

IMPLEMENTASI PERLINDUNGAN KONSUMEN

JASA EKSPEDISI MOBIL

(Studi pada PT Anugerah Mandiri Bersama)

Skripsi

Oleh

Giofrancoyola Sidabalok

2012011365



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG**

2025

ABSTRAK

IMPLEMENTASI PERLINDUNGAN KONSUMEN

JASA EKSPEDISI MOBIL

(Studi pada PT Anugerah Mandiri Bersama)

Oleh

Giofrancoyola Sidabalok

PT Anugerah Mandiri Bersama merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengangkutan kendaraan mobil. Dalam perjalanan pengiriman kendaraan mobil yang relatif jauh dan medan yang dilalui cukup berbahaya. Ada kalanya kejadian yang tidak diinginkan terjadi. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis perlindungan konsumen pengiriman mobil saat terjadi kerugian.

Penelitian ini adalah penelitian normatif-empiris dengan pendekatan undang-undang (*statute approach*). Data yang digunakan data primer, dan data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer, sekunder, tersier. Metode pengumpulan data dengan studi kepustakaan, wawancara, dan studi dokumen. Metode pengolahan data melalui seleksi data, pemeriksaan data, klasifikasi data, dan penyusunan data. Analisis data menggunakan analisis kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan PT Anugerah Mandiri melakukan perlindungan konsumen dengan memberikan asuransi dan Standar Operasional Prosedur (SOP) perusahaan yang harus dilaksanakan saat pengiriman mobil. Perusahaan menjalankan tanggung jawabnya dengan baik saat terjadi kerugian pada konsumen, dengan klaim asuransi mengganti mobil yang hancur dan klaim asuransi untuk perbaikan mobil.

Kata kunci: Ekspedisi Mobil, Jasa, Perlindungan Konsumen.

ABSTRACT**CONSUMER PROTECTION IMPLEMENTATION
FOR CAR EXPEDITION SERVICES
(Study at PT Anugerah Mandiri Bersama)**

**By
Giofrancoyola Sidabalok**

PT Anugerah Mandiri Bersama is a company engaged in the transportation services of motor vehicles. During the vehicle delivery process, which often involves long distances and challenging terrains, undesirable incidents may occur. This research aims to analyze consumer protection in car shipping in cases of loss or damage.

This study adopts a normative-empirical approach with a statute-based analysis. The data used includes primary data and secondary data, consisting of primary, secondary, and tertiary legal materials. Data collection methods involve literature reviews, interviews, and document studies. Data processing methods include data selection, verification, classification, and organization. The data is analyzed qualitatively.

The research findings indicate that PT Anugerah Mandiri Bersama provides consumer protection through insurance and the implementation of the company's Standard Operating Procedures (SOP) during car shipping. The company fulfills its responsibilities effectively in the event of consumer losses by offering insurance claims for damaged vehicles, including total loss replacements and vehicle repairs.

Keywords: Car Expedition, Services, Consumer Protection.

**IMPLEMENTASI PERLINDUNGAN KONSUMEN
JASA EKSPEDISI MOBIL
(Studi pada PT Anugerah Mandiri Bersama)**

Oleh
Giofrancoyola Sidabalok
2012011365

Skripsi

**Sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar
SARJANA HUKUM**

**Pada
Bagian Hukum Keperdataan
Fakultas Hukum Universitas Lampung**



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2025**

Judul Skripsi : **IMPLEMENTASI PERLINDUNGAN
KONSUMEN JASA EKSPEDISI MOBIL
(Studi pada PT Anugerah Mandiri Bersama)**

Nama Mahasiswa : **Giofrancoyola Sidabalok**

NPM : **2012011365**

Bagian : **Hukum Keperdataan**

Fakultas : **Hukum**

MENYETUJUI

1. Komisi Pembimbing

Pembimbing I



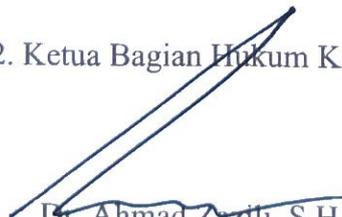
Dr. Sepriyadi Adhan S, S.H., M.H.
NIP. 197309291998021001

Pembimbing II



Harsa Wahyu Ramadhan, S.H., M.H.
NIK. 231811920315101

2. Ketua Bagian Hukum Keperdataan



Dr. Ahmad Zazili, S.H., M.H.
NIP. 197404132005011001

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

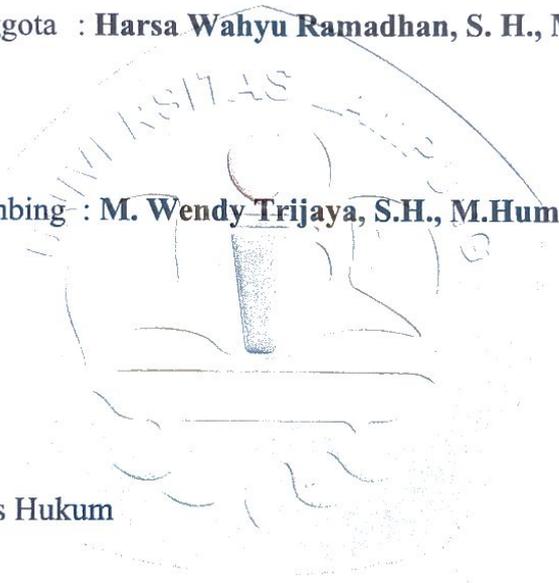
Ketua : Dr. Sepriyadi Adhan S, S.H., M.H



Sekretaris/Anggota : Harsa Wahyu Ramadhan, S. H., M. H.



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



2. Dekan Fakultas Hukum



Dr. M. Fakhri S.H., M.S.

NIP. 196412181988031002



Tanggal Lulus Ujian Skripsi: 31 Januari 2025

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Giofrancoyola Sidabalok

NPM : 2012011365

Bagian : Perdata

Fakultas : Hukum

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul **IMPLEMENTASI PERLINDUNGAN KONSUMEN JASA EKSPEDISI MOBIL (Studi pada PT Anugerah Mandiri Bersama)** adalah benar-benar hasil karya sendiri dan bukan hasil plagiat sebagaimana telah diatur dalam Pasal 43 Peraturan Rektor Universitas Lampung Nomor 02 Tahun 2024 Tentang Peraturan Akademik.

Bandar Lampung, 31 Januari 2025



Giofrancoyola Sidabalok
NPM 2012011365

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Giofrancoyola Sidabalok lahir di Purbasaribu, Kabupaten Simalungun, Sumatera Utara, pada 22 Juni 2001 sebagai anak kelima dari enam bersaudara. Anak dari pasangan Alm. Robertus Donald Sidabalok dan Ibu Raida Nainggolan.

Penulis menyelesaikan pendidikan di SD Negeri Purbasaribu, Sumatera Utara pada tahun 2012, Sekolah Menengah Pertama di SMP SW St. Agustinus Haranggaol, Sumatera Utara pada 2016, saat masih di bangku pendidikan Sekolah Menengah Pertama Penulis merasa terpanggil menjadi Imam Katolik dan memutuskan masuk SMA Seminari Pematangsiantar, Sumatera Utara, namun karena tidak terpilih penulis memutuskan melanjutkan pendidikan formal biasa di SMA Bintang Timur Pematangsiantar, Sumatera Utara dan lulus pada 2020. Penulis melanjutkan pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Lampung dimulai pada semester ganjil 2020 melalui jalur Ujian Tertulis Berbasis Komputer (UTBK).

Dalam menjalani perkuliahan, penulis pernah aktif di organisasi kampus, seperti UKM Katolik Universitas Lampung pernah menjadi pengurus pada periode kepengurusan 2023 dan FORMAHKRIS UNILA (Forum Mahasiswa Hukum Kristen Universitas Lampung) pernah menjadi pengurus pada periode 2023 dan menjadi penasihat pengurus pada periode 2024. Penulis telah mengikuti Kuliah Kerja Nyata (KKN) Periode 2 Tahun 2023 pada 29 Juni- 04 Oktober 2023 di Desa Mekar Jaya, Kecamatan Putra Rumbia, Kabupaten Lampung Tengah. Penulis pernah mengikuti program Magang Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) Batch V di Kantor Penghubung Komisi Yudisial Lampung.

MOTO

“Karena itu berjaga-jagalah, sebab kamu tidak tahu pada hari mana Tuhanmu datang.” (Matius 24:42)

“Ambil Risiko, Bermimpi Lebih Besar, dan Berharap Besar” (Claude T. Bissell)

“Bermainlah dengan logika, semua terjadi karena ada sesuatu yang akan mengikuti” (Giofrancoyola Sidabalok)

PERSEMBAHAN

Di Dalam Nama Tuhan Yesus Kristus

Kupersembahkan skripsi ini kepada:

Kedua Orang Tuaku Tercinta,
Alm. Bapak Robertus Donald Sidabalok dan Ibu Raida Nainggolan

Terima kasih untuk apa yang sudah saya dapatkan dari kalian. Bentuk kasih sayang dan cinta yang kalian berikan kepada anakmu ini. Bukan harta tetapi kekuatan untuk berani melangkah. Yang membuat anakmu berani beranjak jauh dari rumah untuk menggapai pendidikan di tanah Lampung ini. Semoga Alm. Bapak bisa bangga di surga melihat setiap langkah anakmu ini, dan semoga Ibu sehat selalu dan panjang umur agar dapat melihat langkah selanjutnya dari anakmu. Aku sayang kalian.

SANWACANA

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus, karena atas rahmat dan kasih karunia penyertaan-Nya, Penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“IMPLEMENTASI PERLINDUNGAN KONSUMEN JASA EKSPEDISI MOBIL (Studi pada PT Anugerah Mandiri Bersama)”** Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Lampung.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, saran, dan dukungan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga penyusunan skripsi ini dapat dilakukan dan diselesaikan dengan baik. Maka pada kesempatan ini, Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. M. Fakhri, S.H., M.S. Selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Lampung;
2. Bapak Dr. Ahmad Zazili, S.H., M.H. Selaku ketua Bagian Hukum Keperdataan Fakultas Hukum Universitas Lampung;
3. Bapak Dr. Sepriyadi Adhan S, S.H., M.H. Selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk membantu penulis dengan sabar dalam membimbing, memberikan saran, masukan, motivasi dan pengarahan serta pengertiannya selama proses pengerjaan skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik;
4. Bapak Harsa Wahyu Ramadhan, S.H., M.H. Selaku Dosen Pembimbing II yang juga telah meluangkan waktunya untuk membantu penulis dengan sabar dalam membimbing, memberikan saran, masukan, motivasi dan pengarahan serta pengertiannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik;
5. Bapak M. Wendy Trijaya, S.H., M.Hum. Selaku Dosen Pembahas I dan juga selaku Sekretaris Bagian Hukum Keperdataan Fakultas Hukum Universitas

- Lampung yang telah memberikan, kritik, saran, serta masukan yang membangun terhadap penulisan skripsi ini;
6. Ibu Dora Mustika, S.H., M.H. selaku Dosen Pembahas II yang telah memberikan, kritik, saran, serta masukan yang membangun terhadap penulisan skripsi ini;
 7. Bapak Dita Febrianto, S.H., M.Hum. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membantu atas arahan yang telah diberikan selama penulis menempuh pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Lampung;
 8. Bapak Arifur Chandra Girsang dan keluarga besar PT Anugerah Mandiri Bersama selaku Direktur Utama PT Anugerah Mandiri Bersama, yang membantu penulis dalam pengambilan data selama penelitian skripsi ini.
 9. Para dosen dan karyawan yang bertugas di Fakultas Hukum Universitas Lampung, khusus bagian hukum keperdataan yang selama ini mengabdikan dan mendedikasikan dirinya untuk memberikan ilmu dan bantuan sedara teknis maupun administratif yang diberikan kepada penulis selama menyelesaikan studi;
 10. Saudara-saudariku Nawari Elisabeth Sidabalok, Nova Ezra Julperia Sidabalok, Santo Hironimus Sidabalok, Rahmawati Sidabalok, dan adikku Ivana Meilin Sidabalok yang sudah membantu memberikan support kepada penulis untuk menyelesaikan pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Lampung ini;
 11. Kakak Ipar Ronald Sinaga dan keponakan Cahaya Sinaga yang memberikan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan karya tulis ini;
 12. Abang-abangan Banteng Rantau Agung Simbolon, Natanael Tambunan, Jose Togatorop, Joshua Sihombing, Rully Sitanggung, Aristo Simamora, Anugrah Siburian, Arsael Sianturi, Mattew Marchel, Yohannes Gultom, Yeremia Simamora, Batis Simanjuntak, Andrew Naibaho, Maekel Sitohang dan Zefanya Panggabean, terimakasih sudah menyambut baik penulis dan menjadi keluarga penulis di Bandar Lampung;
 13. Sahabat-sahabat penulis di Banteng Rantau Reborn Aditya Seto Nugroho, Adrian Daulat Limbong, Amaldo Septian Lumban Toruan, Audrey Natanael Nababan, Jonathan Juan Panggabean, Ronang Tio Rumapea, Ruben Claudio

