

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pembangunan dan perkembangan perekonomian dibidang perindustrian dan perdagangan nasional telah menghasilkan berbagai variasi barang dan jasa yang dapat dikonsumsi ditambah dengan globalisasi dan perdagangan bebas yang didukung oleh kemajuan teknologi telekomunikasi memperluas transaksi barang atau jasa. Implementasi penggunaan teknologi telekomunikasi dalam perdagangan nasional dapat dilihat dengan adanya pemanfaatan internet untuk menunjang transaksi perdagangan jarak jauh bahwa suatu perdagangan tidak lagi membutuhkan pertemuan antar pelaku bisnis.

Transaksi perdagangan jarak jauh atau kegiatan bisnis *online* tersebut memerlukan jasa pendukung yaitu Jasa pengiriman barang karena bisnis *online* dan jasa pengiriman barang ini merupakan dua sisi mata uang atau sesuatu yang tidak dipisahkan, dengan meningkatnya omset belanja *online* secara otomatis akan mendongkrak omset jasa pengiriman barang akan tetapi kebutuhan jasa pengiriman barang tidak terbatas pada kegiatan bisnis *online* saja tetapi pada transportasi kebutuhan hidup akan tingginya mobilitas penduduk untuk menggunakan jasa pengiriman barang didalam negeri maupun luar negeri. Kebutuhan perorangan dalam mengirimkan dokumen berharga dan barang ke tujuan dengan proses efektif dan efisien maka dari itu hubungan konsumen dengan pelaku usaha jasa pengiriman barang itu sangatlah penting.

Perjanjian adalah suatu hubungan hukum dibidang harta kekayaan yang didasari kata sepakat antara subyek hukum yang satu dengan yang lain, dan di

antara mereka (para pihak/subyek hukum) saling mengikatkan dirinya sehingga subjek hukum yang satu berhak mendapatkan prestasi dan begitu juga subjek hukum yang lain berkewajiban untuk melaksanakan prestasinya sesuai kesepakatan yang telah disepakati para pihak tersebut dan menimbulkan akibat hukum, atau dengan kata lain perjanjian ialah suatu perbuatan dimana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya pada satu orang atau lebih dan lain-lainnya.

Secara umum perjanjian diatur dalam Pasal 1338 KUHPerdara yang menjelaskan “Semua persetujuan yang dibuat secara sah berlaku sebagai Undang-Undang bagi mereka yang membuatnya. Persetujuan-persetujuan itu tidak dapat ditarik kembali selain dengan kesepakatan antara kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang oleh Undang-Undang dinyatakan cukup untuk itu. Persetujuan-persetujuan dilaksanakan dengan itikad baik. Salah satu Perjanjian yang akan dibahas dalam peneliti ini adalah perjanjian pengiriman barang. Pada umumnya perjanjian dilaksanakan setelah timbul kata sepakat (lisan), namun ada kalanya perjanjian dibuat secara tertulis hal ini dilaksanakan jika perjanjian yang bersama-sama telah disepakati terjadi wanprestasi maka naskah perjanjian ini bisa dijadikan sebagai alat bukti bila terjadi tuntutan dari salah satu pihak.

Selanjutnya, karena sangat banyak sekali masyarakat yang ingin mengirim barang dari tempat yang jauh, dan juga banyak sekali masyarakat dizaman sekarang memanfaatkan elektronik untuk digunakan usaha *online* membuat jasa pengiriman barang ini sangatlah penting bagi masyarakat, Berdasarkan kenyataan tersebut saat ini sangat banyak perusahaan jasa pengiriman barang baik milik swasta maupun pemerintah. Salah satu perusahaan jasa pengiriman barang milik Swasta adalah PT. SICEPAT. SICEPAT merupakan perusahaan dalam bidang

kurir ekspres yang berkantor pusat di Jakarta Pusat, Indonesia. Nama jasa pengiriman barang SICEPAT ini sudah lumayan di kenal didalam masyarakat saat ini dan merupakan salah satu perusahaan jasa kurir Indonesia.

