperasi). Berdasarkan uraian-uraian diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa bentuk-bentuk perusahaan meliputi sebagai berikut:

- a) Bentuk perusahaan yang diatur dalam KUHPer, yaitu Perseroan (*maatschap*).

Perseroan (*maatschap*) adalah suatu bentuk Kerjasama yang paling sederhana oleh karena tidak ada penetapan jumlah modal tertentu yang harus disetor, bahkan dapat diperbolehkan pula seorang anggota hanya menyumbangkan tenaganya saja. Perseroan mempunyai tujuan antara lain untuk menjalankan bersama suatu pekerjaan tetap (*beroep*) misalnya kerjasama pengacara-pengacara, kerjasama arsitek-arsitek, dapat juga menjalankan kursus memegang buku antara beberapa guru, malahan dapat bertujuan untuk menjalankan suatu perusahaan asalkan perseroan itu tidak dijalankan dengan nama bersama yang disebut firma.

b) Bentuk-bentuk perusahaan yang diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Dagang:

a. Perseroan Firma;

Perseoran firma adalah tiap-tiap perseoran (*maatschap*) yang didirikan untuk menjalankan sesuatu perusahaan dibawah satu nama bersama dimana anggota-anggotanya langsung dan sendiri-sendiri bertanggung jawab sepenuhnya terhadap orang ketiga.

b. Perseroan Komanditer (CV);

Perseroan komanditer adalah suatu perseoran untuk menjalankan suatu perusahaan yang dibentuk antara satu orang atau beberapa orang persero yang secara tanggung-menanggung bertanggung jawab untuk seluruhnya (tanggung jawab solider) pada satu pihak, dan satu orang atau lebih sebagai Pelepas uang (*gedschieter*) pada pihak yang lain.

c. Perseroan Terbatas.

Perseroan terbatas adalah suatu bentuk perseoran yang didirikan untuk menjalankan suatu perusahaan dengan modal perseroan tertentu yang terbagi atas saham-saham dimana para pemegang saham (persero) ikut serta dengan mengambil satu saham atau lebih dan melakukan perbuatan-perbuatan hukum dibuat oleh nama bersama, dengan tidak bertanggung jawab sendiri untuk persetujuan-persetujuan perseroan itu (dengan tanggung jawab yang semata-mata terbatas pada modal yang mereka setorkan).

- c) Bentuk perusahaan yang diatur diluar KUHD (diatur dalam peraturan-peraturan khusus), meliputi:
 - a. Koperasi
 - b. Perusahaan Negara / Persero / Perum / Perjan.

Apabila didasarkan atas kegiatan utama yang dijalankan, secara garis besar jenis perusahaan dapat digolongkan menjadi perusahaan dagang, perusahaan manufaktur, dan perusahaan jasa.

- a. Perusahaan Dagang, yaitu perusahaan yang kegiatannya membeli barang jadi dan menjualnya Kembali tanpa melakukan pengolahan lagi. Contoh: Dealer motor, toko kelontong.
- b. Perusahaan Manufaktur (pabrik), yaitu perusahaan yang kegiatannya mengolah bahan baku menjadi barang jadi dan kemudian menjual barang jadi tersebut. Contoh: Pabrik sepatu, pabrik roti.
- c. Perusahaan Jasa, yaitu perusahaan yang kegiatannya menjual jasa. Contoh: Pengacara, kantor akuntan.⁷

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa perusahaan terdiri dari dua macam, yaitu perusahaan negara dan perusahaan swasta. Adapun bentuk-bentuk perusahaan terdiri dari tiga kategori yaitu: perusahaan berdasarkan KUHD (Firma, CV, PT); dan perusahaan yang diatur di luar KUHD (Koperasi dan Perusahaan Negara / Persero / Perum / Perjan). Dan bentuk perusahaan yang jika dilihat dari kegiatan utama yang dijalankan, maka perusahaan digolongkan menjadi perusahaan dagang, perusahaan manufaktur dan perusahaan jasa.

⁷Adil Samadani. *Dasar-Dasar Hukum Bisnis*, Jakarta: Penerbit Mitra Wacana Media, hlm. 43.

D. Pengertian Perseroan Terbatas

Istilah perseroan terbatas dalam pengertian umum adalah perusahaan atau organisasi usaha. Sedangkan perseroan terbatas adalah perusahaan yang modalnya terdiri dari saham-saham dan tanggung jawab dari sekutu pemegang saham terbatas yang sesuai dengan jumlah saham yang dimilikinya. Menurut Soedjono Dirjosisworo Perseroan Terbatas atau PT adalah badan hukum yang didirikan berdasarkan perjanjian, melakukan kegiatan usaha dengan modal dasar yang seluruhnya terbagi dalam saham, dan memenuhi persyaratan yang ditetapkan dalam Undang-Undang No.40 Tahun 2007 sebagaimana telah diubah dengan serta peraturan pelaksanaannya.⁸

Pengertian perseroan terbatas berdasarkan Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas adalah badan hukum yang merupakan persekutuan modal, didirikan berdasarkan perjanjian, melakukan kegiatan usaha dengan modal dasar yang seluruhnya terbagi dalam saham dan memenuhi persyaratan yang ditetapkan dalam undang-undang serta peraturan pelaksanaannya.⁹

E. Syarat-Syarat Pendirian Perseroan Terbatas

Adapun syarat-syarat sahnya pendirian suatu perseroan terbatas di Indonesia yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas, yaitu:

⁸Soedjono Dirjosisworo. 1997. *Hukum Perusahaan Mengenai Bentuk-Bentuk Perusahaan (badan usaha) di Indonesia*. Bandung: Mandar Maju, hlm. 48.

⁹Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4756.

a) Akta Pendirian

Menurut UU. No. 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas, prosedur pendirian PT juga tidak banyak berubah dengan prosedur pendirian PT yang ditentukan oleh UU No.1 Tahun 1995. Prosedur pendirian PT di dalam UU No.40 Tahun 2007 tentang PT diatur dalam Pasal 7 sampai dengan Pasal 14 (delapan pasal). Menurut pasal 7 ayat (1) UU No.40 Tahun 2007 tentang PT, dikatakan bahwa “Perseroan didirikan minimal oleh 2 (dua) orang atau lebih dengan akta notaris yang dibuat dalam bahasa Indonesia”. Akan tetapi menurut Pasal 7 ayat (7) UU No.40 Tahun 2007, ketentuan pemegang saham minimal 2 (2) dua orang atau lebih tidak berlaku bagi:

- a. Perseroan yang sahamnya dimiliki oleh negara.
- b. Perseroan yang mengelola bursa efek, lembaga kliring dan penjaminan, lembaga penyimpanan dan penyelesaian, dan lembaga lain sebagaimana diatur dalam Undang-Undang tentang Pasar Modal.

b) Pengesahan Oleh Menteri

Dimaksud dengan Menteri adalah Menteri yang tugas dan tanggung jawabnya di bidang hukum dan hak asasi manusia. Dalam mendirikan perseroan terbatas tidak cukup dengan cara membuat akta pendirian yang dilakukan dengan akta otentik. Akan tetapi harus diajukan pengesahan kepada Menteri, guna memperoleh status badan hukum. Pengajuan pengesahan dapat dilakukan oleh direksi atau kuasanya. Jika dikuasakan hanya boleh kepada seorang Notaris dengan hak substitusi. Agar perseroan

diakui secara resmi sebagai badan hukum, akta pendirian dalam bentuk akta notaris tersebut harus diajukan oleh para pendiri secara bersama-sama melalui sebuah permohonan untuk memperoleh Keputusan Menteri (Menteri Hukum dan HAM) mengenai pengesahan badan hukum perseroan.

c) Pendaftaran

Berdasarkan UU No.1 Tahun 1995 tentang PT yang melakukan pendaftaran setelah diperoleh pengesahan dibebankan kepada Direksi perseroan maka didalam UU No.40 Tahun 2007 tentang PT ini maka yang menyelenggarakan daftar perseroan setelah diperoleh pengesahan adalah Menteri yang memberikan pengesahan badan hukum dan memasukkan data perseroan secara langsung. Daftar perseroan memuat data tentang Perseroan yang meliputi:

- a. Nama dan tempat kedudukan, maksud dan tujuan serta kegiatan usaha, jangka waktu pendirian dan permodalan.
- b. Alamat lengkap Perseroan.
- c. Nomor dan tanggal akta pendirian dan Keputusan Menteri mengenai pengesahan badan hukum Perseroan.
- d. Nomor dan tanggal akta perubahan anggaran dasar dan persetujuan Menteri.
- e. Nomor dan tanggal akta perubahan anggaran dasar dan tanggal penerimaan pemberitahuan oleh Menteri
- f. Nama dan tempat kedudukan notaris yang membuat akta pendirian dan akta perubahan anggaran dasar.

- g. Nama lengkap dan alamat pemegang saham, anggota Direksi dan anggota Dewan Komisaris Perseroan.
- h. Nomor dan tanggal akta pembubaran atau nomor dan tanggal penetapan pengadilan tentang pembubaran Perseroan yang telah diberitahukan kepada Menteri.
- i. Berakhirnya status badan hukum Perseroan.
- j. Neraca dan laporan laba rugi dari tahun buku yang bersangkutan bagi perseroan bagi Perseroan yang wajib diaudit.¹⁰

F. Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen

Sesungguhnya peranan hukum dalam konteks ekonomi adalah menciptakan ekonomi dan pasar yang kompetitif. Terkait dengan hal ini pula, bahwa tidak ada pelaku usaha atau produsen tunggal yang mampu mendominasi pasar, selama konsumen memiliki hak untuk produk mana yang menawarkan nilai terbaik, baik dalam harga maupun mutu. Serta tidak ada pelaku usaha dan produsen yang mampu menetapkan harga berlebihan atau menawarkan produk dengan kualitas yang rendah, selama masih ada produsen lain dan konsumen akan pindah kepada produk lain tersebut.

Perlindungan konsumen harus mendapat perhatian yang lebih, karena investasi asing telah menjadi bagian pembangunan ekonomi Indonesia, di mana ekonomi Indonesia juga berkaitan dengan ekonomi dunia. Persaingan internasional juga dapat membawa implikasi negatif bagi konsumen.¹¹

¹⁰Nicky Yitro Mario Raming. "Syarat-Syarat Sahnya Pendirian Perseroan Terbatas (PT) Di Indonesia, *Lex Privatum*, Vol.I/No.2/Apr-Jun/2013, hlm. 74-75.

¹¹Erman Rajagukguk. 2000. *Hukum Perlindungan Konsumen dalam Era Perdagangan Bebas*, Bandung: Mandar Maju, hlm. 2.

Perlindungan konsumen tidak saja terhadap barang-barang berkualitas rendah, akan tetapi juga terhadap barang-barang yang membahayakan kehidupan masyarakat. Menurut *Business English Dictionary*, perlindungan konsumen adalah *protecting consumer against unfair or illegal traders*. Sementara *Black Law Dictionary* mendefinisikan *a statute that safeguards consumers in the use goods and services*. Perlindungan konsumen adalah; istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang merugikan konsumen itu sendiri.¹²

Pengertian perlindungan konsumen dapat dilihat pada Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi: “*Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen*”.¹³ Konsumen secara umum (*colloquial*) adalah pihak yang mengkonsumsi suatu produk.¹⁴ Kedudukan konsumen berada di posisi yang lemah, oleh karena itu konsumen layak mendapatkan perlindungan hukum yang memiliki sifat dan tujuannya memberikan perlindungan akan hak-hak masyarakat sebagai konsumen serta pengayoman terhadap masyarakat. Dengan demikian, maka hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen merupakan dua bidang hukum yang tidak dapat dipisahkan. Kepastian hukum merupakan unsur yang utama karena tujuan dari

¹²Rosmawati. 2018. *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Cet. Ke-1, Depok: Prenadamedia Group (Divisi Kencana), hlm. 6.

¹³Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821.

¹⁴Wahyu Sasongko. 2016. *Ketentuan-Ketentuan Pokok Perlindungan Konsumen*, Bandar Lampung: Universitas Lampung, hlm. 54.

adanya perlindungan konsumen adalah memberikan kepastian hukum kepada konsumen agar hak-haknya dapat dilindungi. Apabila kepastian hukum tercapai maka perlindungan hukum pun akan didapatkan.