- Purba, Ryan Patrik Siagian, yang telah memberi semangat dan menjadi keluarga penulis di Bandar Lampung;
14. Teman-teman *Goes to Krui*, Adrian Daulat Limbong, Amaldo Septian Lumbantoruan, Arcefrida Imanuella Girsang, Audrey Natanael Nababan, Cindy Margaretha Siahaan, Nadya Tamado Sitorus, Rieke Honey Debora Sitompul, Ronang Tio Rumapea, Ruben Claudio Purba dan Ryan Patrik Siagian. Terimakasih untuk kesan yang manis dan trip yang menyenangkan ke Metro, Pringsewu hingga ke Krui. Semoga Tuhan Yesus Kristus selalu memberkati kita semuanya mulai dari rencana kecil hingga rencana yang besar;
 15. Keluargaku di Bandar Lampung Uda M. Simbolon dan istri kak L. Marbun, Lae Alka Marbun beserta keluarga, bang Tupa Simbolon, dan kak Maida, yang sudah menjadi keluarga baru bagi penulis selama perkuliahan;
 16. Keluargaku di FORMAHKRIS, terima kasih telah menjadi keluarga bagi penulis yang memberikan dukungan dan masukan selama penulis berdinamika di dalam FORMAHKRIS ini;
 17. Warga Angansaka Delliana Sianipar, Flora Sitorus, Febryanti Siagian, Maryani Cindy, Rizky Tiurmaida Manurung, Selviana Tumanggor, dan Sri Pakpahan yang menjadi keluarga di kost tercinta dan selalu memberi dukungan kepada penulis;
 18. Keluarga besar IKABTIPEL (Ikatan Keluarga Alumni Bintang Timur di Lampung) yang telah menjadi tempat berkumpul sebagai keluarga selama perkuliahan di Lampung;
 19. Adik-adik Augusto Tamba, Buha Situmorang, Harry Pasaribu, dan Sofian Pasaribu, terimakasih sudah membantu dan menemani penulis baik dalam perkuliahan dan menyelesaikan tulisan ini;
 20. Keluarga besar UKM Katolik Universitas Lampung, yang menjadi wadah bagi penulis dalam melayani dan berdinamika bersama;
 21. Kepada anggota Wizzh Boys, KCK.KM'22, Laskar23, dan PARAGAT'24, terimakasih sudah menemani penulis dalam perkuliahan dan saling berbagi cerita, semoga kita selalu diberkati oleh Tuhan;
 22. Kepada para saudara CMVE (*corona mea vost estis*), terima kasih karena sudah menjadi saudara bai penulis di perantauan, semoga persaudaraan yang sudah

kita pupuk dari SMA Seminari Menengah Pematangsiantar hingga masa perkuliahan ini selalu kompak dalam nama Tuhan Yesus Kristus;

23. Almamaterku tercinta, Fakultas Hukum, Universitas Lampung;
24. Semua Pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu memberikan semangat, dan pelajaran berharga bagi penulis selama penulis berkuliah dan menyelesaikan skripsi di Universitas Lampung ini.

Bandar Lampung, 31 Januari 2025

Giofrancoyola Sidabalok

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	ii
MENGESAHKAN	vi
PERNYATAAN	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
MOTTO	ix
PERSEMBAHAN	x
SANWACANA	xi
DAFTAR ISI	vv
DAFTAR GAMBAR	vvii
I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Ruang Lingkup.....	5
1.4. Tujuan Penelitian.....	5
1.5. Manfaat Penelitian.....	6
II. TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Tinjauan Umum tentang Pengangkutan.....	7
2.1.1. Pengertian Umum Pengangkutan.....	7
2.1.2. Fungsi dan Tujuan Pengangkutan.....	11
2.1.3. Asas-asas Pengangkutan.....	11
2.2. Tinjauan Umum tentang Konsumen.....	13
2.3. Tinjauan Umum tentang Jasa.....	17
2.3.1. Karakteristik Jasa.....	17
2.3.2. Kualitas Jasa.....	18
2.3.3. Klasifikasi Jasa.....	19
2.3.4. Pelaku Usaha Bidang Jasa.....	20
2.4. Tinjauan Umum tentang Perjanjian.....	21
2.4.1. Pengertian Perjanjian.....	21
2.4.2. Syarat Sahnya Perjanjian.....	23
2.4.3. Asas-asas dalam Perjanjian.....	24
2.4.4. Akibat Suatu Perjanjian.....	25
2.5. Tinjauan Umum tentang Asuransi.....	27
2.5.1. Pengertian Asuransi.....	27
2.5.2. Penggolongan Asuransi.....	28
2.5.3. Bentuk Hukum Usaha Perasuransian.....	29
2.5.4. Perjanjian Asuransi.....	29

2.6. Tinjauan Umum tentang Tanggung Jawab	32
2.6.1. Pengertian Umum tentang Tanggung Jawab	32
2.6.2. Pertanggungjawaban Hukum	33
2.7. Kerangka Pikir.....	34
III. METODE PENELITIAN.....	36
3.1. Jenis Penelitian	36
3.2. Tipe Penelitian.....	36
3.3. Pendekatan Masalah	37
3.4. Data dan Sumber Data.....	37
3.5. Metode Pengumpulan Data	38
3.6. Pengolahan Data.....	39
3.7. Analisis Data.....	49
IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1. Upaya Pencegahan Kerugian PT Anugerah Mandiri Bersama.....	41
4.2. Pertanggungjawaban PT Anugerah Mandiri Bersama Terhadap Kerugian Konsumen Jasa Pengiriman Mobil.....	54
V. PENUTUP.....	62
5.1. Kesimpulan.....	62
5.2. Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA.....	64
LAMPIRAN.....	67

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Surat pernyataan <i>driver</i> layanan jasa <i>selfdrive</i>	45
Gambar 2. <i>Inspection check list</i> PT Anugerah Mandiri Bersama	47
Gambar 3. Pengiriman mobil dengan Layanan <i>selfdrive</i>	77
Gambar 4. Pengiriman mobil dengan layanan <i>truck towing</i>	77
Gambar 5. Pengiriman mobil dengan layanan <i>car carrier</i>	78
Gambar 6. Wawancara Bersama Bapak Arifur Chandra Direktur Utama PT Anugerah Mandiri Bersama.....	78
Gambar 7. Wawancara Bersama Bapak Hutagalung <i>driver</i> PT Anugerah Mandiri Bersama.....	79
Gambar 8. Wawancara Bersama Mbak Tika Karyawati PT Anugerah Mandiri Bersama.....	79
Gambar 9. Wawancara Bersama Bapak Aldo konsumen PT Anugerah Mandiri Bersama.....	80
Gambar 10. Pengiriman mobil ke pelabuhan Tanjung Priok	80

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pengangkutan sebagai sarana pengangkut barang memiliki peran yang penting bagi masyarakat Indonesia, khususnya dalam bidang perdagangan antara produsen dan konsumen. Pengangkutan tersedia melalui beberapa jalur, yaitu jalur darat, laut, dan udara. Peran penting dalam pengangkutan bagi masyarakat yaitu sebagai salah satu barometer penentu kemajuan kehidupan dan peradaban suatu masyarakat dalam hal kegiatan informasi dan teknologi yang digunakan dalam kegiatan pengangkutan.¹

Setiap Perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengangkutan harus memperoleh izin usaha dari pemerintah sesuai dengan jasa pengangkutan yang dijalankan. Perusahaan bidang jasa pengangkutan lazim disebut perusahaan pengangkutan. Perusahaan pengangkutan meliputi kegiatan usaha bidang jasa:

- a. Pengangkutan dengan kereta api (*railway*);
- b. Pengangkutan dengan kendaraan bermotor umum (*highway*);
- c. Pengangkutan dengan kapal laut, kapal penyebrangan, kapal danau, dan kapal Sungai (*waterway*);
- d. Pengangkutan dengan pesawat udara (*airway*).²

Salah satu jenis barang yang dapat dilakukan pergerakan dengan pengiriman, pengangkutan, dan pengantaran tersebut adalah kendaraan. Permintaan masyarakat akan kendaraan sebagai alat mobilisasi juga semakin meningkat seiring berjalannya waktu. Hal ini tentu membuka peluang dalam segi ekonomi bagi para pengusaha atau perusahaan untuk menyediakan layanan jasa pengiriman mobil ke berbagai

¹ Sigit Sapto Nugroho dan Hilman Syahril Haq, *Hukum Pengangkutan Indonesia*, (Solo: Navida, 2018), hlm. 7-8.

² Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2008), hlm. 2.

tempat yang tersebar di wilayah Indonesia. Pengiriman adalah kegiatan penyampaian sesuatu dengan perantara ke alamat tujuan. Pengiriman berarti kegiatan mengirim suatu produk kepada pelanggan secara akurat dan efisien. Pengiriman kendaraan adalah proses pengiriman produk berupa kendaraan dari satu tempat ke tempat lain melalui perantara, dan dapat memudahkan pelanggan menerima kendaraan sampai lokasi tujuan. Dalam proses pengiriman kendaraan dari satu tempat ke tempat lain tersebut salah satu hal penting yang menjadi pertimbangan adalah metode dan moda angkut yang dipakai. Beberapa metode pengangkutan yang umumnya dipakai sebagai sarana pengiriman dan pengantaran kendaraan khususnya kendaraan roda empat atau kendaraan pribadi yaitu *selfdrive*, *towing*, dan *car carrier*.

Metode pengangkutan kendaraan yang dipilih dalam proses pengiriman kendaraan menjadi salah satu hal penting karena akan mempengaruhi beberapa hal baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Pada kasus PT Anugerah Mandiri Bersama, adanya pilihan moda kirim kendaraan menjadi opsi yang harus dipilih oleh *customer* sebagai layanan jasa kirim kendaraan. Sebagai penyedia jasa kirim, PT Anugerah Mandiri Bersama harus memberikan pilihan yang terbaik kepada customer dengan berbagai kriteria pada masing-masing moda kirim yang ditawarkan. Namun dalam pelaksanaannya, setiap moda kirim memiliki kekurangan dan kendala masing-masing yang dapat dirasakan customer. Pada moda *selfdrive*, kondisi terkendala pada berkurangnya kualitas kendaraan yang dikirim dan risiko dalam perjalanan yang lebih tinggi dibandingkan dengan moda lainnya. Sedangkan pada moda *car carrier*, kendala yang dialami berkaitan dengan waktu kirim kendaraan, dimana pada *car carrier* kendaraan yang dikirim tidak secepat *selfdrive* karena kendaraan dibawa menggunakan truk dengan muatan yang besar dimana berisiko tinggi juga dilaju dengan kecepatan yang tinggi. Pada *car carrier*, kendaraan yang akan dikirim harus menunggu waktu lebih lama dikarenakan moda angkutnya menggunakan *trailer* dengan kapasitas 5 s/d 6 mobil. Untuk pelayanan menggunakan *towing* memiliki keunggulan sendiri karena pengiriman menggunakan truk pengangkut *towing* dengan 1 muatan, namun terkendala waktu yang relatif lama dibandingkan dengan *selfdrive* tetapi lebih relatif cepat dibandingkan *car carrier*.

Pengiriman mobil memiliki kompleksitas yang jauh lebih tinggi dibandingkan pengiriman barang pada umumnya. Beberapa faktor yang membuat jasa ini unik dan menantang antara lain:

- a) Nilai ekonomi tinggi: Selain nilai finansial, mobil juga sering memiliki nilai emosional bagi pemiliknya. Ini menambah dimensi psikologis pada risiko yang dihadapi konsumen.³
- b) Kebutuhan penanganan khusus: Metode pengamanan juga harus mempertimbangkan perlindungan terhadap elemen-elemen seperti cuaca dan guncangan selama perjalanan. Penggunaan teknologi seperti GPS *tracking* juga semakin penting.⁴
- c) Regulasi yang kompleks: Peraturan juga dapat bervariasi antar daerah atau negara, menambah kompleksitas terutama untuk pengiriman jarak jauh.⁵
- d) Variasi jenis kendaraan: Ini juga mencakup kendaraan khusus seperti mobil antik atau mobil sport yang mungkin memerlukan penanganan ekstra hati-hati.⁶
- e) Jarak pengiriman: Faktor ini juga berimplikasi pada waktu pengiriman yang lebih lama, meningkatkan risiko kerusakan atau kehilangan.⁷
- f) Dokumentasi yang ekstensif: Kompleksitas dokumentasi juga meningkatkan risiko kesalahan administratif yang dapat menyebabkan penundaan atau masalah hukum.⁸

³ Sri Wahyuni, Nilai Emosional dalam Perilaku Konsumen Otomotif Indonesia. *Jurnal Psikologi Konsumen*, vol. 8 no. 2 (2023): 145-160.

⁴ Rizki Pratama & Susilo, Inovasi Teknologi dalam Pengiriman Kendaraan. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik*, 11(1), (2024): 30-45.