Proses pengiriman barang oleh SICEPAT dimulai pada saat konsumen /Pengirim datang ke agen SICEPAT dengan membawa sejumlah barang yang telah dipersiapkan untuk dikirimkan. Kemudian pihak SICEPAT memeriksa kelengkapan barang tersebut, dan dari sejumlah barang yang akan dikirim maka akan dikeluarkan suatu dokumen atau surat tentang perjanjian pengiriman barang yang selanjutnya harus ditandatangani oleh konsumen /pengirim, yang artinya bahwa konsumen telah menyetujui syarat-syarat atau klausulnya baik mengenai syarat, ketentuan, akibat dan resiko bagi pengiriman barang itu. Pelaksanaan perjanjian pengiriman barang kadang tidak selalau berjalan dengan lancar, misalnya barang yang telah disepakati oleh kedua pihak tersebut untuk dikirim ternyata tidak sampai ke tujuan, barang tersebut terlambat sampai ketempat tujuan atau barang tersebut hilang atau rusak didalam perjalanan.¹

Masalah yang timbul dan menjadi kendala didalam perusahaan jasa pengiriman barang terjadi karena adanya kehilangan saat pengiriman barang oleh jasa pengiriman barang yang mengakibatkan kerugian besar kepada konsumen. Konsumen sangatlah merasa dirugikan karena pihak penanggungjawab dari jasa pengiriman barang tidak mengirimkan barang sampai kepada konsumen sesuai dengan perjanjian dan barang hilang saat pengiriman. Oleh karena itu dalam pelaksanaan perjanjian pengiriman barang tidak selamanya berjalan dengan baik dan lancar.

¹ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2010, hlm. 115

UUPK Nomer 8 Tahun 1999 merumuskan bahwa Perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen,² jika terjadi kerugian yang ditimbulkan dalam pelaksanaan kewajiban perusahaan jasa pengiriman barang yaitu sebagaimana tercantum dalam Pasal 19 Ayat 1 yang berbunyi: “Pelaku Usaha bertanggungjawab memberikan ganti rugi atas kehilangan, kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”.³

Berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian secara lebih mendalam mengenai, **“Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Hilangnya Barang Kiriman PT. SICEPAT Menurut Undang-Undang No. 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”**.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana tanggung jawab pelaku usaha jasa pengiriman kepada konsumen, apabila hilangnya barang konsumen yang disebabkan oleh pelaku usaha (studi pada PT. Sicepat Ekspres jln, pasar III No. 48 Medan Perjuangan)
2. Bagaimana upaya hukum konsumen terhadap kerugian hilangnya barang oleh pelaku usaha menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen? (studi pada PT. Sicepat Ekspres jln, pasar III No. 48 Medan Perjuangan)

² N.H.T. Siahaan, *Hukum Konsumen, Perlindungan Konsumen dan Tanggungjawab Produk*, Pantai Rei, Jakarta, 2005, hlm. 42

³ Adrian, *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, GhaliaIndonesia, Bogor, 2008, hlm. 68

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk memenuhi syarat guna mendapatkan gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas HKBP Nommensen dan sebagai tambahan pengetahuan bagi penulis. Berdasarkan pada permasalahan diatas, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini, antara lain:

1. Bagaimana tanggung jawab pelaku usaha jasa pengiriman kepada konsumen, apabila hilangnya barang konsumen yang disebabkan oleh pelaku usaha (studi pada PT. Sicepat Ekspres jln, pasar III No. 48 Medan Perjuangan)
2. Bagaimana upaya hukum konsumen terhadap kerugian hilangnya barang oleh pelaku usaha menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?

D. Manfaat Penelitian

1. Secara teoritis, penulisan ini dapat dijadikan bahan kajian oleh masyarakat serta kaum intelektual yang membaca tulisan ini mengenai tanggungjawab PT. SICEPAT yang mengalami kerugian atas hilangnya barang kiriman yang di sebabkan oleh PT. SICEPAT dan ntuk mengetahui bagaimana upaya Hukum konsumen terhadap kerugian hilangnya barang menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
2. Secara praktis, penulisan ini dapat memberikan sumbangan pemikiran yuridis tentang tanggung jawab PT. SICEPAT dalam memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami kehilangan barang, serta hambatan yang dialami PT. SICEPAT dalam memberikan

perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami kehilangan barang.