G. Asas-Asas Hukum Perlindungan Konsumen

Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan ada beberapa asas dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen yakni:

a. Asas Manfaat

Asas ini mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya untuk perlindungan kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara bersamaan. Asas ini menghendaki bahwa pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen tidak dimaksudkan untuk menempatkan salah satu pihak diatas pihak lain atau sebaliknya, tetapi untuk memberikan perlindungan kepada masing-masing pihak yaitu kepada produsen dan konsumen apa yang menjadi haknya dan berada pada posisi sejajar.

b. Asas Keadilan

Maksud daripada asas ini agar partisipasi seluruh masyarakat dapat diwujudkan secara maksimal dan dapat memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk mendapatkan haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil. Asas ini menghendaki bahwa melalui pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen,

pelaku usaha dan konsumen dapat berlaku adil dalam memperoleh hak dan melaksanakan kewajibannya.

c. Asas Keseimbangan

Asas ini dimaksudkan untuk memberikan perlindungan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah baik materiil atau spiritual. Asas ini menghendaki agar kepentingan konsumen, produsen, dan pemerintah diatur dan harus diwujudkan sesuai dengan hak dan kewajibannya masing-masing.

d. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen

Asas ini dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang/jasa yang dikonsumsi atau digunakan. Asas ini menghendaki adanya jaminan hukum bahwa konsumen akan memperoleh manfaat dari produk yang dikonsumsi atau dipakai, dan sebaliknya bahwa produk itu tidak akan mengancam ketentraman dan keselamatan jiwa dan harta bendanya. Oleh karena itu, undang-undang ini membebankan sejumlah kewajiban yang harus dipenuhi dan menetapkan sejumlah larangan yang harus dipatuhi oleh pelaku usaha dalam memproduksi dan mengedarkan produknya.

e. Asas Kepastian Hukum

Asas ini dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta Negara menjamin kepastian hukum. Asas ini

mengharapkan bahwa aturan-aturan tentang hak dan kewajiban yang terkandung di dalam UUPK ini harus diwujudkan dalam kehidupan sehari-hari sehingga masing-masing pihak memperoleh keadilan, oleh karena itu negara bertugas dan menjamin terlaksananya UUPK sebagaimana mestinya.

Inti yang terkandung dalam pasal dua UUPK sesungguhnya tampak bahwa perumusannya mengacu pada filosofi pembangunan nasional yaitu pembangunan masyarakat yang berorientasi kepada falsafah Negara Republik Indonesia yaitu berdasarkan sila-sila Pancasila. Kelima asas yang terkandung di dalam pasal tersebut, mempunyai substansi yang dapat dibagi menjadi tiga bagian yaitu: pertama, asas kemanfaatan yang didalamnya meliputi asas keamanan dan keselamatan konsumen; Kedua, asas keadilan yang meliputi asas keseimbangan dan; ketiga, asas kepastian hukum.¹⁵

H. Tujuan Perlindungan Konsumen

Setiap undang-undang itu memiliki tujuan begitu pula dengan UUPK yang dijadikan sebagai pembangunan nasional, tujuan UUPK ini merupakan sasaran akhir yang harus dicapai dalam pelaksanaannya di bidang hukum perlindungan konsumen. Dalam UUPK Pasal 3 disebutkan bahwa tujuan perlindungan konsumen adalah sebagai berikut:

- a) Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri

¹⁵Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo. 2015. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, hlm. 26.

- b) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa.
- c) Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, 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/jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.¹⁶

Ahmad Ali¹⁷ mengatakan bahwa setiap undang-undang memiliki tujuan khusus begitu pula dengan UUPK yang mengatur tujuan khusus dan tujuan umum. Keenam tujuan khusus perlindungan konsumen yang telah disebutkan di atas jika dikelompokkan ke dalam tujuan hukum secara umum, maka tujuan hukum untuk mendapatkan keadilan terlihat pada rumusan No.3 dan No.5, sementara tujuan untuk memberikan kemanfaatan dapat dilihat pada rumusan No.1 dan No.2 termasuk No.3, 4, dan 6 dan tujuan khusus yang diarahkan untuk kepastian hukum ada pada rumusan No. 4. Pengelompokan ini tidak berlaku mutlak karena

¹⁶Aulia Muthiah. 2018. *Hukum Perlindungan Konsumen Dimensi Hukum Positif dan Ekonomi Syariah*, Yogyakarta: Pustaka Baru Press, hlm. 47-48.

¹⁷Ahmad Ali. 1996. *Menguak Tabir Hukum*, Jakarta: Chandra Pratama, hlm. 95.

berdasarkan rumusan No.1 sampai dengan 6 terdapat tujuan yang dapat dikualifikasi sebagai tujuan ganda.

Tujuan khusus ini hanya dapat tercapai secara maksimal jika didukung oleh keseluruhan subsistem perlindungan yang diatur dalam undang-undang ini. Tanpa mengabaikan fasilitas penunjang dan kondisi masyarakat. Unsur masyarakat berhubungan dengan kesadaran hukum dan ketaatan terhadap hukum. Jadi efektifitas hukum perlindungan konsumen ini harus didukung oleh pemerintah dan masyarakatnya.

Selain itu di dalam Pasal 3 Ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen juga mengatur tentang tujuan/upaya perlindungan konsumen yaitu:

- a. Terciptanya iklim usaha dan tumbuhnya hubungan yang sehat antara pelaku usaha dan konsumen;
- b. Berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat;
- c. Meningkatnya kualitas sumber daya manusia serta meningkatnya kegiatan penelitian dan pengembangan di bidang perlindungan konsumen.

I. Pihak-Pihak dalam Hukum Perlindungan Konsumen

a. Konsumen

Istilah konsumen berasal dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consument/konsument* (Belanda). Pengertian tersebut secara harafiah diartikan sebagai “*orang atau perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu*” atau “*sesuatu atau seseorang yang menggunakan suatu persediaan atau sejumlah barang*”. Amerika Serikat

mengemukakan pengertian konsumen yang berasal dari *consumer* berarti “pemakai”, namun dapat juga diartikan lebih luas lagi sebagai “korban pemakaian produk yang cacat”, baik korban tersebut pembeli, bukan pembeli tetapi pemakai, bahkan korban yang bukan pemakai, karena perlindungan hukum dapat dinikmati pula oleh korban yang bukan pemakai.

Konsumen menurut Inosentius Samsul adalah pengguna atau pemakai terakhir suatu produk, baik sebagai pembeli maupun diperoleh melalui cara lain, seperti pemberian, hadiah, dan undangan.¹⁸ Sedangkan Mariam Darus Badul Zaman berpendapat bahwa yang dimaksud dengan konsumen adalah semua individu yang menggunakan barang dan jasa secara konkret dan riil.¹⁹

Secara yuridis pengertian konsumen dapat dilihat pada Pasal 1 Angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi: “*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*”.²⁰

¹⁸Inosentius Samsul. 2004. *Perlindungan Konsumen, Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, Jakarta: Universitas Indonesia, hlm. 34.

¹⁹Mariam Darus Badrul Zaman. 1981. *Pembentukan Hukum Nasional dan Permasalahannya*, Bandung: Alumni, hlm 48.

²⁰Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821.

Berdasarkan penjelasan dari para ahli hukum dan UUPK tentang pengertian konsumen maka Az Nasution membedakan 3 jenis konsumen berdasarkan fungsinya yaitu:

- a) Konsumen komersial (*commercial consumer*), adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa lain dengan tujuan mendapatkan keuntungan.
- b) Konsumen antara (*intermediate consumer*), adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk diperdagangkan kembali juga dengan tujuan mencari keuntungan. Konsumen antara ini bisa berupa *supplier*, *distributor*, atau pengecer
- c) Konsumen akhir (*ultimate consumer/end user*), adalah pengguna atau pemanfaat terakhir dari suatu produk. Pengguna istilah pemakai (dalam UUPK) menunjukkan penggunaan produk untuk dirinya sendiri dan keluarganya atau orang lain. Penggunaan istilah pemakai ini memberikan kesan bahwa barang tersebut bisa miliknya sendiri atau pemberian dari orang lain tanpa melalui transaksi jual beli, konsumen akhir ini dapat berupa orang atau badan hukum yang mengonsumsi barang secara langsung.

b. Pelaku Usaha

Menurut UUPK pada Pasal 1 Ayat 3 yang dimaksud dengan pelaku usaha adalah: “*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”.

Berdasarkan penjelasan dari UUPK pelaku usaha adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor, dan lain-lain. Dalam pengertian pelaku usaha tidak mencakup eksportir karena UUPK membatasi dengan orang perseorangan atau badan usaha yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia.

UUPK ini memberikan pengertian terhadap pelaku usaha sangat luas hal ini bertujuan untuk memudahkan konsumen dalam menuntut kerugian, konsumen yang dirugikan sebagai akibat dari mengonsumsi suatu produk dapat dengan mudah mencari pihak mana yang harus dituntut. Untuk proses penyempurnaan suatu undang-undang maka akan lebih baik jika UUPK memberikan rincian sebagaimana dalam *directive*, sehingga konsumen dapat lebih mudah kepada siapa dia akan mengajukan tuntutan jika dirugikan dalam penggunaan produk.²¹

Adapun yang dimaksud dengan *directive* adalah:

- a) Pelaku usaha berarti pembuat produk akhir, pelaku dari setiap bahan mentah, atau pembuat dari suatu suku cadang dan setiap orang yang memasang nama, mereknya atau suatu tanda

²¹Aulia Muthiah. *op.cit*, hlm. 59-60.

pembedaan yang lain pada produk, menjadikan dirinya sebagai pelaku usaha.

- b) Tanpa mengurangi tanggung gugat pelaku usaha, maka setiap orang yang mengimpor suatu produk untuk dijual, disewakan, atau untuk *leasing* atau setiap bentuk pengedaran dalam usaha perdagangannya dalam masyarakat Eropa akan dipandang sebagai pelaku usaha dalam arti *directive* ini, dan akan bertanggung gugat sebagai pelaku usaha.
- c) Dalam hal pelaku usaha suatu produk tidak dikenal identitasnya, maka setiap *leveransir/supplier* akan bertanggung gugat sebagai pelaku usaha, kecuali dia memberitahukan orang yang menderita kerugian dalam waktu yang tidak terlalu lama mengenai identitas pelaku usaha atau orang yang menyerahkan produk itu kepadanya. Hal yang sama akan berlaku dalam kasus barang/produk yang diimpor, jika produk yang bersangkutan tidak menunjukkan identitas impor sebagaimana yang dimaksud dengan ayat (2) sekalipun nama pelaku usaha dicantumkan²².