⁵ Adi Nugroho, Kompleksitas Regulasi Pengiriman Kendaraan Antar Pulau di Indonesia. *Jurnal Hukum Bisnis dan Investasi*, 14(3), (2023): 210-225.

⁶ Budi Santoso, Penanganan Khusus Kendaraan Klasik dalam Jasa Ekspedisi. *Jurnal Teknik Industri*, 26(1), (2024): 55-70.

⁷ Hendro Widodo & Purnomo, Analisis Risiko Pengiriman Jarak Jauh dalam Industri Otomotif. *Jurnal Manajemen Risiko*, 19(2), (2023): 180-195.

⁸ Dian Kusuma, Tantangan Administratif dalam Pengiriman Kendaraan Internasional. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 15(1), (2024): 90-105.

g) Keamanan: Mobil adalah target potensial untuk pencurian, sehingga memerlukan pengamanan ekstra selama proses pengiriman.⁹

h) Asuransi: Kompleksitas jasa ini juga tercermin dalam struktur dan cakupan asuransi yang lebih rumit dibandingkan pengiriman barang biasa.¹⁰

Pengguna jasa pengiriman barang perlu mendapatkan suatu perlindungan yang diatur dalam perjanjian yang dibuat antar pelaku usaha dengan konsumen memuat hak dan kewajiban yang harus dipenuhi dan didapatkan oleh masing-masing pihak. Akan tetapi masih sering ditemui kendala dalam proses pengiriman barang salah satunya keterlambatan. Transportasi diartikan sebagai pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan. Sehingga dengan kegiatan tersebut, maka terdapat tiga hal yakni muatan yang diangkut, tersedianya kendaraan sebagai alat angkut, dan terdapatnya jalan yang dapat dilalui. Proses pemindahan dari gerakan tempat asal, dimana kegiatan pengangkutan dimulai dan ke tempat tujuan dimana kegiatan diakhiri. Untuk itu dengan adanya pemindahan barang dan manusia tersebut, maka transportasi merupakan salah satu sektor yang dapat menunjang kegiatan ekonomi.¹¹

Laju pertumbuhan bisnis jasa ekspedisi kendaraan bermotor, termasuk mobil, di Indonesia semakin pesat seiring dengan meningkatnya mobilitas masyarakat dan perkembangan teknologi. Namun, di balik pertumbuhan ini, muncul berbagai permasalahan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen, seperti kerusakan atau hilangnya kendaraan selama proses pengiriman.

Dalam perjalanan pengiriman kendaraan yang relatif jauh, dan medan yang dilalui cukup berbahaya, ada kalanya kejadian yang tidak diinginkan terjadi. Seperti lecetnya mobil diperjalanan dikarenakan kecelakaan ringan, ataupun sampai hancur total. Hal ini dapat terjadi atas kelalaian dari pihak perusahaan atau menjadi korban

⁹ Putra, A. & Sari, M. Strategi Keamanan dalam Pengiriman Kendaraan Bernilai Tinggi. *Jurnal Keamanan Industri*, 7(2), (2023): 135-150.

¹⁰ Wijaya, R. Perkembangan Asuransi Pengiriman Kendaraan di Indonesia. *Jurnal Asuransi dan Manajemen Risiko*, 10(1), (2024): 75-90.

¹¹ Indra Primahardani, "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Transportasi Bus Terhadap Kerugian Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus di PT. MMC Tour dan Travel Pekanbaru)", *Jurnal Randai* 1, no. 1 (2020): 22.

kecelakaan dari pengendara lain. Oleh karena itu, diperlukan sebuah jaminan yang dapat meringankan perusahaan ketika hal demikian terjadi. Perusahaan Asuransi kendaraan bermotor adalah pilihan yang wajib bagi mereka yang melakukan kegiatan jasa di bidang ini.

Perlindungan konsumen merupakan undang-undang yang belum begitu banyak diketahui dan dipahami isinya oleh masyarakat umum dan merupakan suatu hal yang baru dalam dunia peraturan perundang-undangan di Indonesia. Meskipun sudah banyak desakan mengenai perlunya peraturan perundang-undangan yang komprehensif bagi konsumen tersebut sudah digaungkan sejak lama. Praktik monopoli dan tidak adanya perlindungan konsumen telah meletakkan posisi konsumen dalam tingkat yang terendah dalam menghadapi para pelaku usaha. Tidak adanya alternatif yang dapat diambil oleh konsumen telah menjadi sesuatu “rahasia umum” dalam dunia industri Indonesia.

1.2. Rumusan Masalah

- a. Bagaimana upaya pencegahan terjadinya kerugian konsumen oleh PT Anugerah Mandiri Bersama?
- b. Bagaimana tanggung jawab PT Anugerah Mandiri Bersama terhadap kerugian konsumen dan mekanisme penyelesaian sengketa oleh PT Anugerah Mandiri Bersama?

1.3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup penelitian ini termasuk ke dalam ilmu hukum perdata yang berkaitan dengan Hukum Perlindungan Konsumen. Lingkup substansi penelitian ini adalah mengkaji implementasi perlindungan konsumen jasa ekspedisi mobil oleh PT Anugerah Mandiri Bersama.

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk menganalisis upaya yang dilakukan oleh PT Anugerah Mandiri Bersama untuk mencegah terjadinya kerugian terhadap konsumen pengiriman mobil.
- b. Untuk menganalisis tanggung jawab PT Anugerah Mandiri Bersama terhadap kerugian yang dialami oleh konsumen pengiriman mobil dan penyelesaian sengketa yang terjadi oleh PT Anugerah Mandiri Bersama.

1.5. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Penelitian

Diharapkan sumbangan pemikiran dalam pengetahuan ilmu pengetahuan hukum, khususnya Hukum Perlindungan Konsumen dalam kaitannya perusahaan jasa ekspedisi mobil, serta guna menambah literatur dan bahan-bahan informasi ilmiah. Diharapkan hasil penulisan ini dapat memberi kontribusi akademis mengenai perlindungan konsumen.

2. Manfaat Praktis

- a. Sebagai upaya pengembangan kemampuan dan pengetahuan hukum bagi masyarakat, khususnya mengenai hukum perlindungan konsumen.
- b. Sebagai bahan informasi bagi pihak yang memerlukannya khususnya bagi mahasiswa bagian hukum keperdataan Fakultas Hukum Universitas Lampung.
- c. Sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Lampung.

II. TINJAU PUSTAKA

2.1. Tinjauan Umum tentang Pengangkutan

2.1.1. Pengertian Umum Pengangkutan

Istilah “Pengangkutan” berasal dari kata “angkut” yang berarti “mengangkut dan membawa”, sedangkan istilah “pengangkutan” dapat diartikan sebagai “pembawaan barang-barang atau orang-orang (penumpang)”. Pengangkutan adalah suatu 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 pengangkutan ke tempat yang ditentukan.¹²

Agar dapat memahami konsep pengangkutan secara komprehensif, perlu dikaji terlebih dahulu aspek-aspek yang tersirat dalam konsep pengangkutan. Konsep pengangkutan meliputi tiga aspek, yaitu:¹³

1. Pengangkutan sebagai usaha (*business*);
2. pengangkutan sebagai perjanjian (*agreement*);
3. pengangkutan sebagai pros penerapan (*applying process*).

Ketiga aspek tersebut menyatakan kegiatan yang mencapai tujuan pengangkutan. Tujuan kegiatan usaha pengangkutan adalah memperoleh keuntungan dan/atau laba; tujuan kegiatan perjanjian pengangkutan adalah memperoleh hasil realisasi yang diinginkan oleh pihak-pihak; dan tujuan kegiatan pelaksanaan kegiatan pengangkutan adalah memperoleh keuntungan dan tiba di tempat tujuan dengan

¹² Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Darat dan Udara*, Cetakan pertama, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 1991) hlm. 11.

¹³ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2008) hlm. 1.

selamat. Ketiga aspek tersebut menyatakan kegiatan untuk mencapai kegiatan yang diinginkan pelakunya. Tanpa kegiatan tidak mungkin tujuan dapat dicapai.

Kata yang paling tepat untuk menyatakan ketiga aspek kegiatan dan hasilnya itu adalah “pengangkutan” karena sesuai dengan kaidah Bahasa Indonesia, bukan “angkutan”. Istilah angkutan artinya hasil dari perbuatan mengangkut atau menyatakan apa yang diangkut (muatan). Jika dipakai dengan istilah hukum, yang tepat adalah ‘hukum Pengangkutan (*transportation law*), bukan hukum angkutan’. Berikut penjelasan ketiga aspek di atas:

1. Pengangkutan Sebagai Usaha (*Business*)

Pengangkutan sebagai sarana pengangkut barang memiliki peran yang penting bagi masyarakat Indonesia, khususnya dalam bidang perdagangan antara produsen dan konsumen. Pengangkutan tersedia melalui beberapa jalur, yaitu jalur darat, laut, dan udara. Peran penting dalam pengangkutan bagi masyarakat yaitu sebagai salah satu barometer penentu kemajuan kehidupan dan peradaban suatu masyarakat dalam hal kegiatan informasi dan teknologi yang digunakan dalam kegiatan pengangkutan.

Setiap Perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengangkutan harus memperoleh izin usaha dari pemerintah sesuai dengan jasa pengangkutan yang dijalankan. Perusahaan bidang jasa pengangkutan lazim disebut Perusahaan pengangkutan. Perusahaan pengangkutan meliputi kegiatan usaha bidang jasa:¹⁴

- a. Pengangkutan dengan kereta api (*railway*);
- b. Pengangkutan dengan kendaraan bermotor umum (*highway*);
- c. Pengangkutan dengan kapal laut, kapal penyebrangan, kapal danau, dan kapal Sungai (*waterway*);
- d. Pengangkutan dengan pesawat udara (*airway*).

2. Pengangkutan Sebagai Perjanjian (*Agreement*)

Pengangkutan sebagai perjanjian selalu didahului oleh kesepakatan antara pihak pengangkut dan pihak penumpang atau pengirim. Kesepakatan tersebut pada dasarnya berisi kewajiban dan hak baik pengangkut dan penumpang maupun

¹⁴ *Ibid.* Hal 2.

pengirim. Kewajiban pengangkut adalah mengangkut penumpang atau barang sejak tempat pemberangkatan sampai ketempat tujuan yang telah disepakati dengan selamat. Sebagai imbalan, pengangkut berhak memperoleh sejumlah uang jasa atau uang sewa yang disebut dengan biaya pengangkutan. Kewajiban penumpang atau pengirim adalah membayar sejumlah uang sebagai biaya pengangkutan dan memperoleh hak atas pengangkutan sampai di tempat tujuan dengan selamat.

Perjanjian pengangkutan pada umumnya bersifat lisan (tidak tertulis), tetapi selalu didukung oleh dokumen pengangkutan. Dokumen pengangkutan berfungsi sebagai bukti sudah terjadi perjanjian pengangkutan dan wajib dilaksanakan oleh pihak-pihak. Dokumen pengangkutan barang lazim disebut surat muatan, sedangkan dokumen pengangkutan dokumen pangangkutan lazim disebut karcis penumpang. Perjanjian pengangkutan dapat juga dibuat tertulis yang disebut perjanjian carter (*Charter Party*), seperti carter pesawat udara untuk mengangkut Jemaah Haji dan carter kapal untuk mengangkut barang dagangan. Jadi, perjanjian pengangkutan pada umumnya diadakan secara lisan dan didukung oleh dokumen pengangkutan yang membuktikan bahwa perjanjian tersebut sudah terjadi dan mengikat untuk dilaksanakan. Namun, apabila pihak-pihak mengkehendaki, boleh juga perjanjian tersebut dibuat secara tertulis yang disebut *charter party*.

Alasan pihak-pihak menginginkan perjanjian pengangkutan dibuat secara tertulis sebagai berikut:¹⁵

- a. Kedua pihak ingin memperoleh kepastian mengenai kewajiban dan hak.
- b. Kejelasan rincian mengenai objek, tujuan, dan beban resiko pihak-pihak.
- c. Kepastian dan kejelasan cara pembayaran dan penyerahan barang.
- d. Menghindari berbagai macam tafsiran arti kata dan isi perjanjian
- e. Kepastian mengenai kapan, dimana, dan alasan apa perjanjian berakhir.
- f. Menghindari konflik pelaksanaan perjanjian akibat ketidakjelasan maksud yang dikehendaki pihak-pihak.

¹⁵ *Ibid.* Hal 3.