3. Bagi penulis, penulisan ini adalah sebagai syarat untuk mencapai gelar Sarjana Hukum, program studi Ilmu Hukum bagian Hukum Bisnis.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Hukum

1. Pengertian Perlindungan Hukum

Pengertian Hukum menurut J.C.T Simorangkir sebagaimana yang dikutip C.S.T Kansil, “Hukum adalah peraturan-peraturan yang bersifat memaksa, yang menentukan tingkah laku manusia dalam lingkungan masyarakat yang dibuat oleh badan-badan resmi yang berwajib, pelanggaran mana terhadap peraturan-peraturan tadi berakibat diambilnya tindakan, yaitu dengan hukuman tertentu”.⁴ Menurut Kamus Hukum pengertian Hukum adalah “peraturan-peraturan yang bersifat memaksa yang menentukan tingkah laku manusia dalam lingkungan masyarakat, yang dibuat oleh badan-badan resmi yang berwajib, pelanggaran terhadap peraturan-peraturan tadi berakibat diambilnya tindakan”.⁵ Pengertian hukum juga dikatakan oleh Sudikno Martokusumo bahwa: “hukum sebagai kumpulan peraturan atau kaidah yang bersifat umum dan normatif, hukum bersifat umum karena berlaku bagi setiap orang, dan bersifat normatif karena menentukan apa yang seyogyanya dilakukan, apa yang tidak boleh dilakukan atau harus dilakukan serta menentukan bagaimana caranya melaksanakan kepatuhan pada kaedahkaedah”.⁶

Perlindungan yang diberikan terhadap konsumen bermacam-macam, dapat berupa perlindungan ekonomi, sosial, politik. Perlindungan konsumen yang paling

⁴ C.S.T. Kansil, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, Cet Ke-8, Balai Pustaka, Jakarta, 1989, hlm. 38.

⁵ R.Subekti dan Tjitrosoedibio, *Kamus Hukum*, Pradnya Paramita, Jakarta, 1999, hlm. 49.

⁶ Sudikno Martokusumo, *Mengenal Hukum Satu Pengantar*, Liberty, Yogyakarta, 2005, hlm. 4.

utama dan yang menjadi topik pembahasan ini adalah perlindungan hukum. Perlindungan hukum merupakan bentuk perlindungan yang utama karena berdasarkan pemikiran bahwa hukum sebagai sarana yang dapat mengakomodasi kepentingan dan hak konsumen secara komprehensif. Di samping itu, hukum memiliki kekuatan memaksa yang diakui secara resmi di dalam negara, sehingga dapat dilaksanakan secara permanen. Berbeda dengan perlindungan melalui institusi lainnya seperti perlindungan ekonomi atau politik misalnya, yang bersifat temporer atau sementara.⁷

Fungsi Hukum menurut Satjipto Raharjo adalah melindungi kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan suatu kekuasaan kepadanya untuk bertindak dalam rangka kepentingan tersebut. Pengalokasian kekuasaan ini dilakukan secara terukur, dalam arti ditentukan keluasan dan kedalamannya.⁸ Perlindungan diartikan sebagai perbuatan memberi jaminan, atau ketentraman, keamanan, kesejahteraan dan kedamaian dari pelindungan kepada yang dilindungi atas segala bahaya atau resiko yang mengancamnya.

Menurut Soedjono Dirdjosisworo bahwa pengertian hukum dapat dilihat dari delapan arti, yaitu hukum dalam arti penguasa, hukum dalam arti para petugas, hukum dalam arti sikap tindakan, hukum dalam arti sistem kaidah, hukum dalam arti jalinan nilai, hukum dalam arti tata hukum, hukum dalam arti ilmu hukum, hukum dalam arti disiplin hukum. Beberapa arti hukum dari berbagai macam sudut pandang yang dikemukakan oleh Soedjono Dirdjosisworo menggambarkan bahwa hukum tidak semata-mata peraturan perundang-undangan tertulis dan aparat penegak hukum seperti yang selama ini dipahami oleh

⁷ Wahyu Sasongko, *Ketentuan-ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Universitas Lampung, Bandar Lampung, 2007, hlm. 30

⁸ Sajipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006, hlm. 18.

masyarakat umum yang tidak tahu tentang hukum. Tetapi hukum juga meliputi hal-hal yang sebenarnya sudah hidup dalam pergaulan masyarakat.⁹

Kata perlindungan secara kebahasaan tersebut memiliki kemiripan atau kesamaan unsur-unsur, yaitu (1) unsur tindakan melindungi; (2) unsur pihak-pihak yang melindungi; dan (3) unsur cara-cara melindungi. Dengan demikian, kata perlindungan mengandung makna, yaitu suatu tindakan perlindungan atau tindakan melindungi dari pihak-pihak tertentu yang ditujukan untuk pihak tertentu dengan menggunakan cara-cara tertentu.¹⁰