J. Hak dan Kewajiban Konsumen Serta Pelaku Usaha

Hak adalah segala sesuatu yang diperoleh dari diwujudkannya suatu kewajiban. Sedangkan kewajiban adalah suatu hal yang harus dipenuhi agar dapat memperoleh suatu hal yang menjadi haknya. Demikian dengan adanya hubungan timbal balik antara konsumen dan pelaku usaha. Konsumen memiliki hak untuk memperoleh barang/jasa yang diinginkan setelah memenuhi kewajibannya untuk

²²Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *op.cit*, hlm. 10.

membayar harga atas barang/jasa tersebut kepada pelaku usaha. Sebaliknya, pelaku usaha juga memiliki hak untuk menerima pembayaran harga dari konsumen atas barang dan/atau jasa yang telah dihasilkan selanjutnya pelaku usaha pun berkewajiban untuk memberikan barang dan/atau jasa yang sudah dibayar oleh konsumen. Berikut pembahasan mengenai hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha:

a) Hak dan Kewajiban Konsumen

Adapun hak-hak konsumen juga diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu adalah sebagai berikut:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Dari berbagai macam hak yang telah dikemukakan tadi menurut penulis hak-hak konsumen ini diuraikan sebagai berikut:

- a) Hak atas keamanan dan keselamatan; Hak ini dimaksudkan untuk menjamin keamanan dan keselamatan dalam penggunaan barang atau jasa yang diperolehnya, sehingga konsumen dapat terhindar dari kerugian (fisik maupun psikis) apabila memakai suatu produk.
- b) Hak untuk memilih; Hak ini dimaksudkan untuk memberikan kebebasan kepada konsumen untuk memilih produk-produk tertentu sesuai dengan kebutuhannya tanpa ada tekanan dari pihak luar. Berdasarkan hak ini, konsumen berhak memutuskan untuk membeli atau tidak suatu produk termasuk juga untuk memilih baik kualitas maupun kuantitas jenis produk yang dipilihnya. Hak memilih ini hanya akan dimiliki oleh konsumen jika ada alternatif pilihan lain dari jenis produk tertentu. Jika suatu produk telah dikuasai oleh salah satu pihak atau dengan kata lain telah dimonopoli oleh pelaku usaha maka tentu saja konsumen tidak mempunyai pilihan lain atas suatu produk maka dengan sendirinya hak memilih tidak dapat terlaksana dengan baik. Berkaitan dengan masalah ini pemerintah telah membuat suatu peraturan perundang-

undangan yang menghalangi para pelaku usaha untuk melakukan praktik monopoli yaitu, Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktik Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat. Secara jelas dapat kita ketahui pada pasal 19 undang-undang ini adalah: *“pelaku usaha dilarang melakukan satu atau beberapa kegiatan, baik sendiri maupun bersama pelaku usaha lain, yang dapat mengakibatkan terjadinya praktik monopoli dan atau usaha pesaing usaha tidak sehat berupa:*

- a. Menolak dan atau menghalangi pelaku usaha tertentu untuk melakukan kegiatan usaha yang sama pada pasar yang bersangkutan; atau*
- b. Menghalangi konsumen atau pelanggan pelaku usaha pesaingnya untuk tidak melakukan hubungan usaha dengan pelaku usaha pesaingnya itu; atau*
- c. Membatasi peredaran dan atau penjualan barang dan atau jasa pada pasar yang bersangkutan; atau*
- d. Melakukan praktik diskriminasi terhadap pelaku usaha tertentu”.*

Undang-undang ini dibuat untuk mengantisipasi pelaku usaha yang akan memonopoli suatu produk, karena akan berakibat hilangnya hak memilih oleh konsumen dan akibat lainnya adalah pelaku usaha dapat menguasai harga pasar. Hal ini tentu saja akan menguntungkan pelaku usaha sedangkan konsumen tentu akan dirugikan.

- c) Hak untuk memperoleh informasi; Hak atas informasi yang benar dan jelas dimaksudkan agar konsumen dapat memperoleh gambaran yang benar tentang suatu produk karena dengan informasi tersebut, konsumen dapat memilih produk yang diinginkan sesuai dengan kebutuhannya serta terhindar dari kerugian akibat kesalahan dalam penggunaan produk. Informasi tersebut diantaranya adalah mengenai manfaat kegunaan produk, efek samping atas penggunaan produk, tanggal kadaluwarsa, serta identitas produsen dari produk tersebut. Informasi tersebut dapat disampaikan secara lisan maupun secara tertulis, baik yang dilakukan dengan mencantumkan pada label yang melekat pada produk maupun melalui iklan-iklan yang disampaikan oleh produsen/pelaku usaha, baik melalui media cetak maupun media elektronik. Informasi ini dapat memberikan dampak signifikan untuk meningkatkan efisiensi dari konsumen dalam memilih produk serta meningkatkan kesetiaany terhadap produk tertentu, sehingga akan memberikan keuntungan bagi pelaku usaha dan memberikan kenyamanan serta kepuasan terhadap konsumen. Jadi pemenuhan kebenaran informasi akan menguntungkan pelaku usaha dan konsumen.
- d) Hak untuk didengar; Hak ini adalah hak untuk menghindarkan diri dari kerugian. Hak ini dapat berupa pertanyaan tentang berbagai hal yang berkaitan dengan produk-produk tertentu apabila informasi yang diperoleh tentang produk tersebut kurang

memadai, atau berupa pengaduan atas kerugian yang telah dialami akibat penggunaan suatu produk atau berupa pertanyaan/pendapat tentang suatu kebijakan pemerintah yang berkaitan dengan kepentingan konsumen. Hak ini disampaikan baik secara perorangan maupun kolektif, baik yang disampaikan secara langsung maupun diwakili oleh suatu lembaga tertentu, misalnya YLKI.

- e) Hak untuk mendapatkan upaya penyelesaian hukum yang patut; Hak ini dimaksudkan untuk memulihkan keadaan konsumen yang telah dirugikan akibat penggunaan suatu produk, dengan melalui jalur hukum.
- f) Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen; Hak ini dimaksudkan agar konsumen memperoleh pengetahuan maupun keterampilan yang diperlukan agar dapat terhindar dari kerugian akibat penggunaan produk. Dengan adanya pendidikan bagi konsumen diharapkan konsumen dapat lebih kritis dan teliti dalam memilih suatu produk yang dibutuhkan.
- g) Hak untuk diperlakukan secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif; Maksud hak ini adalah hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif berdasarkan suku, agama, budaya, daerah, pendidikan, kaya, miskin, dan status sosial lainnya.
- h) Hak untuk memperoleh ganti kerugian; Hak ini dimaksudkan untuk memulihkan keadaan yang telah menjadi rusak (tidak

seimbang) akibat adanya penggunaan barang atau jasa yang tidak memenuhi harapan konsumen. Hak ini terkait dengan penggunaan produk yang telah merugikan konsumen baik yang berupa kerugian materi maupun kerugian yang menyangkut diri konsumen. Hak ini dapat diselesaikan secara damai (di luar pengadilan) maupun yang diselesaikan melalui pengadilan.

- i) Hak untuk mendapatkan barang atau jasa sesuai dengan nilai tukar yang diberikannya; Hak ini dimaksudkan untuk melindungi konsumen dari akibat permainan harga secara tidak wajar oleh pelaku usaha. Karena dalam keadaan tertentu konsumen dapat saja membayar harga suatu barang atau jasa yang jauh lebih tinggi daripada kegunaan atau kualitas dan kuantitas barang atau jasa yang diperolehnya.²³

Mengenai kewajiban konsumen dapat dilihat pada pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang dinyatakan sebagai berikut:

- a) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;

²³Aulia Muthiah. *op.cit*, hlm. 64-67.

- d) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.²⁴

b. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Menciptakan kenyamanan berusaha bagi para pelaku usaha dan sebagai keseimbangan atas hak-hak yang diberikan kepada konsumen, kepada pelaku usaha diberikan hak sebagaimana yang diatur dalam Pasal 6 UUPK.

Hak Pelaku Usaha adalah:

- a) Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b) Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang tidak beriktikad tidak baik;
- c) Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d) Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila tidak terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

²⁴Undang-Undang Nomor 8 tentang Perlindungan Konsumen, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821.

Untuk hak pada point a ini pelaku usaha akan menerima pembayaran sesuai dengan ketentuan kesepakatan yang berlaku jika produk yang dijual adalah produk yang bernilai bagus tidak cacat, namun dalam hal produk tersebut tidak memuaskan atau kualitasnya rendah maka tentu saja harga produk juga akan menjadi lebih murah, dalam hal ini pelaku usaha tidak dapat menuntut konsumen untuk membayar lebih.

Sedangkan yang berkaitan dengan point b, c, dan d merupakan hak-hak yang berhubungan dengan pihak pemerintah dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Melalui hak-hak tersebut diharapkan perlindungan konsumen tidak berlebihan hingga mengabaikan hak-hak pelaku usaha. Sedangkan untuk point yang terakhir adalah peraturan perundang-undangan lainnya yang berkenaan dengan perlindungan konsumen seperti UU Nomor 5 Tahun 1999 dan yang lainnya. Maka perlu diingat bahwa UUPK adalah payung hukum bagi semua aturan lainnya berkenaan dengan perlindungan konsumen.²⁵

Adapun kewajiban dari pelaku usaha sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yakni sebagai berikut:

- a) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b) Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;

²⁵Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *op.cit*, hlm. 51.

- c) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d) Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e) Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g) Memberi kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.²⁶

K. Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Tanggung Jawab pelaku usaha diatur dalam Pasal 19 sampai dengan Pasal 28 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang dinyatakan sebagai berikut:

a. Pasal 19 ayat (1)

Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat

²⁶Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821.

mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

b. Pasal 19 Ayat (2)

Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

c. Pasal 19 Ayat (3)

Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.

d. Pasal 19 Ayat (4)

Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.

e. Pasal 19 Ayat (5)

Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

f. Pasal 20

Pelaku usaha periklanan bertanggung jawab atas iklan yang diproduksi dan segala akibat yang ditimbulkan oleh iklan tersebut.

g. Pasal 21 Ayat (1)

Importir barang bertanggung jawab sebagai pembuat barang yang diimpor apabila importasi barang tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan produsen luar negeri.

h. Pasal 21 Ayat (2)

Importir jasa bertanggung jawab sebagai penyedia jasa asing apabila penyediaan jasa asing tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan penyedia jasa asing.

i. Pasal 22

Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam kasus pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (4), Pasal 20, dan Pasal 21 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha tanpa menutup kemungkinan bagi jaksa untuk melakukan pembuktian.

j. Pasal 23

Pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4), dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.

k. Pasal 24 Ayat (1)

Pelaku usaha yang menjual barang dan/atau jasa kepada pelaku usaha lain bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila:

- a) Pelaku usaha lain menjual kepada konsumen tanpa melakukan perubahan apa pun atas barang dan/atau jasa tersebut;
- b) Pelaku usaha lain, di dalam transaksi jual beli tidak mengetahui adanya perubahan barang dan/atau jasa yang dilakukan oleh pelaku usaha atau tidak sesuai dengan contoh, mutu, dan komposisi.

l. Pasal 24 Ayat (2)

Pelaku usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibebaskan dari tanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha lain yang membeli barang dan/atau jasa menjual kembali kepada konsumen dengan melakukan perubahan atas barang dan/atau jasa tersebut.

m. Pasal 25 Ayat (1)

Pelaku usaha yang memproduksi barang yang pemanfaatannya berkelanjutan dalam batas waktu sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun wajib menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas purna jual dan wajib memenuhi jaminan atau garansi sesuai dengan yang diperjanjikan.

n. Pasal 25 Ayat (2)

Pelaku usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha tersebut:

- a) Tidak menyediakan atau lalai menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas perbaikan;
- b) Tidak memenuhi atau gagal memenuhi jaminan atau garansi yang diperjanjikan.

o. Pasal 26

Pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan/atau garansi yang disepakati dan/atau yang diperjanjikan.

p. Pasal 27

Pelaku usaha yang memproduksi barang dibebaskan dari tanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen, apabila:

- a) Barang tersebut terbukti seharusnya tidak diedarkan atau tidak dimaksudkan untuk diedarkan;
- b) Cacat barang timbul pada kemudian hari;
- c) Cacat timbul akibat ditaatinya ketentuan mengenai kualifikasi barang;
- d) Kelalaian yang diakibatkan oleh konsumen;
- e) Lewatnya jangka waktu penuntutan 4 (empat) tahun sejak barang dibeli atau lewatnya jangka waktu yang diperjanjikan.

q. Pasal 28

Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19, Pasal 22, dan Pasal 23 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha.²⁷

L. Prinsip Tanggung Jawab dalam Hukum Perlindungan Konsumen

Prinsip tanggung jawab merupakan perihal yang sangat penting dalam kajian hukum perlindungan konsumen. Dalam kasus-kasus pelanggaran hak konsumen diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait. Secara umum prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum perlindungan konsumen dapat dibedakan sebagai berikut:

a) Prinsip Tanggung Jawab berdasarkan Unsur Kesalahan/Kelalaian

Tanggung jawab berdasarkan kesalahan/kelalaian (*negligence*) adalah prinsip tanggung jawab yang bersifat subjektif, yaitu suatu tanggung jawab yang ditentukan oleh perilaku pelaku usaha.²⁸ Berdasarkan teori ini kelalaian pelaku usaha yang berakibat pada munculnya kerugian konsumen merupakan faktor penentu adanya hak konsumen untuk mengajukan gugatan ganti rugi kepada pelaku usaha. *Negligence* ini dapat dijadikan dasar gugatan, manakala memenuhi syarat-syarat sebagai berikut:

- a. Suatu tingkah yang menimbulkan kerugian, tidak sesuai dengan sikap hati-hati yang normal.

²⁷Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821.

²⁸Inosentius Samsul. *op. cit.*, hlm. 46.