3. Pengangkutan Sebagai Proses Penerapan (*Applying Process*)

Pengangkutan sebagai proses terdiri atas serangkaian perbuatan mulai dari pemuatan ke dalam alat pengangkut, kemudian dibawa oleh pengangkut menuju ke tempat tujuan yang telah ditentukan, dan pembongkaran atau penurunan di tempat tujuan. Pengangkutan sebagai proses merupakan sistem yang mempunyai unsur-unsur sistem, yaitu:¹⁶

a. Subjek (pelaku) pengangkutan

Yaitu pihak-pihak dalam pengangkutan dan pihak yang berkepentingan dengan pengangkutan.

b. Status pelaku pengangkutan

Khususnya pengangkut selalu berstatus Perusahaan perseorangan, Persekutuan, atau badan hukum.

c. Objek pengangkutan

Yaitu alat pengangkut, muatan, dan biaya pengangkutan, serta dokumen pengangkutan.

d. Peristiwa pengangkutan

Yaitu proses terjadi pengangkutan dan penyelenggaraan pengangkutan serta berakhir di tempat tujuan.

e. Hubungan pengangkutan

Yaitu hubungan kewajiban dan hak antara pihak-pihak dalam pengangkutan dan mereka yang berkepentingan dengan pengangkutan.

¹⁶ *Ibid.* Hlm. 4.

2.1.2 Fungsi dan Tujuan Pengangkutan

1. Fungsi Pengangkutan

Fungsi pengangkutan yaitu memindahkan barang atau orang dari suatu tempat ke tempat yang lain dengan maksud untuk meningkatkan daya guna dan nilai.¹⁷ Dalam konteks ini, daya guna mengacu pada kemampuan barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan di lokasi yang lebih membutuhkan, sementara peningkatan nilai terjadi karena barang atau jasa tersebut menjadi lebih bermanfaat ketika berada di tempat yang tepat. Misalnya, hasil pertanian yang diangkut dari pedesaan ke kota akan memiliki nilai lebih tinggi karena permintaan yang lebih besar di wilayah perkotaan. Dengan demikian, pengangkutan tidak hanya berfungsi sebagai sarana mobilitas, tetapi juga sebagai penopang aktivitas ekonomi, sosial, dan pembangunan.

2. Tujuan Pengangkutan

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

2.1.3. Asas-asas Pengangkutan

Definisi asas menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia merupakan dasar atau hukum dasar. Tentunya dalam setiap undang-undang yang dibuat oleh pembuat undang-undang biasanya dikenal sejumlah asas atau prinsip yang mendasari terbentuknya suatu undang-undang tersebut. Asas -asas hukum yaitu pondasi satu undang-undang dan peraturan pelaksanaannya dan unsur yang penting dan pokok dari peraturan hukum. Bila asas-asas tersebut dikesampingkan, maka runtuhlah bangunan undang-

¹⁷ H.M.N Purwosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia*. (Yogyakarta: Kreasi Wacana) hlm. 1.

undang itu dan segenap peraturan pelaksanaannya.¹⁸ Dengan kata lain bahwa peraturan-peraturan hukum itu akan dikembalikan pada asas-asas tersebut.

Asas hukum bukan merupakan hukum yang konkrit, melainkan pikiran dasar yang umum dan abstrak, atau merupakan latar belakang yang mendasari peraturan yang konkrit, yang terdapat di dalam dan di belakang setiap sistem hukum yang berwujud dalam peraturan perundang-undangan dan putusan hakim yang merupakan hukum positif dan dapat ditemukan dengan mencari sifat-sifat atau ciri-ciri yang umum dalam peraturan konkrit tersebut.¹⁹

Asas pengangkutan bersifat perdata merupakan suatu landasan hukum yang hanya berlaku bagi para pihak yang membuat perjanjian pengangkutan yaitu pengangkut dan penumpang. Asas bersifat perdata ini didasarkan pada pasal 186 Undang-Undang Lalu Lintas Angkutan Jalan disingkat (UULAJ) Nomor 22 tahun 2009 yaitu, perusahaan angkutan umum wajib mengangkut orang dan/atau barang setelah disepakati perjanjian angkutan dan/atau dilakukan pembayaran biaya angkutan oleh penumpang dan/atau pengirim barang. Asas-asas pengangkutan yang bersifat perdata menurut Abdulkadir Muhammad ada empat asas pokok yang mendasari perjanjian pengangkutan, yaitu:²⁰

a. Asas konsesual

Asas ini tidak mensyaratkan bentuk perjanjian pengangkutan secara tertulis, sudah cukup apabila ada persetujuan kehendak antara pihak-pihak. Tetapi selalu didukung oleh dokumen pengangkutan. Dokumen pengangkutan bukan merupakan perjanjian tertulis, melainkan sebagai bukti bahwa persetujuan antara pihak-pihak itu ada. Alasan perjanjian pengangkutan tidak dibuat secara tertulis karena kewajiban dan hak pihak - pihak telah ditentukan dalam undang - undang. Tetapi apabila kewajiban dan hak yang wajib dipenuhi tidak diatur di dalam undang-undang, diikutilah kebiasaan yang berakar pada kepaturan, jika apabila terjadi perselisihan akan diselesaikan melalui musyawarah, arbitrase, atau melalui pengadilan.

¹⁸ Yusuf shofia, *Pelaku usaha, Konsumen, dan Tindak Pidana Korporasi*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2002) hlm. 25.

¹⁹ Sudikno Mertokusumo, *Penemuan Hukum Suatu pengantar*, (Jakarta: Liberty, 1996) hlm 5

²⁰ Abdulkadir Muhammad, *op. cit*, hlm. 23.

b. Asas koordinatif

Asas ini menempatkan kedudukan pihak-pihak dalam pengangkutan mempunyai kedudukan setara atau sejajar, tidak ada pihak yang mengatasi atau membawahi yang lain. Walaupun pengangkut menyediakan jasa dan melaksanakan perintah penumpang atau pengirim barang, pengangkut bukanlah sebagai bawahan dari penumpang atau pengirim barang, melainkan pengangkut adalah perjanjian pemberi kuasa.

c. Asas campuran

Perjanjian pengangkutan merupakan campuran dari tiga jenis perjanjian, yaitu pemberian kuasa dari pengirim kepada pengangkut, penyimpanan barang dari pengirim kepada pengangkut, dan melakukan pekerjaan pengangkutan yang diberikan oleh pengirim kepada pengangkut. Dengan demikian, asas campuran tidak berlaku bagi pengangkutan orang.

d. Asas tidak ada hak retensi

Tidak dibenarkan apabila di dalam perjanjian pengangkutan menggunakan hak retensi. Penggunaan hak retensi bertentangan dengan fungsi dan tujuan pengangkutan. Pengangkutan hanya mempunyai kewajiban menyimpan barang atas biaya pemiliknya. Karena hak retensi merupakan hak menahan suatu barang maka asas hak retensi tidak berlaku pada pengangkutan orang karena kembali kepada pengertian pengangkutan itu sendiri yaitu membawa orang (penumpang) dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat.

2.2 Tinjauan Umum tentang Konsumen

Istilah konsumen berasal dari *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consument/konsument* (Belanda). Pengertian dari *consumer* atau *consument* itu tergantung pada posisi mana ia berada. Secara literal arti kata *consumer* adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang. Tujuan penggunaan barang atau jasa nanti menentukan termasuk konsumen kelompok mana pengguna

tersebut. Kamus Bahasa Inggris-Indonesia memberi arti kata *consumer* sebagai pemakai atau konsumen.²¹

Pengertian "konsumen" di Amerika Serikat, kata "konsumen" yang berasal dari *consumer* sebenarnya berarti "pemakai". Namun, di Amerika Serikat kata ini dapat diartikan lebih luas lagi sebagai "korban pemakaian produk yang cacat", baik korban tersebut pembeli, bukan pembeli tetapi pemakai, bahkan juga korban yang bukan pemakai, karena perlindungan hukum dapat dinikmati pula bahkan oleh korban yang bukan pemakai.²² Pengertian Konsumen menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah setiap 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.²³

Shidarta menjelaskan beberapa unsur-unsur definisi konsumen menurut UUPK.²⁴

- a. Setiap Orang Subjek yang disebut sebagai konsumen berarti setiap orang yang berstatus sebagai pengguna barang/jasa.
- b. Pemakai sesuai dengan bunyi penjelasan Pasal 1 angka (2) UUPK, kata "pemakai" menekankan, konsumen adalah konsumen akhir (*ultimate consumer*). Istilah "pemakai" dalam hal ini tepat digunakan dalam rumusan ketentuan tersebut, sekaligus menunjukkan, barang dan/atau jasa yang dipakai tidak serta merta hasil dari transaksi jual beli. Artinya, sebagai konsumen tidak selalu harus memberikan prestasinya dengan cara membayar uang untuk memperoleh barang dan/atau jasa itu. Dengan kata lain, dasar hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha tidak perlu harus kontraktual (*the privity of contract*).
- c. Barang dan/atau Jasa berkaitan dengan istilah barang dan/atau jasa, sebagai pengganti terminologi tersebut digunakan kata produk. Saat ini "produk" sudah berkonotasi barang atau jasa. Semula kata produk hanya mengacu pada pengertian barang. Dalam dunia perbankan, misalnya istilah produk dipakai juga untuk menamakan jenis-jenis layanan perbankan.

²¹ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, (Jakarta: Diadit Media, 2001), hlm. 3

²³ Pasal 1 Butir 2 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

²⁴ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Grasindo, 2000), hlm. 4-9.

- d. Yang tersedia dalam masyarakat barang dan/atau jasa yang ditawarkan kepada masyarakat sudah harus tersedia di pasaran (lihat juga bunyi Pasal 9 ayat (1) huruf e UUPK). Dalam perdagangan yang semakin kompleks, syarat itu tidak mutlak lagi dituntut oleh masyarakat konsumen. Misalnya, perusahaan pengembang (*developer*) perumahan sudah biasa mengadakan transaksi terlebih dulu sebelum bangunannya jadi. Bahkan, untuk jenis-jenis transaksi konsumen tertentu, seperti *futures trading*, keberadaan barang yang diperjualbelikan bukan sesuatu yang diutamakan.
- e. Bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, makhluk hidup lain. Transaksi konsumen ditujukan untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, dan makhluk hidup lain. Unsur yang diletakkan dalam definisi itu mencoba untuk memperluas pengertian kepentingan. Kepentingan ini tidak sekadar ditujukan untuk diri sendiri dan keluarga, tetapi juga barang dan/atau jasa itu diperuntukkan bagi orang lain (di luar diri sendiri dan keluarganya), bahkan untuk makhluk hidup lain, seperti hewan dan tumbuhan.
- f. Barang dan/atau Jasa itu tidak untuk diperdagangkan. Pengertian konsumen dalam UUPK ini dipertegas, yakni hanya konsumen akhir. Batasan itu sudah biasa dipakai dalam peraturan perlindungan konsumen di berbagai negara. Secara teoretis hal demikian terasa cukup baik untuk mempersempit ruang lingkup pengertian konsumen, walaupun dalam kenyataannya, sulit menetapkan batas-batas seperti itu.

Dalam perlindungan konsumen terdapat hak-hak yang melekat dengan sendirinya pada konsumen. Secara umum dikenal ada 4 (empat) hak dasar konsumen, yaitu:²⁵

- a. Hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safety*);
- b. Hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*);
- c. Hak untuk memilih (*the right to choose*);
- d. Hak untuk didengar (*the right to be heard*). Empat hak dasar tersebut telah diakui di kanca internasional. UUPK dalam hal ini juga menuangkan hak-hak konsumen dalam Pasal 4 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagai berikut:

²⁵ Shidarta, *Ibid.*, hlm. 16-27.

- a. hak atas kenyamanan 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;
- h. hak untuk mendapatkan penyelesaian 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.

Di samping hak-hak dalam Pasal 4, juga terdapat hak-hak konsumen yang dirumuskan dalam pasal-pasal berikutnya, khususnya dalam Pasal 7 yang mengatur tentang kewajiban pelaku usaha. Kewajiban dan hak merupakan antonim dalam hukum, sehingga kewajiban pelaku usaha dapat dilihat sebagai hak konsumen.

Selain memiliki hak, konsumen juga memiliki kewajiban sesuai dengan pasal 5 UUPK:

Kewajiban konsumen adalah:

- 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;

- d. mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut

2.3. Tinjauan Umum tentang Jasa

Jasa didefinisikan menjadi pemberian suatu kinerja atau tindakan tak kasat mata dari satu pihak pada pihak lain, dapat diartikan jasa artinya suatu kinerja penampilan yang tidak berwujud dan cepat berpindah, lebih bisa dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih mampu berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut.²⁶

Jasa artinya setiap aktifitas, manfaat atau *performance* yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain yang bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun dimana pada produksinya dapat terikat maupun tidak menggunakan produk fisik.²⁷ Keadaan produk serta jasa di suatu negara tidak luput dari tuntutan persaingan tidak diragukan lagi. Jika kualitas ialah karakter utama pada perusahaan supaya kelangsungan hidup perusahaan mampu bertahan. Dengan demikian, hanya produk atau jasa yg berkualitas yang mampu bersaing di pasar.

2.3.1. Karakteristik Jasa

Produk jasa memiliki karakteristik yang berbeda dengan barang (produk fisik). Griffin menyebutkan beberapa karakteristik sebagai berikut:

1. Tidak berwujud (*Intangible*)

Jasa memiliki sifat tidak berwujud dan tidak dapat dirasakan atau dinikmati oleh pelanggan sebelum digunakan.