Dalam memahami hukum terdapat konsep konstruksi hukum. Terdapat tiga jenis atau tiga macam konstruksi hukum yaitu, pertama, konstruksi hukum dengan cara perlawanan. Maksudnya adalah menafsirkan hukum antara aturan aturan dalam peraturan perundang-undangan dengan kasus atau masalah yang dihadapi. Kedua, konstruksi hukum yang mempersempit adalah membatasi proses penafsiran hukum yang ada di dalam peraturan perundang-undangan dengan keadaan yang sebenarnya. Ketiga, konstruksi hukum yang memperluas yaitu konstruksi yang menafsirkan hukum dengan cara memperluas makna yang dihadapi sehingga suatu masalah dapat dijerat dalam suatu peraturan perundang-undangan.

Perlindungan secara umum berarti mengayomi sesuatu dari hal-hal yang membahayakan atau lebih bersifat negatif, sesuatu itu bisa saja berupa kepentingan maupun benda atau barang. Selain itu perlindungan juga mengandung makna pengayoman yang diberikan oleh seseorang kepada orang yang lebih lemah. Dengan demikian, perlindungan hukum artinya dengan segala

⁹ Soedjono Dirdjosisworo, *Pengantar Ilmu Hukum*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2008, hlm. 25-43.

¹⁰ Wahyu Sasongko, Op.,Cit., hlm. 30

upaya pemerintah untuk menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada warga negara agar haknya sebagai seorang warga negara tidak dilanggar, dan bagi yang melanggar akan dapat dikenakan sanksi sesuai peraturan yang ada.

Pengertian perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum dalam bentuk perangkat hukum baik yang bersifat preventif maupun yang bersifat represif, ada yang tertulis maupun tidak tertulis. Dengan kata lain perlindungan hukum sebagai suatu gambaran dari fungsi hukum itu sendiri, yaitu konsep dimana hukum dapat memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian. Adapun pendapat yang dikutip dari beberapa ahli mengenai perlindungan hukum sebagai berikut:

- 1) Menurut Philipus Hardjo perlindungan hukum bagi rakyat ada dua yaitu:¹¹
 - a. Perlindungan hukum preventif artinya rakyat diberi kesempatan mengajukan pendapatnya sebelum keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif yang bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa.
 - b. Perlindungan hukum refrensif yang bertujuan menyelesaikan sengketa. Perlindungan hukum adalah suatu jaminan yang diberikan oleh Negara kepada semua pihak untuk dapat melaksanakan hak dan kepentingan hukum yang dimilikinya dalam kapasitasnya sebagai subyek hukum.
- 2) Menurut Satjito Rahardjo perlindungan hukum adalah adanya upaya melindungi kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan suatu Hak Asasi Manusia kekuasaan kepadanya untuk bertindak dalam rangka kepentingannya tersebut.¹²
- 3) Menurut Setiono perlindungan hukum adalah tindakan atau upaya untuk melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang oleh penguasa

¹¹ Philipus.M. Hardjo, *Perlindungan Hukum bagi Rakyat Indonesia*, Bina Ilmu, Surabaya, 1988, hlm. 5.

¹² Satjipro Rahardjo, *Sisi-Sisi Lain dari Hukum di Indonesia*, Kompas, Jakarta, 2003, hlm. 121.

yang tidak sesuai dengan aturan hukum, untuk mewujudkan ketertiban dan ketentraman sehingga memungkinkan manusia untuk menikmati martabatnya sebagai manusia.¹³

- 4) Menurut Muchsin perlindungan hukum adalah kegiatan untuk melindungi individu dengan menyasikan hubungan nilai-nilai atau kaidah-kaidah yang menjelma dalam sikap dan tindakan dalam menciptakan adanya ketertiban dalam pergaulan hidup antara sesama manusia.¹⁴

2. Bentuk Perlindungan Hukum

Menurut R. La Porta dalam *Journal of Financial Economics*, bentuk perlindungan hukum yang diberikan oleh suatu negara memiliki dua sifat, yaitu bersifat pencegahan (*prohibited*) dan bersifat hukuman (*sanction*).¹⁵ Bentuk perlindungan hukum yang paling nyata atau jelas yaitu adanya institusi-institusi penegak hukum seperti pengadilan, kejaksaan, kepolisian, dan lembaga-lembaga penyelesaian sengketa diluar pengadilan (*non-litigasi*) lainnya. Dengan demikian sejalan dengan pengertian hukum menurut Soedjono Dirdjosisworo yang menyatakan bahwa hukum memiliki pengertian beragam dalam masyarakat dan salah satunya yang paling nyata dari pengertian tentang hukum adalah adanya institusi-institusi penegak hukum.