- b. Harus dibuktikan bahwa tergugat lalai dalam kewajiban berhati-hati terhadap penggugat.
- c. Perilaku tersebut merupakan penyebab nyata dari kerugian yang timbul.²⁹

Adapun yang dimaksud dengan *negligence* adalah suatu perilaku yang tidak sesuai dengan standar kelakuan yang ditetapkan oleh undang-undang demi perlindungan anggota masyarakat terhadap risiko yang tidak rasional. Yang dimaksudkan disini adalah adanya perbuatan kurang cermat, kurang hati-hati.

Prinsip yang cukup umum ini berlaku dalam hukum pidana dan perdata. Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Khususnya pasal 1365, 1366, dan 1367 prinsip pada ketiga pasal ini dipegang secara mutlak. Prinsip ini menyatakan, seseorang dapat dimintakan pertanggung jawaban secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya. Pasal 1365 KUHPdt yang biasa disebut dengan perbuatan melawan hukum mengharuskan terpenuhinya empat unsur pokok yaitu:

- a. Adanya perbuatan adalah mengandung pengertian berbuat (aktif) atau tidak berbuat (pasif) sehingga perbuatan itu bertentangan dengan hukum, baik berupa pelanggaran terhadap hak orang lain, terhadap kewajiban sendiri, terhadap kesusilaan, maupun terhadap kepantasan/kepatutan.

²⁹Ahmadi Miru. 2004. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, hlm. 148.

- b. Adanya kesalahan adalah berupa kesengajaan maupun kurang hati-hatian. Kesengajaan menunjukkan adanya maksud atau niat dari pelaku usaha untuk menimbulkan akibat tertentu. Akibat itu dapat diketahui atau dapat diduga akan terjadi dan dengan sadar melakukan perbuatan itu. Kurang hati-hatian mempersoalkan masalah kelalaian, lalai mengambil tindakan yang sepatutnya sehingga timbul akibat yang tidak dikehendaki.
- c. Adanya kerugian yang diderita dimaksud adalah kerugian yang berbentuk unsur rugi, biaya, dan bunga sebagaimana yang diuraikan sehubungan dengan wanprestasi pada perjanjian dan kerugian sehubungan dengan perbuatan melawan hukum.
- d. Adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian yang dimaksud adalah kerugian yang diderita oleh korban perbuatan melawan hukum itu adalah kerugian yang semata-mata timbul atau lahir karena terjadinya perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh pelaku. Ini berarti harus dibuktikan kaitan antara kerugian dan kesalahan pelaku pada perbuatan melawan hukum.

Selain itu faktor kesalahan atau kelalaian pelaku usaha, tuntutan ganti rugi tersebut dapat juga diajukan dengan bukti-bukti lain yaitu:

- a. Pihak tergugat merupakan pelaku usaha yang benar-benar mempunyai kewajiban untuk melakukan tindakan yang dapat menghindari terjadinya kerugian konsumen.
- b. Pelaku usaha tidak melaksanakan kewajibannya untuk menjamin kualitas produk sesuai dengan standar yang aman untuk dikonsumsi atau digunakan.
- c. Konsumsi menderita kerugian.
- d. Kelalaian pelaku usaha merupakan faktor yang mengakibatkan adanya kerugian bagi konsumen.³⁰

Ketentuan yang berhubungan dengan UUPK berdasarkan pada teori umum dalam hukum acara, yaitu asas *audi et alterm partem* atau asas kedudukan yang sama antara semua pihak yang berperkara. Para hakim harus memberi kepada para pihak beban yang seimbang dan patut sehingga masing-masing pihak memiliki kesempatan yang sama untuk memenangkan perkara.

Setiap perkara harus jelas siapa yang menjadi subjek atau pelaku yang melakukan kesalahan. Dalam teori hukum dikenal asas dua asas yaitu:

- a. *Vicarious liability/respondeat superior, let the master answer*; yang mengandung pengertian, majikan bertanggung jawab atas kerugian pihak yang ditimbulkan oleh orang-orang/karyawan yang berada dibawah pengawasannya. Contoh: jika karyawan itu

³⁰Inosentius Samsul. *op.cit*, hlm. 47.

dipinjamkan ke pihak lain, maka beban tanggung jawabnya beralih kepada pemakai karyawan tadi.

- b. *Coporate liability* pada prinsipnya memiliki pengertian yang sama dengan *vicarious liability* menurut doktrin ini lembaga (korporasi) yang menaungi suatu kelompok kerja mempunyai tanggung jawab terhadap tenaga-tenaga yang dipekerjakannya. Contoh; hubungan hukum antara pasien dengan rumah sakit. Maka dengan menggunakan prinsip ini semua pekerja tenaga medik dan para dokter menjadi tanggung jawab rumah sakit tempat mereka bekerja
- c. *Ostansible agency* prinsip ini mempunyai makna jika suatu korporasi memberikan kesan kepada masyarakat bahwa orang-orang yang bekerja dibawah naungan korporasi ini harus tunduk dan patuh dengan peraturan korporasi. Sehingga korporasi ini wajib bertanggung jawab terhadap konsumen (pasien) akan mendapatkan wujud tanggung jawab dari korporasi tempat dokter dan tenaga medik yang bekerja³¹

Mengenai pembagian beban pembuktiannya asas ini mengikuti ketentuan pasal 163 HIR, atau pasal 283 RBg dan pasal 1865 KUHPdt yang menyatakan bahwa barang siapa yang mengakui mempunyai

³¹Celina Tri Siwi Kristiyani. 2001. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, hlm. 94.

suatu hak, harus membuktikan adanya hal atau peristiwa itu (*actorie incumbit probation*).³²

Setiap konsumen yang merasa dirugikan, jika ingin menuntut kerugian tersebut dia harus membuktikan kesalahan pelaku usaha yang mengakibatkan kerugian tersebut, beban pembuktian ada pada konsumen.³³

b) Prinsip Praduga untuk Selalu Bertanggung Jawab (*Presumption of liability*)

Prinsip yang menyatakan tergugat selalu dianggap bertanggung jawab sampai dia dapat membuktikan, bahwa dia tidak bersalah, jadi beban pembuktian ada pada tergugat. Pembuktian semacam ini lebih dikenal dengan sistem pembuktian terbalik. Undang-Undang Perlindungan Konsumen rupanya mengadopsi sistem pembuktian ini, sebagaimana ditegaskan dalam pasal 19, 22, 23, dan 28

Dasar pemikiran dari teori pembuktian terbalik ini adalah seseorang dianggap bersalah, sampai yang bersangkutan dapat membuktikan sebaliknya. Hal ini tentu bertentangan dengan asas hukum praduga tidak bersalah (*presumption of innocence*) yang lazim dikenal dalam hukum. Namun, jika diterapkan dalam kasus konsumen akan tampak, asas demikian cukup relevan. Jika digunakan teori ini, maka yang berkewajiban untuk membuktikan kesalahan itu ada dipihak pelaku usaha yang digugat. Tergugat ini harus menghadirkan bukti-bukti dirinya tidak

³² *Ibid*, hlm 93.

³³ Aulia Muthiah. *op cit.*, hlm 119.

bersalah. Tentu saja konsumen tidak lalu berarti dapat sekehendak hati mengajukan gugatan.

Sebagai contoh penerapan prinsip ini dapat digunakan oleh konsumen jasa pengangkutan, pada pendapat para ahli hukum pengangkutan mereka mengenalkan empat macam jenis bentuk pertanggung jawaban yang harus dilaksanakan oleh pelaku usaha jasa pengangkutan yaitu:

- a. Pengangkut dapat membebaskan diri dari tanggung jawab jika dia dapat membuktikan, kerugian ditimbulkan oleh hal-hal di luar kekuasaannya.
- b. Pengangkut dapat membebaskan diri dari tanggung jawab jika dia dapat membuktikan, bahwa dia telah mengambil suatu tindakan yang diperlukan untuk menghindari timbulnya kerugian.
- c. Pengangkut dapat membebaskan diri dari tanggung jawab jika dia dapat membuktikan, kerugian yang timbul bukan karena kesalahannya.
- d. Pengangkut tidak bertanggung jawab jika kerugian itu ditimbulkan oleh kesalahan/kelalaian penumpang atau karena/mutu barang yang diangkut tidak baik.³⁴

Konsep ini merupakan teori Pembalikan Beban Pembuktian, teori ini digunakan dalam hukum perlindungan konsumen, maka yang bertanggung jawab untuk membuktikan kesalahan adalah pihak pelaku

³⁴ *Ibid*, hlm. 95.

usaha yang digugat, jadi tergugat yang harus menghadirkan bukti-bukti bahwa dirinya tidak bersalah. Hal ini bertujuan untuk memberikan kemudahan untuk para konsumen sebagai penggugat tidak perlu membuktikan kesalahan para pelaku usaha yang menjadi tergugat.³⁵

c) Prinsip Praduga untuk Tidak Selalu Bertanggung Jawab (*Presumption of nonliability*)

Prinsip ini merupakan kebalikan dari prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab, dimana tergugat selalu dianggap tidak bertanggung jawab sampai dibuktikan, bahwa ia bersalah. Prinsip ini hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas dan pembatasan demikian biasanya secara *common sense* dapat dibenarkan³⁶. Akan tetapi prinsip ini tidak lagi diterapkan secara mutlak dan mengarah pada prinsip tanggung jawab dengan pembatasan uang ganti rugi.

d) Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (*Strict Liability*)

Berkaitan dengan lemahnya kedudukan konsumen penggugat dalam hal membuktikan kesalahan ataupun *negligencenya* pelaku usaha tergugat karena tidak mempunyai pengetahuan dan sarana yang memuaskan untuk itu. Dalam perkembangannya, pengadilan-pengadilan di Amerika Serikat menempuh cara lain untuk meminta pertanggung jawaban dari pelaku

³⁵Aulia Muthiah. *op.cit*, hlm. 120.

³⁶Shidarta. 2004. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Edisi Revisi, Jakarta: Grasindo, hlm. 62.

usaha, yaitu dengan mempergunakan prinsip pertanggung jawaban mutlak (*strict liability*) tersebut.

Strict liability adalah bentuk khusus dari *tort* (perbuatan melawan hukum), yaitu prinsip pertanggung jawaban dalam perbuatan melawan hukum yang tidak didasarkan pada kesalahan (sebagaimana *tort* umumnya), tetapi prinsip ini mewajibkan pelaku usaha langsung bertanggung jawab atas kerugian yang timbul karena perbuatan melawan hukum itu. Prinsip pertanggung jawaban mutlak (*strict liability*) ini tidak mempersoalkan lagi mengenai ada atau tidak adanya kesalahan, tetapi pelaku usaha langsung bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan oleh produknya yang cacat, karena pelaku usaha yang kurang hati-hati dan karena pelaku usaha yang harus mencegah kerugian itu.³⁷

Pada tata hukum yang ada di Indonesia *strict liability* secara implisit dapat ditemukan di dalam KUHPdt pada pasal 1367 yaitu:

“Seseorang tidak saja bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya sendiri, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya atau disebabkan oleh barang-barang yang berada di bawah pengawasannya”.

³⁷Janus Sidabalok. 2014. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, hlm. 101.

“Orang tua dan wali bertanggung jawab tentang kerugian yang disebabkan oleh anak-anak belum dewasa, yang tinggal pada mereka dan terhadap siapa mereka melakukan kekuasaan orang tua dan wali”.

“Majikan-majikan dan mereka yang mengangkat orang-orang lain untuk mewakili urusan-urusan mereka, adalah bertanggung jawab tentang kerugian yang diterbitkan oleh pelayan-pelayan atau bawahan-bawahan mereka di dalam melakukan pekerjaan untuk mana orang-orang dipakainya”.

“Guru-guru sekolah dan kepala-kepala tukang bertanggung jawab tentang kerugian yang diterbitkan oleh murid-murid dan tukang-tukang mereka selama waktu orang-orang ini berada di bawah pengawasan mereka”.

“Tanggung jawab yang disebutkan di atas berakhir jika orang-orang tua, wali-wali, guru-guru sekolah dan kepala-kepala tukang itu membuktikan bahwa mereka tidak dapat mencegah perbuatan untuk mana mereka seharusnya bertanggung jawab itu”.

Pasal ini mengatur tentang tanggung jawab seseorang atas kerugian yang disebabkan oleh barang-barang yang berada di bawah pengawasannya.