²⁶ Rengganing Jatun, Analisis Faktor - Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Keputusan Nasabah Untuk Mengambil pembiayaan Pada Kospin Jasa Layanan Syariah Pekalongan. 2012.

²⁷ U. Telkom, K. Pelanggan, and K. Layanan, "Analysis kepuasan konsumen bedasarkan kualitas pelayanan menggunakan metode Importance performance analysis," vol. 7, no. 1, pp. 1096–1102, 2020.

2. Tidak terpisahkan (*Inseparability*)

Pada dasarnya, layanan yang diberikan dan layanan yang dinikmati diberikan pada saat yang bersamaan, jika diperbolehkan pada seorang dalam menyerahkan kepada lain pihak, maka ia tetap bagian pelayanan tersebut.

3. Bervariasi (*Variability*)

Isi layanan dapat berubah tergantung pada perusahaan layanan, pengguna layanan, dan status penyediaan layanan.

4. Mudah hilang (*Perishability*)

Kualitas layanan tergantung pada kondisi yang diciptakan oleh berbagai faktor.²⁸

2.3.2 Kualitas Jasa

Kualitas jasa didefinisikan sebagai perbedaan antara fenomena dan harapan pelanggan tentang layanan yang diterimanya. Bila realisasi lebih besar dari harapan, maka pelayanan dikatakan berkualitas, sedangkan jika realisasi lebih kecil dari harapan, maka pelayanan dikatakan tidak berkualitas. Bila kenyataan sama dengan harapan, maka pelayanan diklaim memuaskan. Kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan harapan pelanggan serta penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Konsumen didefinisikan menilai kualitas jasa melalui 5 komponen sebagai berikut:

1. Keandalan (*reliability*)

Kemampuan untuk memberikan layanan secara andal, akurat dan konsisten. Keandalan memberikan layanan yang tepat sejak awal. Komponen ini dianggap paling penting bagi konsumen.

2. Bukti Fisik (*tangibles*)

Kemampuan perusahaan untuk menjelaskan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kinerja peralatan dan infrastruktur perusahaan, serta keadaan lingkungan, mewujudkan asal layanan yang diberikan oleh penyedia layanan. Ini termasuk bangunan fisik (gedung, gudang), fasilitas dan peralatan yang digunakan (teknis), dan penampilan karyawan.

3. Cepat Tanggap (*responsiveness*)

²⁸ A. Candra Kristianto, "Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Service di Bengkel PT. BENGAWAN ABADI MOTOR (NASMOCO SOLO BARU)," pp. 9–25, 2019.

Kesediaan untuk membantu pelanggan, memberikan informasi yang jelas, dan memberikan pelayanan yang cepat (*quick*) dan tepat. Membuat konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif terhadap kualitas layanan.

4. Kepastian (*assurance*)

Pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan untuk menjaga kepercayaan. Karyawan yang berkeahlian memperlakukan konsumen dengan hormat serta membuat mereka merasa bahwa mereka dapat mempercayai kapastian seperti ditunjukkan perusahaan.

5. Perhatian (*empathy*)

Memberikan perhatian yang tulus serta bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan menggunakan berupaya memahami hasrat konsumen. Dimana suatu perusahaan diperlukan mempunyai pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik dan memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

2.3.3. Klasifikasi Jasa

Tawaran produk jasa dapat diklasifikasikan menjadi:

- a. Barang berwujud murni adalah penawaran yang hanya mencakup barang berwujud seperti sabun, pasta gigi atau shampo. Tidak ada layanan yang disertakan dengan produk tersebut.
- b. Barang berwujud yang disertai dengan pelayanan penawaran ini mencakup barang berwujud yang disertai dengan satu atau lebih layanan kepada pelanggannya. Contoh jasa dalam penjualan sepeda motor, seperti: *showroom*, pengiriman, perbaikan dan perawatan.
- c. Bauran penawaran ini mencakup barang dan jasa dalam bagian yang sama, misalnya, orang yang mengunjungi restoran untuk makanan dan layanan.
- d. Layanan inti yang disertai dengan barang dan layanan pelengkap penawaran yang mencakup layanan utama ditambah layanan tambahan atau barang tambahan. Contohnya adalah seorang penumpang kereta api membeli jasa angkutan, dalam perjalanan ia menerima makanan dan minuman.

e. Penawaran Layanan Murni disediakan sebagai layanan saja. Contohnya termasuk layanan butler, tukang batu dan layanan pijat.

Kualitas layanan adalah apa yang harus dilakukan oleh penyedia layanan dengan cara terbaik. Adopsi kualitas adalah sifat kualitas operasi penyedia layanan, bagian penting dari strategi penyedia layanan untuk mencapai profitabilitas yang baik, apakah itu kondisi untuk kepemimpinan, pasar atau untuk pengembangan penyedia layanan. Kualitas suatu produk jasa tergantung pada inovasi dan kreativitas yang ditunjukkan oleh penyedia jasa, sehingga sesuai dengan harapan dan keinginan konsumen atau pengguna jasa.²⁹

2.3.4. Pelaku Usaha Bidang Jasa

Pelaku usaha adalah orang-perorangan maupun sebuah badan hukum yang kegiatan usaha yang dijalankan mendapat keuntungan dari penjualan jasa. Hak dan kewajiban dari pemilik jasa juga diatur dalam UUPK pasal 6 dan 7, sebagai berikut:

Hak pemilik jasa:

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

Kewajiban pemilik jasa:

- a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;

²⁹ D. M. Indrasari, "Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan." p. 114, 2019.

- b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- 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.

2.4. Tinjau Umum tentang Perjanjian

2.4.1. Pengertian Perjanjian

Suatu perjanjian adalah suatu peristiwa di mana seorang berjanji kepada seorang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal. Dari peristiwa ini, timbullah suatu hubungan antara dua orang tersebut yang dinamakan perikatan. Dengan kata lain, perikatan adalah hubungan hukum dalam lapangan hukum kekayaan yang menimbulkan hak di satu pihak dan kewajiban di lain pihak.³⁰ Tiap perikatan dilahirkan, baik karena suatu perjanjian maupun karena undang-undang (Pasal 1233 ayat (1) Kitab Undang-undang Hukum Perdata). Jika dirumuskan secara berlainan, maka dapat dikatakan bahwa perjanjian merupakan salah satu sumber lahirnya perikatan, dengan membuat perjanjian maka salah satu

³⁰ J.Satrio, *Hukum Perikatan Tentang Hapusnya Perikatan* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2016), hlm. 2.

atau lebih pihak dalam perjanjian tersebut mengikat dirinya untuk memenuhi kewajiban sebagaimana yang dijanjikan.³¹

Pada dasarnya perjanjian hanya mengikat pihak-pihak yang membuatnya, seperti tampak dalam bunyi pasal 1338 Ayat (1) KUH Perdata, hal ini juga ditegaskan dalam Pasal 1315 KUH Perdata. Perjanjian itu merupakan sumber perikatan yang terpenting, karena perikatan adalah suatu pengertian abstrak sedangkan perjanjian adalah suatu hal yang konkrit atau suatu peristiwa yang nyata mengikat para pihak yang membuat suatu perjanjian.³²

Menurut Subekti, suatu perjanjian merupakan suatu peristiwa di mana seseorang berjanji kepada orang lain, atau di mana dua orang saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal. Sedangkan menurut Yahya Harahap perjanjian mengandung pengertian atau suatu hubungan hukum kekayaan harta benda antara dua orang atau lebih, yang memberikan kekuatan hak atau sesuatu untuk memperoleh prestasi atau sekaligus kewajiban pada pihak lain untuk menunaikan kewajiban pada pihak lain untuk memperoleh suatu prestasi.³³

Dari pengertian-pengertian di atas dapat dilihat beberapa unsur-unsur yang tercantum dalam perjanjian, yaitu:³⁴

1. Adanya hubungan hukum hubungan hukum merupakan hubungan yang menimbulkan akibat hukum. Akibat hukum yaitu timbulnya hak dan kewajiban.
2. Adanya subjek hukum subjek hukum yaitu pendukung hak dan kewajiban. Subyek dalam hukum perjanjian termasuk subyek hukum yang diatur dalam KUH Perdata, sebagaimana diketahui bahwa hukum perdata mengkualifikasikan subjek hukum terdiri dari dua bagian yaitu manusia dan badan hukum. Sehingga yang membentuk perjanjian menurut hukum perdata bukan hanya manusia secara individual ataupun kolektif, tetapi juga badan hukum atau *rechtsperson*, misalnya yayasan, koperasi dan perseroan terbatas.

³¹ Gunawan Widjaja, *Perikatan Pada Umumnya* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2014), hlm. 42.

³² Suharawardi Lubis, *Hukum Perjanjian dalam Islam*, (Jakarta: Rineka cipta, 2011), hlm. 263.

³³ Subekti, *Pokok-Pokok Hukum Perdata*(Jakarta: PT. Intermasa, Jakarta, 2011), hlm. 36.

³⁴ *Ibid.*

2.4.2. Syarat Sahnya Perjanjian

Adapun untuk sahnya suatu perjanjian diperlukan empat syarat (Pasal 1320 KUH Perdata), yaitu:³⁵

1. Sepakat mereka yang mengikat dirinya. Kesepakatan mereka yang mengikatkan diri adalah asas yang esensial dari hukum perjanjian. Asas ini dinamakan juga asas konsensualisme yang menentukan adanya perjanjian. Asas konsensualisme yang terdapat dalam Pasal 1320 KUH Perdata mengandung arti “kemauan” para pihak untuk saling berprestasi, ada kemauan untuk saling mengikat diri. Kemauan ini membangkitkan kepercayaan bahwa perjanjian itu dipenuhi. Kesepakatan tidak ada artinya apabila perjanjian dibuat atas dasar paksaan, penipuan atau kekhilafan.
2. Kecakapan diperlukan untuk membuat suatu perjanjian. Mengenai kecakapan, Subekti menjelaskan bahwa seseorang adalah tidak cakap apabila ia pada umumnya berdasarkan ketentuan undang-undang tidak mampu membuat sendiri persetujuan-persetujuan dengan akibat-akibat hukum yang sempurna. Yang tidak cakap adalah orang-orang yang ditentukan hukum, yaitu anak-anak, orang dewasa yang ditempatkan di bawah pengawasan (*curatele*), dan orang sakit jiwa.
3. Suatu hal tertentu. Ini dimaksudkan bahwa hal tertentu adalah objek yang diatur dalam perjanjian kredit tersebut harus jelas, setidak-tidaknya dapat ditentukan. Jadi objek perjanjian, tidak boleh samar. Hal ini penting untuk memberikan jaminan atau kepastian kepada para pihak dan mencegah timbulnya perjanjian kredit yang fiktif.
4. Suatu sebab yang halal. Ini dimaksudkan bahwa isi perjanjian kredit tidak boleh bertentangan dengan perundang-undangan, yang bersifat memaksa, mengganggu/melanggar ketertiban umum dan atau kesusilaan. Kedua syarat yang pertama dinamakan syarat-syarat subjektif karena kedua syarat tersebut mengenai orang-orangnya atau subjeknya yang mengadakan perjanjian. Sedangkan kedua syarat terakhir disebut syarat objektif karena mengenai objek dari perjanjian atau objek dari perbuatan hukum yang dilakukan itu.

³⁵ Subekti, *Hukum Perjanjian*(Jakarta: PT. Intermasa, 2011), hlm. 1-3.

Dua syarat yang pertama dinamakan syarat subektif karena syarat tersebut mengenai subjek perjanjian sedangkan dua syarat terakhir disebut syarat objektif, karena mengenai obyek dari perjanjian. Perjanjian yang sah diakui dan diberi akibat hukum sedangkan perjanjian yang tidak memenuhi syarat-syarat tersebut tidak diakui oleh hukum. Tetapi bila pihak-pihak mengakui dan mematuhi perjanjian yang mereka buat, tidak memenuhi syarat-syarat yang telah ditetapkan oleh undang-undang tetapi perjanjian itu tetap berlaku diantara mereka, namun bila sampai suatu ketika ada pihak yang tidak mengakui sehingga timbul sengketa maka hakim akan membatalkan atau menyatakan perjanjian itu batal.³⁶

Keempat syarat di atas merupakan syarat yang utama dari suatu perjanjian, artinya syarat-syarat tersebut harus ada dalam suatu perjanjian, tanpa suatu syarat ini, perjanjian dianggap tidak pernah ada atau perjanjian itu tidak sah. Namun dengan diberlakukannya kata sepakat mengadakan perjanjian, maka berarti bahwa kedua pihak haruslah mempunyai kebebasan kehendak. Adanya kata sepakat suatu perjanjian sudah lahir.³⁷

2.4.3. Asas-asas dalam Perjanjian

Hukum perjanjian mengenal lima asas penting yaitu:

1. Asas kebebasan berkontrak

Pasal 1338 ayat 1 BW menegaskan “semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.” Asas kebebasan berkontrak adalah suatu asas yang memberikan kebebasan kepada pihak untuk membuat atau tidak membuat perjanjian, mengadakan perjanjian dengan siapapun, menentukan isi perjanjian/ pelaksanaan dan persyaratannya, menentukan bentuknya perjanjian yaitu tertulis atau lisan. Asas kebebasan berkontrak merupakan sifat atau ciri khas dari Buku III BW, yang hanya mengatur para pihak, sehingga para pihak dapat saja mengenyampingkannya, kecuali terhadap pasal-pasal tertentu yang sifatnya memaksa.