Penegakan hukum dalam bentuk perlindungan hukum dalam kegiatan ekonomi khususnya penanaman modal tidak bisa dilepaskan dari aspek hukum perusahaan khususnya mengenai perseroan terbatas karena perlindungan hukum

¹³ Setiono, Disertasi: "*Rule of Law*", Fakultas Hukum, Universitas Sebelas Maret, Surakarta, 2004, hlm. 3.

¹⁴ Muchsin, Disertasi: "*Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia*", Fakultas Hukum, Universitas Sebelas Maret, Surakarta, 2003, hlm. 14.

¹⁵ Rafael La Porta, "*Investor Protection and Corporate Governance; Journal of Financial Economics*", No. 58, Oktober, 1999, hlm. 9.

dalam penanaman modal melibatkan beberapa pihak pelaku usaha terutama pihak penanam modal, direktur, komisaris, pemberi izin dan pemegang kekuasaan, serta pihak-pihak penunjang terjadinya kegiatan penanaman modal seperti notaris yang mana para pihak tersebut didominasi oleh subjek hukum berupa badan hukum berbentuk perseroan terbatas.¹⁶

Subjek hukum dalam hukum perdata terdapat dua subjek hukum, yaitu subjek hukum orang pribadi dan subjek hukum berupa badan hukum. Subjek hukum orang pribadi atau *natuurlijkepersoon* adalah orang atau manusia yang telah dianggap cakap menurut hukum. orang sebagai subjek hukum merupakan pendukung atau pembawa hak sejak dia dilahirkan hidup hingga dia mati. Walaupun ada pengecualian bahwa bayi yang masih ada di dalam kandungan ibunya dianggap telah menjadi sebagai subjek hukum sepanjang kepentingannya mendukung untuk itu.¹⁷

Selanjutnya, subjek hukum dalam hukum perdata adalah badan hukum atau *rechtspersoon*. Badan hukum merupakan kumpulan manusia pribadi atau dapat pula merupakan kumpulan dari badan hukum. Menurut Satjipto Rahardjo, hukum melindungi kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan kekuasaan kepadanya untuk bertindak dalam rangka kepentingannya secara terukur. Kepentingan merupakan sasaran dari hak karena hak mengandung unsur perlindungan dan pengakuan.¹⁸ Dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum atau *legal protection* merupakan kegiatan untuk menjaga atau memelihara

¹⁶ Sutantya R. Hadhikusuma dan Sumantoro, *Pengertian Pokok Hukum Perusahaan: Bentuk-bentuk Perusahaan yang berlaku di Indonesia*, PT. Rajagrafindo Persada, Jakarta, 1996, hlm. 5-8.

¹⁷ H.R. Sardjono dan Frieda Husni Hasbullah, *Bunga Rampai Perbandingan Hukum Perdata*, INDHILL, Jakarta, 2003, hlm. 143.

¹⁸ Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum, cet. VI*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006, hlm. 54.

masyarakat demi mencapai keadilan. Kemudian perlindungan hukum dikonstruksikan sebagai bentuk pelayanan, dan subjek yang dilindungi.¹⁹

Hak itu sendiri adalah sesuatu yang harus kita dapatkan sedangkan kewajiban adalah sesuatu yang harus kita kerjakan. Suatu kontrak akan menimbulkan suatu hubungan hukum perikatan yang mengakibatkan timbulnya hak dan kewajiban. Pemenuhan hak dan kewajiban itu yang menjadi akibat hukum dari adanya suatu kontrak. Dengan kata lain, akibat hukum kontrak sebenarnya yaitu pelaksanaan dari isi kontrak itu sendiri. Pasal 1339 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menyatakan bahwa suatu kontrak tidak hanya mengikat untuk hal-hal yang dengan tegas dinyatakan dalam kontrak tersebut, tetapi juga segala sesuatu yang menurut sifatnya kontrak itu diharuskan atau diwajibkan oleh kebiasaan dan undang-undang.