Misalnya seorang pelayan apotek menyerahkan obat tetes mata kepada pembeli. Namun, ternyata pembeli ini ingin membeli obat tetes telinga. Pelayan apotek salah menyerahkan obat tetes mata. Konsumen tentu

dirugikan atas kesalahan pelayan apotek tersebut. Tanpa mempersoalkan siapa yang bersalah sehingga konsumen mengalami kerugian. Jadi konsumen tidak mempersoalkan siapa yang bersalah. Seorang konsumen hanya menuntut kerugian yang dideritanya. Para pekerja di bawah tanggung jawab majikannya, maka yang harus bertanggung jawab atas kesalahan yang mengakibatkan kerugian ini adalah majikan. Pekerja mempertanggung jawabkan kesalahannya terhadap majikannya.

Dalam penerapannya pasal 1367 KUHPdt ini sudah dapat dijadikan sebagai salah satu dasarnya kata-kata "*barang yang berada di bawah pengawasannya*" dapat dipandang sebagai faktor yang berdiri sendiri sebagai penyebab timbulnya kerugian. Begitu pula dengan anak-anak dan para pekerja, yang berarti bahwa tidak memerlukan adanya kesalahan dari pemilik barang, wali atau majikan.

Selain dari pasal 1367 KUHPdt kita juga akan mendapati tentang masalah tanggung jawab ini pada pasal 1376 KUHPdt yaitu: "*Pemilik seekor binatang, atau siapa yang memakainya adalah, selama binatang itu dipakainya bertanggung jawab tentang kerugian yang diterbitkan oleh binatang tersebut, baik binatang itu ada di bawah pengawasannya, maupun tersesat atau terlepas dari pengawasannya*".

Sedangkan untuk mempergunakan konsep *strict liability* ini pada bidang perlindungan konsumen khususnya tanggung jawab produk, akan memudahkan pembuktian. Akhirnya benar-benar memberikan

perlindungan kepada konsumen. Dengan menggunakan kedua pasal 1376 KUHPdt itu konsumen yang dirugikan dapat langsung meminta pertanggung jawaban kepada para pemberi kerja (majikan).

Hal ini tidak dimaksudkan untuk menempatkan pelaku usaha pada posisi yang sulit semata-mata, tetapi karena kedudukan pelaku usaha yang jauh lebih kuat dibanding konsumen yang antara lain disebabkan kemampuannya di bidang keuangan sehingga seorang pelaku usaha dapat menggunakan jasa ahli hukum yang terbaik dalam menghadapi suatu perkara.

Alasan lain yang dapat dijadikan dasar untuk memberlakukan atau memakai konsep *strict liability* dalam perlindungan konsumen, khususnya tanggung jawab produk adalah dengan melihat pada tujuan dari perlindungan itu sendiri. Kata perlindungan mengandung arti memberi kemudahan bagi konsumen untuk mempertahankan dan atau memperoleh apa yang menjadi haknya.³⁸

Janus sidabalok³⁹ berpendapat dalam bukunya yang berjudul Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia yaitu “*dengan memberlakukan konsep pertanggung jawaban mutlak, maka apa yang diharapkan dari perlindungan konsumen dapat tercapai sebab pihak konsumen yang akan dilindungi itu akan dapat dengan mudah mempertahankan atau memperoleh haknya jika dibandingkan dengan konsep kesalahan, di*

³⁸Aulia Muthiah. *op.cit*, hlm. 123.

³⁹Janus Sidabalok. *op.cit*, hlm 105.

mana konsumen masih dibebani kewajiban untuk membuktikan kesalahan pelaku usaha". Jadi dengan konsep *strict liability* ini pelaku usaha harus bertanggung jawab terhadap kerugian yang diderita konsumen.

Prinsip ini sering diidentikan dengan prinsip tanggung jawab absolut (*absolute liability*). Kendati demikian ada pula para ahli yang membedakan kedua terminologi di atas. Ada pendapat yang mengatakan, *strict liability* adalah prinsip tanggung jawab yang menetapkan kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan.

Ada pengecualian-kecualian yang memungkinkan untuk dibebaskan dari tanggung jawab, misalnya keadaan *force majeure*. Sebaliknya, *absolute liability* adalah prinsip tanggung jawab tanpa kesalahan dan tidak ada pengecualiannya. Selain itu ada pandangan yang agak mirip, yang mengaitkan perbedaan kedua pada ada tidaknya hubungan kausalitas antara subjek yang bertanggung jawab dan kesalahannya. Pada *strict liability*, hubungan itu harus ada, sementara pada *absolute liability*, dapat saja si tergugat yang dimintai pertanggung jawaban itu bukan si pelaku langsung kesalahan tersebut (misalnya dalam kasus bencana alam).⁴⁰

e) Prinsip Tanggung Jawab dengan Pembatasan (*limitation of liability*)

Prinsip ini sangat disenangi oleh pelaku usaha untuk dicantumkan sebagai klausul eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuatnya. Prinsip

⁴⁰Aulia Muthiah. *op.cit*, hlm. 124.

tanggung jawab dengan pembatasan ini sangat merugikan konsumen bila ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha. Dalam UU No.8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen seharusnya pelaku usaha tidak boleh secara sepihak menentukan klausul yang merugikan konsumen, termasuk membatasi maksimal tanggung jawabnya. Jika ada pembatasan mutlak harus berdasarkan pada peraturan perundang-undangan.

Beberapa prinsip perlindungan konsumen ini tentu bertujuan untuk memberikan layanan hukum kepada konsumen yang dirugikan disebabkan oleh pelaku usaha. Tujuan dari pengaturan ini tentu saja untuk memberikan kepastian hukum kepada konsumen yang dirugikan akibat perbuatan pelaku usaha.⁴¹

M. Tinjauan Umum Mengenai Pengangkutan

a) Pengertian Pengangkutan

Dalam dunia perniagaan, masalah pengangkutan memegang peranan yang sangat penting, tidak hanya sebagai alat fisik, alat yang harus membawa barang yang diperdagangkan dari produsen ke konsumen tetapi juga sebagai penentu dari harga barang-barang tersebut. Karena itu untuk kepentingan perdagangan tiap-tiap pedagang akan selalu mendapatkan frekuensi pengangkutan yang kontiniu dan tinggi dengan biaya angkutan yang rendah menurut arti kata pengangkutan berasal dari kata angkut yang berarti angkut dan bawa, muat bawa atau kirimkan. Mengangkut artinya mengangkat atau membawa dan membawa atau mengirimkan.

⁴¹*Ibid*, hlm. 128.

Pengangkutan artinya pembawaan barang atau orang, pemuatan dan pengiriman barang atau orang, barang atau orang yang diangkat. Jadi dalam pengertian pengangkutan itu tersimpul suatu proses kegiatan atau Gerakan dari suatu tempat ke tempat lain.

Adapun tujuan dari pengangkutan adalah memindahkan barang atau orang dari suatu tpmat ke tempat yang lain dengan selamat yang dimana hal tersebut juga dimaksud untuk meningkatkan daya guna dan nilai.

Pengertian pengangkutan sendiri tidak diatur dalam KUHD, tetapi mengenai hal ini Abdul Kadir Muhammad merumuskan sebagai berikut:
“proses kegiatan memuat barang atau penumpang ke dalam alat pengangkutan, membawa barang atau penumpang dari tempat pemuatan ke tempat tujuan dan menurunkan barang atau penumpang dari alat pengangkut ke tempat yang ditentukan”.⁴²

Sedangkan Purwosucipto memberikan pengertian sebagai berikut:
“perjanjian timbal balik antara pengangkutan dan pengiriman dimana pengangkutan mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang atau orang di suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat. Sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar uang angkutan”.⁴³

⁴²Abdulkadir Muhammad. 1991. *Hukum Pengangkutan Darat, Laut, dan Udara*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, hlm. 19.

⁴³H.M.N. Purwosutjipto. 1994. *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia*, Jakarta: Djambatan, hlm. 2.

Menurut Abdul Kadir Muhammad dalam definisi pengangkutan aspek-aspeknya meliputi:

- a. Pelaku yaitu orang yang melakukan pengangkutan berupa badan usaha seperti perusahaan pengangkutan.
- b. Alat pengangkutan yaitu alat yang digunakan untuk menyelenggarakan pengangkutan seperti kendaraan bermotor, kapal laut dan lain-lain.
- c. Barang yaitu muatan yang diangkut. Barang perdagangan yang sah menurut undang-undang.
- d. Perbuatan yaitu kegiatan pengangkutan barang atau orang sejak pemuatan sampai penurunan di tempat tujuan.
- e. Fungsi Pengangkutan meningkatkan kegunaan dan nilai barang.
- f. Tujuan pengangkutan yaitu sampai di tempat tujuan yang ditentukan dengan selamat.

b) Jenis-Jenis Pengangkutan

Dalam masyarakat dikenal dengan adanya 3 jenis pengangkutan yaitu:

- a. Pengangkutan darat, diatur dalam:
 1. KUHD (Kitab Undang-Undang Hukum Dagang) Buku 1, Bab 2 dan 3 mulai pasal 90-98. Dalam pengangkutan darat dan pengangkutan perairan darat tetapi hanya khusus mengenai pengangkutan barang.

2. KUHPer (Kitab Undang-Undang Hukum Perdata) dalam pasal 1365 KUHPerdata menyebutkan bahwa: *“tiap perbuatan melanggar hukum yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut”*. Pasal 1367 ayat 1 KUHPerdata menyebutkan bahwa seseorang tidak saja bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan perbuatan sendiri tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan oleh-oleh barang yang berada di bawah pengawasannya.
 3. Peraturan khusus lainnya misal Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1965 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Raya, Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2008 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.
- b. Pengangkutan Laut diatur dalam:
1. KUHD, Buku 2, Bab V tentang perjanjian carter kapal.
 2. KUHD, Buku 2, Bab Va tentang pengangkutan barang-barang.
 3. KUHD, Buku 2, Bab Vb tentang pengangkutan orang.
 4. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran.
- c. Pengangkutan Udara diatur dalam:
1. S. 1939-100 bsd Undang-Undang Nomor 83 Tahun 1958.
 2. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan.
- d. Pengangkutan Perketaapian diatur dalam:
1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian.

c) Perjanjian Pengangkutan

Menurut Pasal 1313 KUH Perdata perjanjian adalah perbuatan dengan mana satu orang lain atau lebih mengikatkan dirinya terhadap suatu orang lain atau lebih. Dari peristiwa ini timbullah suatu hubungan hukum antara dua orang atau lebih yang disebut perikatan yang didalamnya terdapat hak dan kewajiban masing-masing pihak. Perjanjian adalah sumber perikatan, perikatan yang berasal dari perjanjian dikehendaki oleh dua orang atau dua pihak yang membuat perjanjian, sedangkan perikatan yang lahir dari undang-undang dibuat atas dasar kehendak yang berhubungan dengan perbuatan manusia yang terdiri dari dua pihak.⁴⁴

Sedangkan menurut Poerwosutjipto mengatakan bahwa pengangkutan adalah perjanjian timbal balik antara pengangkut dengan pengirim dimana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau orang dari satu tempat ke tempat tertentu dengan selamat, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar uang angkutan.⁴⁵ Untuk itu perjanjian pengangkutan ialah suatu perjanjian dimana satu pihak menyanggupi untuk dengan aman membawa orang atau barang dari satu tempat ke lain tempat, sedangkan pihak yang lainnya menyanggupi akan membayar ongkosnya.⁴⁶

⁴⁴Suharnoko. 2004. *Hukum Perjanjian*, Jakarta: Prenada Media, hlm. 117.

⁴⁵H.M.N. Poerwosutjipto. *op. cit.*, hlm 3.

⁴⁶R. Subekti. 1995. *Aneka Perjanjian*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, hlm. 69.

d) Tanggung Jawab Hukum

a. Pengertian Tanggung Jawab Hukum

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) tanggung jawab adalah kewajiban menanggung segala sesuatunya bila terjadi apa-apa boleh di tuntutan, dipersalahkan, dan diperkarakan. Dalam kamus hukum, tanggung jawab adalah suatu keharusan bagi seseorang untuk melaksanakan apa yang telah diwajibkan kepadanya.⁴⁷

Menurut hukum tanggung jawab adalah suatu akibat atas konsekuensi kebebasan seseorang tentang perbuatannya yang berkaitan dengan etika atau moral dalam melakukan suatu perbuatan.⁴⁸

Selanjutnya menurut Titik Triwulan pertanggung jawaban harus mempunyai dasar, yaitu hal yang menyebabkan timbulnya hak hukum bagi seorang untuk menuntut orang lain sekaligus berupa hal yang melahirkan kewajiban hukum orang lain untuk memberi pertanggung jawabannya.⁴⁹

Menurut hukum perdata dasar pertanggung jawaban dibagi menjadi dua macam, yaitu kesalahan dari risiko, dengan demikian dikenal dengan pertanggung jawaban atas kesalahan (*liability without based on fault*) dan pertanggung jawaban tanpa kesalahan yang dikenal (*liability without fault*) yang dikenal dengan tanggung jawab risiko

⁴⁷Andi Hamzah. 2005. *Kamus Hukum*, Jakarta: Ghalia Indonesia, hlm. 38.