³⁶ *Ibid.*

³⁷ *Ibid*

2. Asas konsensualisme

Asas konsensualisme dapat disimpulkan melalui Pasal 1320 ayat 1 BW. Bahwa salah satu syarat sahnya perjanjian adalah adanya kesepakatan kedua belah pihak. Adanya kesepakatan oleh para pihak, akan melahirkan hak dan kewajiban bagi mereka atau biasa juga disebut bahwa kontrak tersebut telah bersifat obligatoir yakni melahirkan kewajiban bagi para pihak untuk memenuhi kontrak tersebut.

3. Asas *pacta sunt servanda*

Asas *pacta sunt servanda* atau disebut juga sebagai asas kepastian hukum, berkaitan dengan akibat perjanjian. Asas *pacta sunt servanda* merupakan asas bahwa hakim atau pihak ketiga harus menghormati substansi kontrak yang dibuat oleh para pihak, sebagaimana layaknya sebuah undang-undang, mereka tidak boleh melakukan intervensi terhadap substansi kontrak yang dibuat oleh para pihak. Asas *pacta sunt servanda* didasarkan pada Pasal 1338 ayat 1 BW yang menegaskan “perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang.”

4. Asas itikad baik (*geode trouw*)

Ketentuan tentang asas itikad baik diatur dalam Pasal 1338 ayat 3 yang menegaskan “perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik.” Asas itikad baik merupakan asas bahwa para pihak, yaitu pihak kreditur dan debitur harus melaksanakan substansi kontrak berdasarkan kepercayaan atau keyakinan yang teguh atau kemauan baik dari para pihak.

5. Asas kepribadian

Asas kepribadian merupakan asas yang menentukan bahwa seorang yang akan melakukan kontrak hanya untuk kepentingan perorangan. Hal ini dapat dilihat pada Pasal 1315 dan Pasal 1340 BW. Pasal 1315 menegaskan “pada umumnya seseorang tidak dapat mengadakan perjanjian hanya untuk kepentingan dirinya sendiri.”

2.4.4. Akibat Suatu Perjanjian

Akibat dari suatu perjanjian yang dibuat secara sah adalah sebagai berikut:

- a. Berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.

- b. Suatu perjanjian hanya berlaku antara pihak yang membuatnya dan perjanjian dapat mengikat pihak ketiga apabila telah diperjanjikan sebelumnya.
- c. Konsekuensinya para pihak dalam perjanjian tidak dapat secara sepihak menarik diri akibat-akibat perjanjian yang dibuat oleh mereka.
- d. Perjanjian dapat diakhiri secara sepihak jika ada alasan-alasan yang oleh undang-undang dinyatakan cukup untuk itu.
- e. Janji untuk kepentingan pihak ketiga.
- f. Dalam pelaksanaan suatu perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik.
- g. Suatu perjanjian selain mengikat untuk hal-hal yang diperjanjikan juga mengikat segala sesuatu yang menurut sifat perjanjian diharuskan oleh kepatutan, kebiasaan, atau undang-undang.
- h. Konsekuensi jika undang-undang yang bersifat memaksa disampingkan para pihak dalam membuat perjanjian, maka seluruh atau bagian tertentu dari isi perjanjian yang bertentangan dengan undang-undang yang memaksa tersebut menjadi batal.

Hubungan hukum yaitu hubungan yang menimbulkan akibat hukum yang dijamin oleh hukum atau undang-undang. Apabila salah satu pihak tidak memenuhi hak dan kewajiban secara sukarela maka salah satu pihak dapat menuntut melalui pengadilan. Suatu perjanjian yang telah disepakati oleh para pihak memiliki hubungan hukum yang harus dipatuhi keduanya. Hubungan ini memberikan hak dan kewajiban kepada masing-masing pihak untuk memberikan tuntutan atau memenuhi tuntutan tersebut, artinya, tidak akan ada kesepakatan yang mengikat seseorang jika tidak ada perjanjian tertentu yang disepakati oleh para pihak, dari adanya hubungan hukum tersebut, maka timbul tanggungjawab para pihak dalam suatu perjanjian.³⁸

³⁸*Ibid.*

2.5. Tinjauan Umum tentang Asuransi

2.5.1. Pengertian Asuransi

Di Indonesia, selain istilah asuransi digunakan juga istilah pertanggungan. Pemakaian kedua istilah ini mengikuti istilah dalam bahasa Belanda, yaitu *assurantie* (asuransi) dan *verzekering* (pertanggungan). Di Inggris digunakan istilah *insurance* dan *assurance* yang mempunyai pengertian sama. Istilah *insurance* digunakan untuk asuransi kerugian sedangkan *assurance* digunakan untuk asuransi jiwa.³⁹

Secara aspek hukum telah dituangkan dalam Pasal 246 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) yang dimaksud “Asuransi atau pertanggungan adalah suatu perjanjian dengan seorang penanggung yang mengikatkan dirinya kepada seorang tertanggung dengan menerima suatu premi untuk memberikan penggantian kepadanya karena suatu kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan yang mungkin akan dideritanya karena suatu peristiwa yang tak tertentu”.

Menurut Sastrawidjaja unsur-unsur yang dimaksud dalam Pasal 246 KUH Dagang yaitu:⁴⁰

- a. Perjanjian;
- b. Kewajiban pertanggungan membayar premi;
- c. Kewajiban penanggung memberikan ganti kerugian atau membayar sejumlah uang;
- d. Adanya peristiwa yang belum pasti terjadi.

Adapun yang dimaksud dengan perjanjian adalah hubungan hukum antara dua pihak atau lebih berdasarkan kata sepakat untuk menimbulkan akibat hukum. Hubungan hukum adalah suatu hubungan yang akibatnya diatur oleh hukum mengingat bahwa asuransi merupakan suatu perjanjian, maka ketentuan-ketentuan perikatan dan perjanjian yang terdapat dalam Buku III KUH Perdata dapat berlaku

³⁹ Radiks Purba, *Mengenai Asuransi Angkutan Darat dan Udara*. (Jakarta: Djambatan, 1997), hlm.40.

⁴⁰ Man S.Sastrawidjaja, Endang, *Hukum Asuransi Perlindungan Tertanggung asuransi Deposito Usaha Perasuransian*, (Bandung, Alumni), hlm. 139.

bagi perjanjian asuransi, selama ketentuan-ketentuan KUH Dagang tidak mengatur atau sebaliknya.⁴¹

Pengertian asuransi menurut Pasal 1 Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian yang berbunyi:

Asuransi adalah perjanjian antara dua pihak, yaitu perusahaan asuransi dan pemegang polis yang menjadi dasar bagi penerimaan premi oleh perusahaan asuransi sebagai imbalah untuk:

- a. Memberikan penggantian kepada tertanggung atau pemegang polis karena kerugian, kerusakan, biaya yang timbul, kehilangan keuntungan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin diderita tertanggung atau pemegang polis karena terjadinya suatu peristiwa yang tidak pasti; atau
- b. Memberikan pembayaran yang di dasarkan pada meninggalnya tertanggung atau pembayaran yang didasarkan pada hidupnya tertanggung dengan manfaat yang besarnya telah ditetapkan dan/atau di dasarkan pada hasil pengelolaan dana.

2.5.2. Penggolongan Asuransi

Menurut KUHDagang penggolongan asuransi diatur dalam Buku I bab IX dan X serta Buku II bab X yaitu:

- a. Buku I Bab IX Pasal 287 KUHDagang sampai dengan Pasal 308 KUHDagang tentang pertanggungansian kecelakaan, bahaya hasil panen dan pertanggungansian jiwa.
- b. Buku II Bab IX Pasal 592 KUHDagang sampai dengan Pasal 685 KUHDagang tentang pertanggungansian tentang bahaya laut.
- c. Buku II Bab X Pasal 659 KUHDagang sampai dengan Pasal 696 KUHDagang tentang pertanggungansian terhadap bahaya dalam pengangkutan darat dan perairan darat.

Menurut Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian penggolongan asuransi dapat dibagi menjadi beberapa yaitu:

- a. Usaha asuransi kerugian yang memberikan jasa dalam penanggulangan risiko atas kerugian, kehilangan manfaat, dan tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang timbul dari peristiwa yang tidak pasti.

⁴¹ *Ibid.*

- b. Usaha asuransi jiwa yang memberikan jasa dalam penanggulangan risiko yang dikaitkan dengan hidup atau meninggalnya seseorang yang di pertanggungkan.
- c. Usaha reasuransi yang memberikan jasa dalam pertanggungungan ulang terhadap risiko yang dihadapi oleh perusahaan asuransi kerugian dan atau perusahaan asuransi jiwa.

2.5.3. Bentuk Hukum Usaha Perasuransian

Menurut ketentuan Pasal 6 Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian, usaha perasuransian hanya dapat dilakukan oleh badan hukum yang berbentuk yaitu:

- a. Perseroan terbatas;
- b. Koperasi; atau
- c. Usaha bersama yang telah ada pada saat Undang-Undang ini diundangkan.

2.5.4. Perjanjian Asuransi

Perjanjian asuransi disebutkan sebagai sebuah perjanjian dimana atas imbalan sejumlah premi yang telah disepakati, satu pihak menyanggupi untuk memberikan ganti kerugian kepada pihak yang lain atas subjek tertentu sebagai akibat dari bahaya tertentu. Hukum asuransi pada dasarnya berisikan ketentuan yang berkaitan dengan hak dan kewajiban para pihak sebagai akibat dari perjanjian pengalihan dan penerimaan risiko oleh para pihak. Maka asuransi merupakan suatu perjanjian oleh karena itu perjanjian itu sendiri tidak boleh bertentangan dengan syarat-syarat yang ada dalam Pasal 1320 KUH Perdata yaitu:

- a. Sepakat mereka mengikatkan diri;
- b. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan;
- c. Suatu hal tertentu;
- d. Suatu sebab yang halal.

Dalam Pasal 255 KUH Dagang yang berbunyi “pertanggungungan harus diberikan secara tertulis dengan akta yang diberi nama polis”. Berdasarkan ketentuan yang

ada dalam Pasal tersebut maka bentuk asuransi itu sendiri harus secara tertulis dengan akta yang dinamakan polis. Polis asuransi itu sendiri sudah diatur di Pasal 255, 256, 257, dan 258 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUH Dagang), polis dapat digunakan sebagai alat pembuktian, hal ini dipertegas dengan adanya Pasal 258 KUH Dagang yang menyebutkan, bahwa untuk membuktikan hal ditutupnya perjanjian tersebut, diperlukan pembuktian dengan tulisan. Dapat dikatakan polis merupakan bukti yang sempurna, tanpa polis maka pembuktian akan menjadi sulit dan terbatas.⁴²

Didalam Pasal 256 KUH Dagang mengatur mengenai syarat-syarat umum yang harus dipenuhi agar suatu akta dapat disebut sebagai polis, kecuali mengenai pertanggungan jiwa harus memuat hal-hal sebagai berikut:

- a. Hari pengadaan pertanggungan itu;
- b. Nama orang yang mengadakan pertanggungan itu atas beban sendiri atau atas beban orang lain;
- c. Uraian yang cukup jelas tentang barang yang dipertanggungkan;
- d. Jumlah uang yang untuk itu dipertanggungkan;
- e. Bahaya yang diambil oleh penanggung atas bebannya;
- f. Waktu mulai dan berakhirnya bahaya yang mungkin terjadi atas beban penanggung;
- g. Premi pertanggungan; dan
- h. Pada umumnya, semua keadaan yang pengetahuannya tentang itu mungkin mutlak Penting bagi penanggung, dan semua syarat yang diperjanjikan antara para pihak. Polis itu harus ditandatangani oleh setiap penanggung.