⁴⁸Soekidjo Notoatmojo. 2010, *Etika dan Hukum Kesehatan*, Jakarta: Rineka Cipta, hlm. 9.

⁴⁹Titik Triwulan dan Shinta Febrian. 2010. *Perlindungan Hukum bagi Pasien*, Jakarta: Prestasi Pustaka, hlm. 48.

atau tanggung jawab mutlak (*strict liability*).⁵⁰ Prinsip dasar pertanggung jawaban atas dasar kesalahan mengandung arti bahwa seseorang harus bertanggung jawab karena telah melakukan kesalahan yaitu merugikan orang lain. Sebaliknya prinsip tanggung jawab risiko adalah bahwa konsumen penggugat tidak diwajibkan lagi melainkan produsen tergugat langsung bertanggung jawab sebagai risiko usahanya.

b. Prinsip Tanggung Jawab Hukum

Dalam hukum pengangkutan terdapat tiga prinsip atau ajaran dalam menentukan tanggung jawab hukum pengangkut, yaitu sebagai berikut:

1. Prinsip tanggung jawab atas dasar kesalahan (*the based on fault atau liability based on fault principle*).
2. Prinsip tanggung jawab atas dasar praduga (*rebuttable presumption of liability principle*).
3. Prinsip tanggung jawab mutlak (*no fault, atau strict liability, absolute liability principle*).⁵¹

Berikut dipaparkan mengenai ketiga prinsip pertanggung jawaban pengangkut tersebut di atas. Pertama, prinsip tanggung jawab atas dasar kesalahan (*the based on fault atau liability based on fault principle*), dalam ajaran ini bahwa dalam menentukan tanggung

⁵⁰Abdulkadir Muhammad. 2008. *Hukum Pengangkutan Niaga*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, hlm. 23.

⁵¹Martono. 2007. *Pengantar Hukum Udara Nasional dan Internasional*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, hlm. 146.

jawab hukum pengangkutan di dasarkan pada pandangan bahwa yang membuktikan kesalahan pengangkut adalah pihak yang dirugikan atau penggugat. Dalam hukum positif Indonesia, prinsip ini dapat menggunakan pasal 1365 BW, yang sangat terkenal dengan pasal perbuatan melawan hukum (*onrechtmatigedaad*). Menurut konsepsi pasal ini mengharuskan pemenuhan unsur-unsur untuk menjadikan suatu perbuatan melanggar hukum dapat dituntut ganti rugi antara lain:

1. Adanya perbuatan melawan hukum dari tergugat.
2. Perbuatan tersebut dapat dipersalahkan kepadanya.
3. Adanya kerugian yang diderita akibat kesalahan tersebut.

Makna dari perbuatan melawan hukum, tidak hanya perbuatan aktif tetapi juga perbuatan pasif, yaitu meliputi tidak berbuat sesuatu dalam hal yang seharusnya menurut hukum orang yang harus berbuat. Penetapan ketentuan pasal 1365 BW ini memberi kebebasan kepada penggugat atau pihak yang dirugikan untuk membuktikan bahwa kerugian itu timbul akibat perbuatan melanggar hukum dari tergugat, sedangkan aturan khusus mengenai tanggung jawab hukum pengangkut berdasarkan prinsip kesalahan biasanya ditentukan dalam undang-undang yang mengatur masing-masing jenis pengangkutan. Prinsip yang kedua, yaitu prinsip tanggung jawab atas dasar praduga (*rebuttable presumption of liability principle*), menurut prinsip ini tergugat

dianggap selalu bersalah kecuali tergugat dapat membuktikan bahwa dirinya tidak bersalah atau dapat mengemukakan hal-hal yang dapat membebaskan dari kesalahan. Jadi dalam prinsip ini hampir sama dengan prinsip yang pertama, hanya saja beban pembuktian menjadi terbalik yaitu terletak pada tergugat untuk membuktikan bahwa tergugat tidak bersalah.

Dalam KUHDagang, prinsip tanggung jawab atas dasar praduga bersalah dapat ditemukan dalam Pasal 468 yang menyatakan *“Perjanjian pengangkutan menjanjikan pengangkut untuk menjaga keselamatan barang yang harus diangkut dari saat penerimaan sampai saat penyerahannya. Pengangkut harus mengganti kerugian karena tidak menyerahkan seluruh atau sebagian barangnya atau karena ada kerusakan, kecuali bila ia membuktikan bahwa tidak diserahkannya barang itu seluruhnya atau sebagian atau kerusakannya itu adalah akibat suatu kejadian yang selayaknya tidak dapat dicegah atau dihindarinya, akibat sifatnya, keadaanya atau suatu cacat barangnya sendiri atau akibat kesalahan pengirim. Perusahaan pengangkut bertanggung jawab atas tindakan orang yang dipekerjakannya, dan terhadap benda yang digunakannya dalam pengangkutan itu”*.

Di samping itu UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga memberikan perlindungan kepada pengirim selaku pemilik barang jika terjadi kerugian yang ditimbulkan dalam

pelaksanaan kewajiban perusahaan jasa pengangkutan, yaitu sebagaimana tercantum dalam pasal 19 ayat 1 yang berbunyi:

“Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”.

Prinsip yang ketiga, prinsip tanggung jawab mutlak (*no fault, atau strict liability, absolute liability principle*). Menurut prinsip ini, bahwa pihak yang menimbulkan kerugian dalam hal ini tergugat selalu bertanggung jawab tanpa melihat ada atau tidaknya kesalahan atau tidak melihat siapa yang bersalah atau suatu prinsip pertanggung jawaban yang memandang kesalahan sebagai suatu yang tidak relevan untuk dipermasalahkan apakah pada kenyataannya ada atau tidak ada. Pengangkut tidak mungkin bebas dari tanggung jawab hukum dengan alasan apapun yang menimbulkan kerugian bagi penumpang atau pengirim barang. Prinsip ini dapat dirumuskan dalam kalimat pengangkut bertanggung jawab atas setiap kerugian yang timbul karena peristiwa apapun dalam penyelenggaraan pengangkutan. Dalam perundang-undangan mengenai pengangkutan prinsip tanggung jawab mutlak tidak diatur.

Hal ini tidak mungkin diatur karena alasan bahwa pengangkut yang berusaha di bidang jasa angkutan tidak perlu dibebani dengan

risiko yang terlalu berat. Namun tidak berarti para pihak tidak boleh menggunakan prinsip ini dalam perjanjian pengangkutan, hal tersebut berdasarkan asas perjanjian yang bersifat kebebasan berkontrak.⁵²

Berdasarkan pasal 1338 ayat (1) KUHPerdara Asas kebebasan berkontrak memberikan kebebasan kepada para pihak untuk:

1. Membuat atau tidak membuat perjanjian.
2. Mengadakan perjanjian dengan siapapun.
3. Menentukan mengenai klausula/isi dalam perjanjian, pelaksanaan, serta persyaratannya.
4. Menentukan bentuk perjanjian yaitu tertulis atau lisan.
5. Menentukan cara membuat perjanjian.

c. Bentuk-Bentuk Tanggung Jawab Hukum

Suatu Konsep yang terkait dengan teori kewajiban hukum adalah konsep tanggung jawab hukum (*liability*). Seseorang secara hukum dikatakan bertanggung jawab untuk suatu perbuatan tertentu adalah bahwa dia dapat dikenakan suatu sanksi dalam suatu perbuatan yang berlawanan. Normalnya dalam kasus sanksi dikenakan karena perbuatannya sendiri yang membuat orang tersebut harus bertanggung jawab.

Menurut Pasal 1365 KUHPerdara, maka yang dimaksud dengan perbuatan melanggar hukum adalah perbuatan yang melawan hukum

⁵²Abdulkadir Muhammad. *op.cit*, hlm. 41.

yang dilakukan oleh seseorang yang karena sahnya telah menimbulkan kerugian bagi orang lain. Dalam ilmu hukum dikenal 3 (tiga) kategori dari perbuatan melawan hukum, yaitu sebagai berikut:

1. Perbuatan melawan hukum karena kesengajaan.
2. Perbuatan melawan hukum tanpa kesalahan (tanpa unsur kesengajaan maupun kelalaian).
3. Perbuatan melawan hukum karena kelalaian.⁵³

d. Tanggung Jawab Hukum dalam Pengangkutan Darat

Tanggung jawab hukum dalam pengangkutan darat diatur dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang dinyatakan sebagai berikut:

1. Pasal 234 Ayat (1)

Pengemudi, pemilik kendaraan bermotor, dan/atau perusahaan angkutan umum bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh penumpang dan/atau pemilik barang dan/atau pihak ketiga karena kelalaian Pengemudi.

2. Pasal 234 Ayat (2)

Setiap pengemudi, pemilik kendaraan bermotor, dan/atau perusahaan angkutan umum bertanggung jawab atas kerusakan jalan dan/atau perlengkapan jalan karena kelalaian atau kesalahan pengemudi.

⁵³Munir Fuady. 2003. *Perbuatan Melawan Hukum*, Bandung: Citra Aditya Bakti, hlm. 3.

3. Pasal 234 Ayat (3)

Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku jika:

- i. Adanya keadaan memaksa yang tidak dapat dielakkan atau di luar kemampuan pengemudi;
- ii. Disebabkan oleh perilaku korban sendiri atau pihak ketiga; dan/atau
- iii. Disebabkan gerakan orang dan/atau hewan walaupun telah diambil tindakan pencegahan.

4. Pasal 235 Ayat (1)

Jika korban meninggal dunia akibat kecelakaan lalu lintas sebagaimana dimaksud dalam pasal 229 ayat (1) huruf c, pengemudi, pemilik, dan/atau perusahaan angkutan umum wajib memberikan bantuan kepada ahli waris korban berupa biaya pengobatan dan/atau biaya pemakaman dengan tidak menggugurkan tuntutan perkara pidana.

5. Pasal 235 Ayat (2)

Jika terjadi cedera terhadap badan atau kesehatan korban akibat kecelakaan lalu lintas sebagaimana dimaksud dalam pasal 229 ayat (1) huruf c, pengemudi, pemilik dan/atau perusahaan angkutan umum wajib memberikan bantuan kepada korban berupa biaya pengobatan dengan tidak menggugurkan tuntutan perkara pidana.

6. Pasal 236 Ayat (1)

Pihak yang menyebabkan terjadinya kecelakaan lalu lintas sebagaimana dimaksud dalam pasal 229 wajib mengganti kerugian yang besarnya ditentukan berdasarkan putusan pengadilan.

7. Pasal 236 Ayat (2)

Kewajiban mengganti kerugian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) pada kecelakaan lalu lintas sebagaimana dimaksud dalam pasal 229 ayat (2) dapat dilakukan di luar pengadilan jika terjadi kesepakatan damai di antara para pihak yang terlibat.

8. Pasal 237 Ayat (1)

Perusahaan angkutan umum wajib mengikuti program asuransi kecelakaan sebagai wujud tanggung jawabnya atas jaminan asuransi bagi korban kecelakaan.

9. Pasal 237 Ayat (2)

Perusahaan angkutan umum wajib mengasuransikan orang yang dipekerjakan sebagai awak kendaraan.⁵⁴

e. Tanggung Jawab Hukum dalam Pengangkutan Laut

Tanggung jawab hukum dalam pengangkutan laut diatur dalam Pasal 40 sampai dengan Pasal 43 Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran yang dinyatakan sebagai berikut:

⁵⁴Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5025.

1. Pasal 40 Ayat (1)

Perusahaan angkutan di perairan bertanggung jawab terhadap keselamatan dan keamanan penumpang dan/atau barang yang diangkutnya.