Selanjutnya mengenai polis pertanggungan jiwa, khusus diatur didalam Pasal 304 KUH Dagang, yang menyebutkan beberapa hal yang menjadi isi dari polis, yaitu:

- a. Hari pengadaan pertanggungan itu;

Dalam polis harus dicantumkan hari dan tanggal diadakannya asuransi. Hal ini bertujuan untuk mengetahui kapan asuransi tersebut mulai berjalan. Dengan

⁴² Emmy Pangaribuan Simanjutak, *Hukum Pertanggungan Pokok-pokok pertanggungan Kerugian, Kebakaran dan Jiwa*, (Yogyakarta: Seksi Hukum Dagang Fakultas Hukum UGM, 1990), hlm. 20.

demikian, akan dapat diketahui pula sejak hari dan tanggal itu risiko menjadi beban penanggung.

b. Nama tertanggung;

Dalam polis harus dicantumkan nama tertanggung sebagai pihak yang wajib membayar premi dan berhak menerima polis. Apabila terjadi evenemen, atau apabila jangka waktu berlakunya asuransi berakhir, tertanggung berhak menerima sejumlah uang santunan atau pengembalian dari penanggung. Selain tertanggung, dalam praktik asuransi jiwa dikenal pula penikmat (*beneficiary*), yaitu orang yang berhak menerima sejumlah uang tertentu dari penanggung karena ditunjuk oleh tertanggung atau karena ahli warisnya, dan tercantum dalam polis. Penikmat berkedudukan sebagai pihak ketiga yang berkepentingan.

c. Nama orang yang jiwanya dipertanggung;

Objek asuransi jiwa adalah jiwa dan badan manusia. Orang tersebut biasanya adalah pihak ketiga yang berkepentingan. Namanya itu harus dicantumkan dalam polis. Dalam hal ini, tertanggung dan orang yang jiwanya diasuransikan itu berlainan.

d. Waktu bahaya bagi penanggung mulai berjalan dan berakhir;

Saat mulai dan berakhirnya evenemen merupakan jangka waktu berlaku asuransi, artinya dalam jangka waktu itu risiko menjadi beban penanggung. Apabila dalam jangka waktu tersebut terjadi evenemen, maka penanggung berkewajiban membayar santunan kepada tertanggung atau orang yang ditunjuk sebagai penikmat (*beneficiary*).

e. Jumlah uang yang dipertanggung;

Jumlah asuransi adalah jumlah uang tertentu yang diperjanjikan pada saat diadakannya asuransi sebagai jumlah santunan yang wajib dibayar oleh penanggung kepada penikmat dalam hal terjadinya evenemen, atau pengembalian terhadap kepada tertanggung sendiri dalam hal berakhirnya jangka waktu asuransi tanpa terjadinya evenemen.

f. Premi asuransi

Premi asuransi adalah jumlah uang yang wajib dibayar oleh tertanggung kepada penanggung setiap jangka waktu tertentu, biasanya setiap bulan selama asuransi berlangsung. Besar jumlah premi asuransi bergantung pada jumlah asuransi yang disetujui oleh pihak tertanggung pada saat diadakannya asuransi.

Bab 9 KUHD memberikan dasar hukum untuk perjanjian asuransi, termasuk asuransi kendaraan bermotor. Ketentuan ini menekankan:

1. Pentingnya transparansi dalam perjanjian asuransi.
2. Kewajiban pembayaran premi sebagai prasyarat perlindungan.
3. Hak dan kewajiban tertanggung dan penanggung dalam hal terjadi kerugian.

Dokumen polis asuransi kendaraan bermotor harus sesuai dengan prinsip-prinsip ini untuk menghindari sengketa hukum.

2.6. Tinjauan Umum tentang Tanggung Jawab

2.6.1. Pengertian Umum tentang Tanggung Jawab

Tanggung jawab adalah suatu akibat atas konsekuensi kebebasan seorang tentang perbuatannya yang berkaitan dengan etika atau moral dalam melakukan suatu perbuatan.⁴³ Selanjutnya menurut Titik Triwulan pertanggungjawaban 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 pertanggungjawabannya.⁴⁴

Dasar pertanggungjawaban dibagi menjadi dua macam, yaitu kesalahan dan risiko. Dengan demikian dikenal dengan pertanggungjawaban atas dasar kesalahan (*liability without based on fault*) dan pertanggungjawaban tanpa kesalahan yang dikenal (*liability without fault*) yang dikenal dengan tanggung jawab risiko atau tanggung jawab mutlak (*strict liability*).⁴⁵ Prinsip dasar pertanggung jawaban atas dasar kesalahan mengandung arti bahwa seseorang harus bertanggung jawab karena ia melakukan kesalahan karena merugikan orang lain. Sebaliknya prinsip tanggung jawab risiko adalah bahwa konsumen penggugat tidak diwajibkan lagi melainkan produsen tergugat langsung bertanggung jawab sebagai risiko usahanya.

⁴³ Soekidjo Notoatmojo, *Etika dan Hukum Kesehatan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hlm. 35

⁴⁴ Titik Triwulan dan Shinta Febrian, *Perlindungan Hukum bagi Pasien*, Prestasi Pustaka, (Jakarta: Prestasi Pustaka Publisher, 2010), hlm 48.

⁴⁵ *Ibid.* hlm. 49.

2.7.2. Pertanggungjawaban Hukum

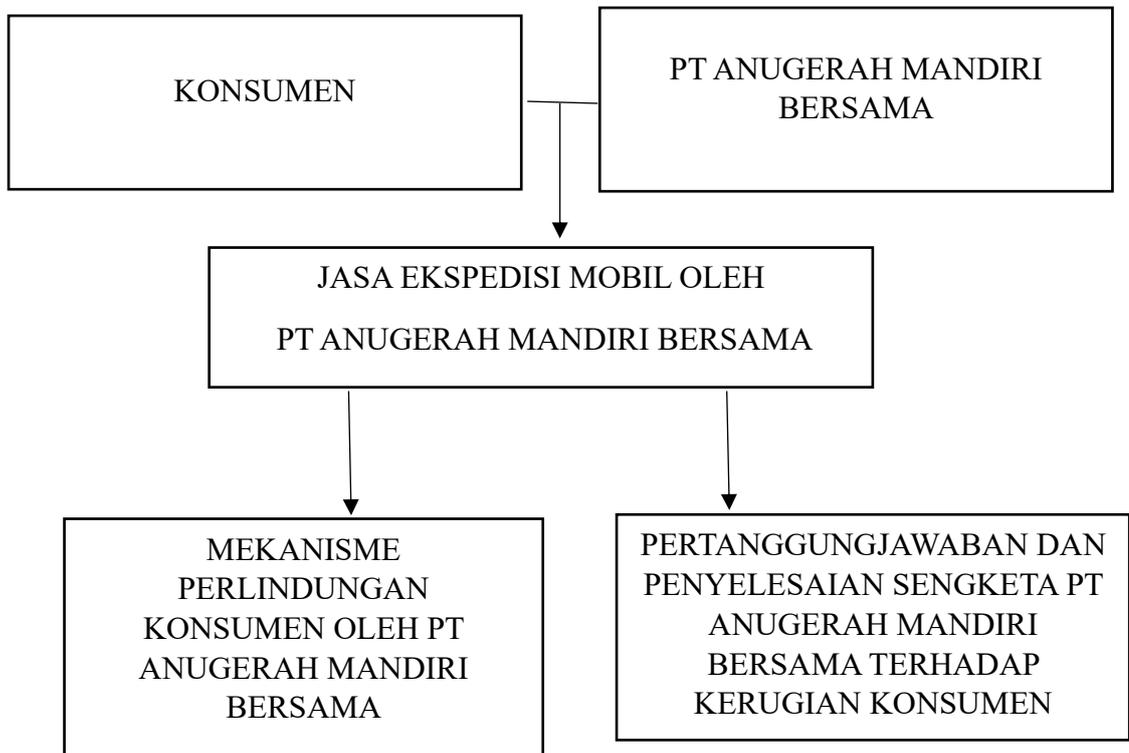
Menurut Abdulkadir Muhammad pertanggungjawaban hukum dibagi menjadi beberapa teori, yaitu:⁴⁶

- a. Tanggung jawab akibat perbuatan melanggar hukum yang dilakukan dengan sengaja (*intentional tort liability*), tergugat harus sudah melakukan perbuatan sedemikian rupa sehingga merugikan penggugat atau mengetahui bahwa apa yang dilakukan tergugat akan mengakibatkan kerugian.
- b. Tanggung jawab akibat perbuatan melanggar hukum yang dilakukan karena kelalaian (*negligence tort liability*), didasarkan pada konsep kesalahan (*concept of fault*) yang berkaitan dengan moral dan hukum yang sudah bercampur baur (*interminglend*).
- c. Tanggung jawab mutlak akibat perbuatan melanggar hukum tanpa mempersoalkan kesalahan (*strict liability*), didasarkan pada perbuatannya baik secara sengaja maupun tidak sengaja, artinya meskipun bukan kesalahannya tetap bertanggung jawab atas kerugian yang timbul akibat perbuatannya.
- d. Tanggung jawab kontraktual adalah kewajiban yang timbul dari perjanjian atau kontrak yang dibuat oleh dua pihak atau lebih, di mana setiap pihak harus memenuhi hak dan kewajiban yang telah disepakati. Jika salah satu pihak gagal melaksanakan kewajibannya (wanprestasi), pihak tersebut dapat dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan dalam kontrak dan hukum yang berlaku. Perjanjian yang terjadi antara pihak jasa dan konsumen mengakibatkan adanya akibat hukum berupa tanggung jawab kontraktual. Tanggung jawab kontrak muncul karena adanya hubungan hukum antar pihak yang dituangkan ke dalam perjanjian atau kontrak. Padahal, hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha dapat bersifat langsung (*directly*) dan tidak langsung (*indirectly*). Berarti tanggung jawab kontrak muncul dari transaksi dan relasi secara langsung antara konsumen dan pelaku usaha. Sedangkan untuk hubungan tidak langsung dapat dikenakan tanggung jawab

⁴⁶ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perusahaan Indonesia*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2010), hlm. 503.

produk yang tidak mensyaratkan adanya transaksi dan relasi atau hubungan langsung antara konsumen dan pelaku usaha.⁴⁷

2.7. Kerangka Pikir



Penjelasan Kerangka Pikir:

Konsumen yang memiliki peran penting dalam hubungan perdagangan jasa di bidang pengiriman mobil, salah satunya PT Anugerah Mandiri Bersama, harus mendapatkan pelayanan yang baik dari pemilik jasa. Hal itu untuk memberikan jaminan jika terjadinya kerugian yang dialami oleh konsumen jasa ekspedisi mobil. Dari pihak pemilik jasa PT Anugerah Mandiri Bersama memiliki standar operasional Perusahaan (SOP) untuk memberikan jaminan kepada konsumen.

⁴⁷ Wahyu Sasongko, *Ketentuan-ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bandar Lampung: Universitas Lampung, 2007), hlm 111.

Berdasarkan pada rumusan masalah, maka penelitian ini akan mendiskripsikan secara lengkap, jelas dan rinci mengenai mekanisme PT Anugerah Mandiri Bersama dalam mencegah kerugian terhadap konsumen dan pertanggungjawaban dan penyelesaian sengketa oleh PT Anugerah Mandiri Bersama saat terjadi kerugian terhadap konsumen.

III. METODE PENELITIAN

Penelitian merupakan kegiatan ilmiah yang didasarkan pada metode, sistematika, dan pemikiran tertentu yang bertujuan untuk mengungkapkan kebenaran, secara sistematis, metodologis, dan konsisten berarti tidak ada hal yang bertentangan dalam kerangka tertentu. Sistematis artinya menggunakan sistem tertentu, metodologis artinya menggunakan metode atau cara tertentu dan konsisten berarti tidak ada hal yang bertentangan dalam kerangka tertentu. Penelitian sangat diperlukan untuk memperoleh data yang akurat sehingga dapat menjawab permasalahan sesuai dengan fakta atau data yang ada dan dapat mempertanggung jawabkan kebenarannya.⁴⁸

3.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum normatif-empiris, yaitu suatu metode penelitian yang dalam hal ini menggabungkan unsur hukum normatif yang kemudian didukung dengan penambahan data atau unsur empiris. Dalam metode penelitian normatif-empiris ini juga mengenai implementasi ketentuan hukum normatif (undang-undang) dalam aksinya disetiap peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam suatu masyarakat.⁴⁹ Penelitian ini akan meneliti tentang Implementasi Perlindungan Konsumen Ekspedisi Mobil: PT Anugerah Mandiri Bersama berdasarkan peraturan hukum Indonesia dan literatur lainnya.

3.2. Tipe Penelitian

Berdasarkan permasalahan pada pokok pembahasan yang telah diuraikan maka tipe penelitian ini adalah penelitian hukum deskriptif (*descriptive legal study*) yaitu

⁴⁸ Abdulkadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum*. (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2004), hlm. 2.

⁴⁹ *Ibid*, hlm. 52

penelitian yang menggambarkan secara jelas, rinci dan sistematis mengenai objek yang di teliti.⁵⁰ Penelitian hukum deskriptif adalah penelitian yang dilakukan dengan pemaparan yang bertujuan untuk memperoleh gambaran (deskripsi) lengkap tentang keadaan hukum yang berlaku di tempat tertentu dan pada saat tertentu, atau peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam masyarakat.⁵¹

3.3. Pendekatan Masalah

Pendekatan masalah merupakan proses pemecahan atau penyelesaian masalah melalui tahap-tahap yang telah ditentukan, sehingga mencapai tujuan penelitian. Penelitian merupakan terjemahan dari bahasa Inggris, yaitu *research* yang berasal dari kata *re* (kembali) dan *to search* (mencari). Dengan demikian, secara bahasa berarti mencari kembali.⁵²

Pendekatan masalah yang digunakan dalam penelitian hukum ini yaitu pendekatan perundang-undangan (*statute approach*). Pendekatan perundang-undangan sebagai salah satu pendekatan penelitian yang digunakan oleh penulis dengan menelaah peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan isu hukum yang diteliti.