2. Pasal 40 Ayat (2)

Perusahaan angkutan diperairan bertanggung jawab terhadap muatan kapal sesuai dengan jenis dan jumlah yang dinyatakan dalam dokumen muatan dan/atau perjanjian atau kontrak pengangkutan yang telah disepakati.

3. Pasal 41 Ayat (1)

Tanggung jawab sebagaimana dimaksud dalam pasal 40 dapat ditimbulkan sebagai akibat pengoperasian kapal berupa:

- i. Kematian atau lukanya penumpang yang diangkut;
- ii. Musnah, hilang, atau rusaknya barang yang diangkut;
- iii. Keterlambatan angkutan penumpang dan/atau barang yang diangkut; atau
- iv. Kerugian pihak ketiga.

4. Pasal 40 Ayat (2)

Jika dapat membuktikan bahwa kerugian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, huruf c, dan huruf d bukan

disebabkan oleh kesalahannya, perusahaan angkutan di perairan dapat dibebaskan sebagian atau seluruh tanggung jawabnya.

5. Pasal 40 Ayat (3)

Perusahaan angkutan di perairan wajib mengasuransikan tanggung jawabnya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan melaksanakan asuransi perlindungan dasar penumpang umum sesuai dengan standar ketentuan peraturan perundang-perundangan.

6. Pasal 42 Ayat (1)

Perusahaan angkutan di perairan wajib memberikan fasilitas khusus dan kemudahan bagi penyandang cacat, wanita hamil, anak di bawah usia 5 (lima) tahun, orang sakit, dan orang lanjut usia.

7. Pasal 42 Ayat (2)

Pemberian fasilitas khusus dan kemudahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak dipungut biaya tambahan.

8. Pasal 43

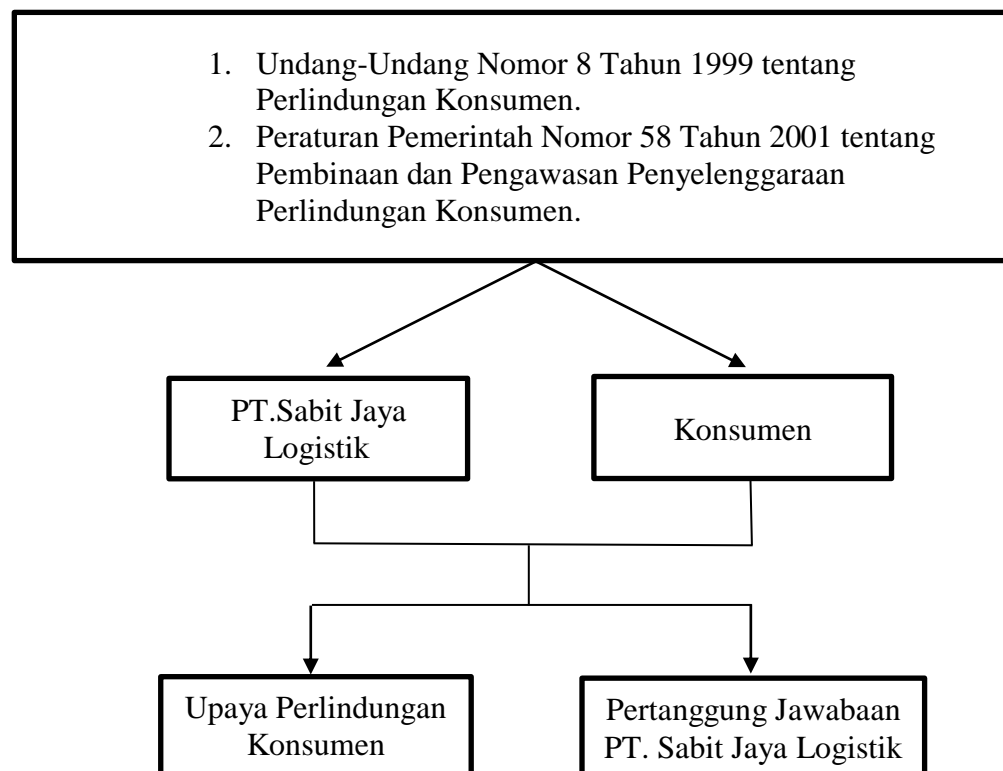
Ketentuan lebih lanjut mengenai tanggung jawab pengangkut diatur dengan peraturan pemerintah.⁵⁵

⁵⁵Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4849.

N. Kerangka Pikir

Kerangka pikir Perlindungan Hukum Bagi Para Pengguna Jasa Pengiriman Barang PT. Sabit Jaya Logistik dapat dilihat pada bagan berikut:

Gambar 1. Skema Perlindungan Konsumen



Keterangan:

Berdasarkan bagan di atas dijelaskan bahwa adanya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bertujuan untuk mengatur konsumen beserta pelaku usaha. Perlindungan Konsumen adalah permasalahan utama yang terjadi karena mengingat konsumen merupakan pihak yang lemah sehingga perlu diberikan perlindungan. Adanya konsumen sebagai pengguna jasa pengiriman barang pada PT. Sabit Jaya Logistik sehingga diperlukannya sebuah

perlindungan konsumen untuk melindungi hak-hak dari para pengguna jasa pengiriman barang pada PT. Sabit Jaya Logistik tersebut. Dalam hal pengiriman barang sewaktu-waktu dapat terjadi sebuah kesalahan yang tidak terduga, bisa karena kesalahan yang dikarenakan pihak pelaku usaha maupun *force majeure*.

III. METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Masalah

Pendekatan masalah merupakan proses penyelesaian atau pemecahan masalah melalui tahap-tahap yang ditentukan sehingga mencapai tujuan penelitian.⁵⁶ Penelitian ini menggunakan pendekatan normatif-terapan dalam penelitian ini bermaksud untuk menganalisis sebuah permasalahan yang dilakukan dengan cara melihat bahan-bahan hukum yang merupakan data primer dan data sekunder yang diperoleh di lapangan guna untuk mendapatkan data-data yang konkrit yang terjadi di masyarakat.

B. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan bersifat penelitian hukum normatif-empiris, karena penelitian ini dilakukan dengan cara meneliti serta mengkaji mengenai perlindungan hukum bagi para pengguna jasa pengiriman barang PT Sabit Jaya Logistik. Selain itu penelitian ini juga dilakukan dengan cara menganalisis serta mengkaji dari bahan-bahan Pustaka yang berupa literatur dan peraturan perundang-undangan yang berlaku berkaitan dengan permasalahan yang akan di bahas.

C. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan adalah tipe deskriptif. Tipe deskriptif bertujuan untuk memperoleh pemaparan (deskripsi) secara lengkap, rinci, jelas, dan

⁵⁶Abdulkadir Muhammad. 2004. *Hukum dan Penelitian Hukum*, Bandung: Citra Aditya Bakti, hlm. 112.

sistematis tentang beberapa aspek yang diteliti pada undang-undang, peraturan pemerintah, naskah kontrak atau objek kajian lainnya.⁵⁷

D. Data dan Sumber Data

Dalam Penelitian ini digunakan 2 (dua) jenis data, data tersebut yakni:

- a) Data primer, merupakan data yang harus diperoleh peneliti melalui penelitian langsung terhadap faktor-faktor yang menjadi latar belakang penelitian. Data primer dalam penelitian ini berasal dari wawancara dan observasi ke PT. Sabit Jaya Logistik. Hal ini dilakukan agar penulis mengetahui kenyataan yang terjadi di lapangan. Hasil wawancara dan observasi tersebut digunakan sebagai bahan pembahasan dalam penelitian agar mampu menemukan penyelesaian suatu permasalahan.
- b) Data sekunder, adalah data yang diperoleh melalui bahan pustaka, dengan cara mengumpulkan data dari berbagai sumber bacaan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Data sekunder terdiri atas:
 - a. Bahan hukum primer, yaitu bahan hukum yang mengikat seperti peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan penelitian ini yaitu:
 1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
 2. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan;
 3. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran;

⁵⁷ *Ibid*, hlm. 2.

4. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen;
 5. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata;
- b. Bahan hukum sekunder, yaitu bahan yang memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer, Bahan-bahan hukum sekunder yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari bahan kepustakaan, literatur ilmu hukum, bahan kuliah, maupun literatur-literatur yang berkaitan dengan penelitian atau masalah yang dibahas.
- c. Bahan hukum tersier, yaitu bahan hukum yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Bahan hukum tersier ini berasal dari internet.

E. Metode Pengumpulan dan Pengolahan Data

a) Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dipergunakan dalam penulisan ini adalah:

- a. Studi pustaka, yaitu mempelajari, membaca, mencatat, memahami, dan mengutip data yang diperoleh dari beberapa literatur berupa buku-buku dan peraturan hukum yang berkaitan dengan pokok bahasan.
- b. Wawancara (transkrip terlampir), yaitu melakukan tanya jawab secara langsung kepada ibu Yulia Hartati selaku pemilik PT Sabit Jaya Logistik mengenai bagaimana upaya perlindungan konsumen bagi pengguna jasa PT Sabit Jaya Logistik dan prinsip pertanggung jawaban pengangkut apakah yang digunakan oleh PT Sabit Jaya

Logistik terhadap barang apabila terjadi sesuatu yang merugikan para konsumen untuk memperoleh data mengenai perlindungan hukum bagi para pengguna jasa PT Sabit Logistik.

b) Metode Pengolahan Data

Data yang diperoleh atau terkumpul selanjutnya dilakukan pengolahan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Seleksi data, yaitu memeriksa data yang diperoleh secara selektif untuk mengetahui apakah ada data yang salah dan apakah data tersebut sudah sesuai dengan ketentuan dalam menjawab permasalahan dalam penelitian.
- b. Klasifikasi data, yaitu menempatkan data-data sesuai dengan kelompok dan aturan yang telah diterapkan di dalam pokok bahasan sehingga diperoleh data-data yang benar-benar diperlukan dalam penelitian ini.
- c. Sistematika data, yaitu menyusun data menurut tata urutan yang ditetapkan sesuai dengan konsep, tujuan dan bahasan sehingga mudah untuk dianalisis.⁵⁸

F. Analisis Data

Setelah dilakukan pengolahan data, maka selanjutnya data dianalisis secara kualitatif. Analisis kualitatif adalah menafsirkan data dalam bentuk kalimat secara teratur, runtun, logis, tidak tumpang tindih dan efektif sehingga

⁵⁸ *Ibid*, hlm. 77.

memudahkan dalam menarik kesimpulan dan diperoleh gambaran yang jelas mengenai jawaban dari permasalahan yang dibahas.⁵⁹

Analisis ini dilakukan dengan cara menginterpretasikan atau merekonstruksi data dalam bentuk kalimat yang sistematis dan dalam bahasa yang efektif dengan menghubungkan data tersebut menurut pokok bahasan yang telah ditetapkan, sehingga dapat diperoleh gambaran yang jelas dalam mengambil kesimpulan.

⁵⁹*Ibid*, hlm 127.

V. PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

a) Upaya perlindungan konsumen yang dilakukan oleh PT Sabit Jaya Logistik terdapat dua cara yaitu:

a. Secara Administrasi, yakni:

1. Proses pengiriman yang dilakukan via telepon dilakukan penjemputan barang serta pengecekan kondisi barang yang akan dikirim. Dalam poin ini sudah mengikuti ketentuan dari Pasal 7 huruf a dan d Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengenai kewajiban pelaku usaha.
2. Pencatatan barang sebelum dikirim ke tujuan untuk dokumentasi sehingga tidak ada kekeliruan dalam pengiriman baik dari bentuk, berat, kondisi, surat izin, dan lain-lain. Dalam poin ini sudah mengikuti ketentuan dari Pasal 7 huruf a dan b Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengenai kewajiban pelaku usaha.
3. Memberi *invoice*/faktur terhadap setiap barang yang dikirim sehingga apabila terjadi sesuatu terhadap barang yang disebabkan oleh PT Sabit Jaya Logistik dapat dilakukan penggantian kerugian sesuai jumlah yang tertera pada *invoice*/faktur. Dalam poin ini sudah mengikuti ketentuan dari Pasal 7 huruf a dan f Undang-

Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengenai kewajiban pelaku usaha.

4. Memberikan asuransi terhadap setiap barang yang akan dikirim guna untuk memberikan jaminan apabila terjadi kesalahan, kerusakan, maupun kehilangan barang sehingga memungkinkan pengguna jasa untuk melakukan klaim. Dalam poin ini sudah mengikuti ketentuan dari Pasal 7 huruf a, f dan g Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengenai kewajiban pelaku usaha.
5. Melakukan pengecekan barang secara berulang oleh petugas agar barang yang akan dikirim sudah sesuai dengan *invoice*/faktur hingga barang sampai tujuan. Dalam poin ini sudah mengikuti ketentuan dari Pasal 7 huruf a dan d Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengenai kewajiban pelaku usaha.

b. Secara Pengemasan, yakni:

1. Proses pengemasan dilakukan di kantor perusahaan, untuk menghindari kecurangan-kecurangan yang dilakukan oleh konsumen. Dalam poin ini sudah mengikuti ketentuan dari Pasal 7 huruf a dan d Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengenai kewajiban pelaku usaha.
2. Melindungi barang dengan *bubble wrap* yang dilapisi dengan kantong plastik lalu diberikan perekat dengan lakban hitam agar barang terjamin keamanannya. Dalam poin ini sudah mengikuti

ketentuan dari Pasal 7 huruf a dan d Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengenai kewajiban pelaku usaha.

3. Memasukkan barang kiriman kedalam kotak kardus untuk menambah perlindungan akan barang yang akan dikirim agar barang terjamin keselamatannya. Dalam poin ini sudah mengikuti ketentuan dari Pasal 7 huruf a dan d Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengenai kewajiban pelaku usaha.

b) Pertanggung jawaban yang diberikan oleh PT Sabit Jaya Logistik berupa:

- a. PT Sabit Jaya Logistik akan mengganti kerugian apabila terdapat kesalahan, kerusakan atau kehilangan barang dalam pengiriman barang sesuai yang tertera dalam *invoice*/faktur kecuali kerusakan atau kehilangan tersebut diakibatkan karena adanya *force majeure*. Dalam poin ini sudah mengikuti ketentuan dari Pasal 19 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengenai tanggung jawab pelaku usaha. Kemudian sesuai dengan ketentuan Pasal 234 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan dan juga sesuai dengan ketentuan dari Pasal 40 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran. Dalam poin ini juga menggunakan prinsip pertanggung jawaban dalam hukum perlindungan konsumen yaitu prinsip pertanggung jawaban atas dasar kesalahan/kelalaian (*negligence*). Sedangkan dari sisi hukum pengangkutan poin ini

menggunakan prinsip pertanggung jawaban berdasarkan kesalahan (*the based on fault or liability based on fault principle*).

- b. PT Sabit Jaya Logistik bertanggung jawab terhadap kesalahan, kelalaian, dan penggelapan yang dilakukan oleh karyawannya, yang mengakibatkan kerugian bagi konsumen. Dalam poin ini sudah mengikuti ketentuan dari Pasal 19 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengenai tanggung jawab pelaku usaha. Kemudian sesuai dengan ketentuan Pasal 234 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan dan juga sesuai dengan ketentuan dari Pasal 40 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran. Dalam poin ini juga menggunakan prinsip pertanggung jawaban dalam hukum perlindungan konsumen yaitu prinsip pertanggung jawaban atas dasar kesalahan/kelalaian (*negligence*). Sedangkan dari sisi hukum pengangkutan poin ini menggunakan prinsip pertanggung jawaban berdasarkan kesalahan (*the based on fault or liability based on fault principle*).
- c. Konsumen berhak mengajukan klaim terhadap PT Sabit Jaya Logistik apabila terhadap kerusakan dan kehilangan sebagian atau keseluruhan barang milik konsumen berdasarkan bukti kerusakan dan kehilangan. Resi klaim paling lambat 90 (sembilan puluh) hari terhitung sejak tanggal penerimaan kiriman konsumen. Dalam poin ini sudah mengikuti ketentuan dari Pasal 19 Ayat (1) dan Ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

mengenai tanggung jawab pelaku usaha. Kemudian sesuai dengan ketentuan Pasal 234 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan dan juga sesuai dengan ketentuan dari Pasal 40 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran. Dalam poin ini juga menggunakan prinsip pertanggung jawaban dalam hukum perlindungan konsumen yaitu prinsip pertanggung jawaban atas dasar kesalahan/kelalaian (*negligence*). Sedangkan dari sisi hukum pengangkutan poin ini menggunakan prinsip pertanggung jawaban berdasarkan kesalahan (*the based on fault or liability based on fault principle*).

- d. Pembayaran klaim oleh PT Sabit Jaya Logistik kepada pihak konsumen dilakukan paling lambat 1 (satu) hari sejak klaim diterima oleh PT Sabit Jaya Logistik. Dalam poin ini sudah mengikuti ketentuan dari Pasal 19 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengenai tanggung jawab pelaku usaha. Kemudian sesuai dengan ketentuan Pasal 234 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan dan juga sesuai dengan ketentuan dari Pasal 40 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran. Dalam poin ini juga menggunakan prinsip pertanggung jawaban dalam hukum perlindungan konsumen yaitu prinsip pertanggung jawaban atas dasar kesalahan/kelalaian (*negligence*). Sedangkan dari sisi hukum pengangkutan poin ini menggunakan prinsip pertanggung jawaban

berdasarkan kesalahan (*the based on fault or liability based on fault principle*).

- e. Terhadap barang kiriman yang rusak akibat kelalaian PT Sabit Jaya Logistik harus tetap dikembalikan kepada konsumen tanpa mengurangi kewajiban perusahaan ini untuk membayar ganti rugi kepada konsumen sesuai dengan nilai yang tertera dalam *invoice/faktur*. Dalam poin ini sudah mengikuti ketentuan dari Pasal 19 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengenai tanggung jawab pelaku usaha. Kemudian sesuai dengan ketentuan Pasal 234 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan dan juga sesuai dengan ketentuan dari Pasal 40 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran. Dalam poin ini juga menggunakan prinsip pertanggung jawaban dalam hukum perlindungan konsumen yaitu prinsip pertanggung jawaban atas dasar kesalahan/kelalaian (*negligence*). Sedangkan dari sisi hukum pengangkutan poin ini menggunakan prinsip pertanggung jawaban berdasarkan kesalahan (*the based on fault or liability based on fault principle*).
- f. Terhadap barang kiriman yang hilang sebagian atau seluruh barang milik konsumen akibat kelalaian PT Sabit Jaya Logistik, jika kemudian hari barang yang hilang ditemukan kembali oleh PT Sabit Jaya Logistik dalam kondisi yang rusak dan tidak memiliki nilai, maka PT Sabit Jaya Logistik harus menyerahkan barang tersebut kepada pihak konsumen untuk menghindari penyalahgunaan produk oleh pihak

tertentu sehingga dapat menimbulkan kerugian. Dalam poin ini sudah mengikuti ketentuan dari Pasal 19 Ayat (1), Ayat (2) dan Ayat (5) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengenai tanggung jawab pelaku usaha. Kemudian sesuai dengan ketentuan Pasal 234 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan dan juga sesuai dengan ketentuan dari Pasal 40 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran. Dalam poin ini juga menggunakan prinsip pertanggung jawaban dalam hukum perlindungan konsumen yaitu prinsip pertanggung jawaban atas dasar kesalahan/kelalaian (*negligence*). Sedangkan dari sisi hukum pengangkutan poin ini menggunakan prinsip pertanggung jawaban berdasarkan kesalahan (*the based on fault or liability based on fault principle*).

B. Saran

Dari hasil penelitian maka terdapat beberapa saran bagi PT Sabit Jaya Logistik serta para konsumen yang menggunakan jasa pengiriman barang yaitu:

- a) Kepada PT Sabit Jaya Logistik untuk membuat Aplikasi tersendiri untuk mempermudah pemesanan jasa bagi para konsumen.
- b) Kepada PT Sabit Jaya Logistik untuk menambah bahan-bahan pelindung barang seperti *sterofoam*, dan lain-lain terhadap barang yang bersifat pecah belah supaya lebih terjamin keamanannya.
- c) Kepada PT Sabit Jaya Logistik untuk memberikan pelayanan pengemasan di rumah pengguna jasa pengiriman barang agar lebih praktis.

- d) Kepada para konsumen pengiriman barang untuk memastikan bahwa barang yang dikirim sudah benar sehingga ketika terjadi kesalahan dalam pengiriman barang karena sejatinya kesalahan tersebut tidak menjadi tanggung jawab dari PT Sabit Jaya Logistik.
- e) Kepada para konsumen pengiriman barang untuk memastikan bahwa alamat penerima sudah benar sehingga tidak terjadi kesalahan dalam pengiriman barang.

DAFTAR PUSTAKA

Buku/Literatur

- Ali, Ahmad. 1996. *Menguak Tabir Hukum*, Jakarta: Chandra Pratama.
- Asikin, Zainal. 2016. *Pengantar Hukum Perusahaan, Cetakan ke-1*, Jakarta: Kencana.
- Asyhadie, Zaeni. 2005. *Hukum Bisnis Prinsip dan Pelaksanaanya di Indonesia*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Cindawati. 2014. *Hukum Dagang dan Perkembangannya*, Palembang: Putra Penuntun.
- Dirjosisworo, Soedjono. 1997. *Hukum Perusahaan Mengenai Bentuk-Bentuk Perusahaan (badan usaha) di Indonesia*. Bandung: Mandar Maju.
- Fuady, Munir. 2003. *Perbuatan Melawan Hukum*, Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Hamzah, Andi. 2005. *Kamus Hukum*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Kansil, C.S.T. 2013. *Pokok-Pokok Pengetahuan Hukum Dagang Indonesia Edisi ke-2*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Kotler, Philip. 2000. *Principles of marketing*, Jakarta: Erlangga.
- Kristiyani, Celina Tri Siwi. 2001. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Martono. 2007. *Pengantar Hukum Udara Nasional dan Internasional*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Miru, Ahmadi. 2004. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo. 2015. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Muhammad, Abdulkadir. 1991. *Hukum Pengangkutan Darat, Laut, dan Udara*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- . 2002. *Hukum Perusahaan Indonesia*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- . 2008. *Hukum Pengangkutan Niaga*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.

Muthiah, Aulia. 2018. *Hukum Perlindungan Konsumen Dimensi Hukum Positif dan Ekonomi Syariah*, Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

Notoatmojo, Soekidjo. 2010, *Etika dan Hukum Kesehatan*, Jakarta: Rineka Cipta.

Purwosutjipto, H.M.N. 1994. *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia*, Jakarta: Djambatan.

Rajagukguk, Erman. 2000. *Hukum Perlindungan Konsumen dalam Era Perdagangan Bebas*, Bandung: Mandar Maju.

Rosmawati. 2018. *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Cet. Ke-1, Depok: Prenadamedia Group (Divisi Kencana).

Samadani, Adil. *Dasar-Dasar Hukum Bisnis*, Jakarta: Penerbit Mitra Wacana Media.

Samsul, Inosentius. 2004. *Perlindungan Konsumen, Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, Jakarta: Universitas Indonesia.

Sasongko, Wahyu. 2016. *Ketentuan-Ketentuan Pokok Perlindungan Konsumen*, Bandar Lampung: Universitas Lampung.

Shidarta. 2000. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: PT. Grasindo.

----- . 2004. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Edisi Revisi, Jakarta: Grasindo.

Sidabalok, Janus. 2014. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.

Subekti, R. 1995. *Aneka Perjanjian*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.

Suharnoko. 2004. *Hukum Perjanjian*, Jakarta: Prenada Media.

Triwulan, Titik dan Shinta Febrian. 2010. *Perlindungan Hukum bagi Pasien*, Jakarta: Prestasi Pustaka.

Zaman, Mariam Darus Badrul. 1981. *Pembentukan Hukum Nasional dan Permasalahannya*, Bandung: Alumni.

Jurnal Hukum

Asri, Dyah Permata Budi. “*Perlindungan Hukum Preventif Terhadap Ekspresi Budaya Tradisional di Daerah Istimewa Yogyakarta Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 Tentang Hak Cipta*”, *Journal of Intellectual Property* Vol.1 No.1 Tahun 2018.

Raming, Nicky Yitro Mario. “*Syarat-Syarat Sahnya Pendirian Perseroan Terbatas (PT) Di Indonesia, Lex Privatum, Vol.I/No.2/Apr-Jun/2013.*

Peraturan Perundang-Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (*Burgerlijk Wetboek*).

Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821.

Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4756.

Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4849.

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5025.