3.4. Data dan Sumber

Data Jenis data dapat dilihat dari sumbernya, dapat dibedakan antara data yang diperoleh langsung dari masyarakat dan data yang diperoleh dari bahan pustaka. Sumber data yang dipergunakan dalam penulisan skripsi ini berupa data primer dan sekunder.

3.4.1. Data Primer

Data primer merupakan data yang didapatkan dari sumber pertama, atau dapat dikatakan pengumpulannya dilakukan sendiri oleh peneliti secara langsung, seperti

⁵⁰ Yulianto Achmad dan Mukti Fajar ND, *Dualisme Penelitian Hukum: Normatif & Empiris*. (Jakarta: Pustaka Belajar, 2010), hlm. 67.

⁵¹ *Op.cit.* hlm. 50.

⁵² Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2001), hlm. 27

hasil wawancara. Peneliti akan menganalisa dan menyiapkan beberapa pertanyaan terkait masalah dalam penelitian ini, kemudian dapat dilakukan wawancara mengenai hal tersebut. Data primer ini akan diambil langsung pada pemilik/*owner* PT Anugerah Mandiri Bersama.

3.4.2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan baik pihak pengumpul data primer atau oleh pihak lain misalnya dalam bentuk tabel-tabel atau diagram-diagram. Dapat disimpulkan bahwa data sekunder adalah data yang didapat dengan cara mempelajari membaca, mengutip, literatur, atau undang-undang yang berkaitan dengan pokok permasalahan dari penelitian ini. Data sekunder ini meliputi 3 bahan hukum antara lain:

a. Bahan hukum primer, yaitu bahan-bahan yang mengikat yang terdiri dari berbagai peraturan perundang-undangan yaitu:

1. *Burgerlijk Wetboek* (KUH Perdata).
2. *Wetboek van Koophandel* (KUH Dagang).
3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
4. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian.

b. Bahan hukum sekunder, yaitu bahan-bahan berupa peraturan yang menjelaskan lebih lanjut bahan hukum primer berupa literatur, buku-buku yang berkaitan dengan pokok bahasan.

c. Bahan hukum tersier, yaitu bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder yang meliputi internet, surat kabar, artikel, Kamus Hukum dan Kamus Besar Bahasa Indonesia yang berkaitan dengan penelitian ini.

3.5. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah tata cara yang dilakukan dalam mengumpulkan data suatu penelitian. Pada penelitian ini, pengumpulan data dilakukan dengan cara:

- a. Studi pustaka (*Library Research*) adalah prosedur pengumpulan data sekunder melalui buku, literatur ataupun perundang-undangan yang berkaitan dengan pokok permasalahan dalam penelitian dengan cara membaca, menelaah, mempelajari, mengutip, dan mencatat informasi yang dianggap penting bagi penelitian.
- b. Wawancara merupakan cara yang digunakan untuk memperoleh keterangan secara lisan guna mencapai tujuan tertentu. Wawancara dilakukan dengan cara penyampaian sejumlah pertanyaan dari pewawancara kepada narasumber yaitu Bapak Candra Arifur selaku Direktur Utama PT Anugerah Mandiri Bersama dan Bapak Medi sebagai konsumen pengguna jasa PT Anugerah Mandiri Bersama.

3.6. Pengolahan Data

Langkah selanjutnya setelah data terkumpul, baik data primer maupun data sekunder dilakukan pengolahan data dilakukan dengan cara:

- a. Seleksi Data, yaitu memilih data mana yang sesuai dengan pokok permasalahan yang akan dibahas.
- b. Pemeriksaan Data, yaitu meneliti kembali data yang diperoleh mengenai kelengkapannya serta kejelasan.
- c. Klasifikasi Data, yaitu pengelompokkan data menurut pokok bahasan agar memudahkan dalam mendeskripsikannya.
- d. Penyusunan Data, yaitu data disusun menurut aturan yang sistematis sebagai hasil penelitian yang telah disesuaikan dengan jawaban permasalahan yang diajukan.

3.7. Analisis Data

Data yang telah diolah kemudian dikonstruksikan dengan analisis data yang dilakukan secara kualitatif, komprehensif dan lengkap kemudian disajikan secara deskriptif dengan cara menguraikan, menjelaskan dan menggambarkan permasalahan serta penyelesaiannya yang berkaitan dengan skripsi ini sehingga menghasilkan produk penelitian hukum normatif- empiris yang lebih sempurna.⁵³ Dalam teknik analisis kualitatif ini mencakup semua data penelitian yang telah diperoleh dari hasil wawancara agar membentuk deskripsi yang mendukung sehingga objek permasalahan yang diteliti dapat dipecahkan.

⁵³ Abdulkadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2004), hlm. 152.

V. PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian untuk menjawab rumusan masalah yang telah dikemukakan penulis, maka penulis memberikan simpulan sebagai berikut:

1. Upaya mencegah terjadinya kerugian bagi konsumen, Perusahaan PT Anugerah Mandiri Bersama memiliki Standar Operasional Prosedur, bagian operasional yang berpengalaman, dan asuransi pengiriman mobil. Standar Operasional Prosedur yang juga termasuk dalam prinsip kehati-hatian bagi pengusaha ini bertujuan untuk memperjelas tata cara kerja dari menerima orderan pengiriman, penjemputan, pengecekan kondisi kendaraan, pengiriman, dan penyerahan kendaraan disertai dengan melakukan pengecekan ulang terhadap kendaraan untuk menyesuaikan kondisi dari awal penjemputan dan penyerahan kendaraan. Operasional yang di maksud di sini yaitu terdiri dari staff kantor bagian administrasi dan *driver* yang akan mengantarkan kendaraan ke Alamat yang dituju. Sedangkan asuransi dalam jasa pengiriman ini bertujuan untuk mengganti segala kerugian yang akan di alami jika terjadi kerugian/kecelakaan selama pengiriman.

2. Pertanggungjawaban PT Anugerah Mandiri Bersama:

- a. Pertanggungjawaban Kontraktual

Hubungan antara PT Anugerah Mandiri Bersama dengan pemilik mobil merupakan hubungan kontraktual yang terjalin berdasarkan perjanjian pengiriman. Dalam perjanjian ini, biasanya terdapat klausul-klausul yang mengatur mengenai tanggung jawab masing-masing pihak, termasuk tanggung jawab perusahaan atas kerusakan atau kehilangan barang yang dikirim. Dalam kasus ini, PT Anugerah Mandiri Bersama telah melaksanakan sebagian kewajibannya dalam perjanjian, yaitu dengan melakukan pengiriman. Namun, karena terjadi kecelakaan yang menyebabkan kerusakan

total pada mobil, perusahaan dianggap telah ingkar janji (wanprestasi). Akibat wanprestasi ini, pemilik mobil berhak menuntut ganti rugi kepada PT Anugerah Mandiri Bersama. Dalam kasus ini, perusahaan telah berupaya memenuhi kewajibannya dengan mengklaim asuransi dan melakukan negosiasi. Tindakan ini dapat dianggap sebagai upaya untuk memenuhi kewajiban berdasarkan perjanjian.

b. *Strict Liability*

Strict liability adalah suatu doktrin hukum yang menyatakan bahwa seseorang atau suatu entitas dapat bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan oleh tindakannya, meskipun tidak ada unsur kesalahan atau kelalaian. Dalam kasus ini, PT Anugerah Mandiri Bersama berusaha untuk memenuhi tanggung jawabnya sebagai pemilik jasa dengan mengganti seluruh kerugian yang di alami konsumen. Seperti mengganti mobil yang rusak total akibat kecelakaan dan melakukan servis atau mengganti Sebagian dari kerusakan pada mobil konsumen.

5.2. Saran

Saran dari penelitian yang berjudul “Implementasi Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Mobil: studi pada PT Anugerah Mandiri Bersama” ini antara lain sebagai berikut:

1. Dalam perjanjian baku yang tertera di Berita Acara pengiriman mobil hendaknya diberi kesempatan kepada pihak konsumen untuk memberikan kesepakatan/klausul baku. Agar kedua pihak sama rata kedudukannya dalam hukum.
2. Pengiriman dengan layanan *truck towing*, diharapkan pihak operasional dari Perusahaan memperhatikan detail kecil dengan memegang prinsip kehati-hatian. Seperti untuk menaikkan dan menurunkan mobil dari towing agar memperhatikan tidak lecet. Dan diharapkan kepada konsumen agar membaca bentuk perjanjian baku yang tertera di Berita Acara pengiriman mobil ini serta mempelajari asuransi yang digunakan oleh Perusahaan PT Anugerah Mandiri Bersama dalam pengiriman mobil, dan yang terpenting konsumen hadir dalam penjemputan dan penyerahan mobil.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Achmad, Yulianto & Mukti Fajar ND. 2010. *Dualisme Penelitian Hukum: Normatif & Empiris*. Jakarta: Pustaka Belajar.
- Barkatulah, A.Halim. 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung: Nusa Media.
- Dick, H. 2012. *Surabaya, City of Work: A Socioeconomic History, 1900-2000*. Ohio: Ohio University Press.
- Emirzon, Rahmat Joni. 2001. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Marzuki, P. Mahmud. 2011. *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Mertokusumo, Sudikno. 1996. *Penemuan Hukum Suatu pengantar*. Jakarta: Liberty.
- Muhammad Abdulkadir. 1991. *Hukum pengangkutan Darat Dan Udara*, Cetakan pertama, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- . 2004. *Hukum dan Penelitian Hukum*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- . 2008. *Hukum Pengangkutan Niaga*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- . 2001. *Hukum Perjanjian Indonesia*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- . 2010. *Hukum Perusahaan Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Nasution, Az. 2001. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Jakarta: Diadit Media.
- Notoatmojo, Soekidjo. 2010. *Etika dan Hukum Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nugroho, S. Sapto. & Haq, H.S. 2019. *Hukum Pengangkutan Indonesia*. Solo: Navida.
- Purwosutjipto, H.M.N. *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia*. Yogyakarta: Kreasi Wacana.
- Sasongko, Wahyu. 2020. *Hukum Perikatan dan Perjanjian*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2020.

- Shidarta. 2000. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Grasindo.
- Shofia, Yusuf. 2002. *Pelaku usaha, Konsumen, dan Tindak Pidana Korporasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Sunggono, Bambang. 2001. *Metodologi Penelitian Hukum*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Triwulan, Titik dan Shinta Febrian. 2010. *Perlindungan Hukum bagi Pasien, Prestasi Pustaka*. Jakarta: Prestasi Pustaka Publisher.

JURNAL

- Kusuma, D. 2024. "Tantangan Administratif dalam Pengiriman Kendaraan Internasional". *Jurnal Administrasi Bisnis*, Volume 15 Nomor 1, 2023.
- Nugroho, A. 2023. "Kompleksitas Regulasi Pengiriman Kendaraan Antar Pulau di Indonesia". *Jurnal Hukum Bisnis dan Investasi*, Volume 14 Nomor 3, 2023.
- Pratama, R. & Susilo, Y. 2024. "Inovasi Teknologi dalam Pengiriman Kendaraan". *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik*, Volume 11 Nomor 1, 2024.
- Primahardani, I. 2020. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Transportasi Bus Terhadap Kerugian Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus di PT. MMC Tour dan Travel Pekanbaru)". *Jurnal Randai*, Volume 1 Nomor 1, 2020.
- Putra, A. & Sari, M. 2023. "Strategi Keamanan dalam Pengiriman Kendaraan Bernilai Tinggi". *Jurnal Keamanan Industri*, Volume 7 Nomor 2, 2023.
- Santoso, B. 2024. "Penanganan Khusus Kendaraan Klasik dalam Jasa Ekspedisi". *Jurnal Teknik Industri*, Volume 29 Nomor 3, 2023.
- Wahyuni, S. 2023. "Nilai Emosional dalam Perilaku Konsumen Otomotif Indonesia". *Jurnal Psikologi Konsumen*, Volume 8 Nomor 2, 2023.
- Widodo, H. & Purnomo, E. 2023. "Analisis Risiko Pengiriman Jarak Jauh dalam Industri Otomotif". *Jurnal Manajemen Risiko*, Volume 19 Nomor 2, 2023.
- Wijaya, R. 2024. "Perkembangan Asuransi Pengiriman Kendaraan di Indonesia". *Jurnal Asuransi dan Manajemen Risiko*, Volume 10 Nomor 1, 2024.

PERATURAN PERUNDANG-UNDANG

Burgerlijk Wetboek (KUH Perdata).

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian.

Wetboek van Koophandel (KUH Dagang).