3. Faktor-Faktor Dalam Memberikan Perlindungan Hukum

Masalah perlindungan konsumen adalah masalah yang penting dan harus menjadi perhatian bersama. Terlebih ketika di sekitar kita dan di banyak tempat selama ini, masih sering terjadi adanya konsumen yang dirugikan akibat membeli dan/atau mengkonsumsi produk barang atau jasa tertentu. Entah itu karena akibat kelalaian pelaku usaha atau kesengajaan pelaku usaha. Salah satu upaya guna mewujudkan penyelenggaraan perlindungan konsumen sebagaimana yang dikehendaki oleh UUPK adalah melalui 30 kegiatan pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan perlindungan konsumen. Pembinaan dilakukan oleh Pemerintah dalam rangka menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban masing-masing. Sedangkan pengawasan perlindungan

¹⁹ Salim HS dan Erlies Septiana Nurbaini, *"Penerapan Teori Hukum pada Penelitian Tesis dan Disertasi"*, cet. 1, PT. Rajagrafindo Persada, Jakarta, 2013, hlm. 261.

konsumen dilakukan secara bersama oleh Pemerintah, masyarakat dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM).

Pengawasan yang melibatkan banyak pihak ini terkait dengan banyak ragam dan jenis barang dan jasa yang beredar di pasar serta luasnya wilayah Indonesia. Pembinaan terhadap pelaku usaha dan pengawasan terhadap barang dan jasa yang beredar di pasar tidak semata-mata ditujukan untuk melindungi kepentingan konsumen tetapi sekaligus bermanfaat bagi pelaku usaha dalam upaya meningkatkan daya saing barang dan jasa di pasar global. Semua dilakukan sebagai upaya mendukung tumbuhnya hubungan usaha yang sehat antara pelaku usaha dengan konsumen, yang pada gilirannya dapat menciptakan iklim usaha yang kondusif.

Salah satu bentuk perlindungan konsumen di Indonesia adalah dengan diundangkannya UUPK. Pengaturan mengenai perlindungan konsumen yang ada di UUPK, salah satunya adalah pengaturan mengenai perjanjian baku. Adapun pengaturan mengenai perjanjian baku ini diatur dalam Pasal 18 UUPK. Pasal 18 UUPK lahir dari adanya keinginan untuk melindungi masyarakat dari kecurangan pelaku usaha dalam membuat perjanjian. Hal ini dikarenakan masyarakat di Indonesia seringkali berada pada posisi yang lemah, dimana pasti berada di bawah kepentingan pengusaha. Hukum dibuat untuk masyarakat. Pembentukan suatu peraturan perundang-undangan tentu saja untuk melindungi kepentingan masyarakat dan bukan untuk kepentingan golongan tertentu.

B. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen

1. Pengertian dan Dasar Hukum Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri. Dalam bidang hukum istilah ini masih relatif baru khususnya di Indonesia sedangkan di negara maju, hal ini mulai dibicarakan bersamaan dengan berkembangnya industri dan teknologi.

Dalam Pasal 1 angka 1 Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk perlindungan kepada konsumen”. Arti perlindungan konsumen yang diatur dalam Pasal 1 ayat (1) Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas meliputi perlindungan konsumen dalam memperoleh barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga ke akibat akibat dari pemakaian barang dan jasa tersebut.²⁰

Perlindungan konsumen dilakukan apabila dalam suatu transaksi terdapat kesalahan dari pihak penjual yang merugikan konsumen. Perlindungan ini diatur dalam UUPK yang melindungi konsumen dari praktik-praktik yang melanggar hukum yang dilakukan oleh penjual. Berdasarkan pendapat di atas, pengertian perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian

²⁰ Janus Sibadolok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Bandung:PT Citra Aditya Bakti, 2010), hlm. 7

hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen dalam memperoleh barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga ke akibat akibat dari pemakaian barang dan jasa tersebut.

2. Azas dan Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen

Berdasarkan UUPK Pasal 2 menyebutkan bahwa azas-azas perlindungan konsumen adalah berdasarkan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum. Dalam hal ini, yang dimaksud dengan:²¹

- a. Azas manfaat adalah untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberi manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
- b. Azas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberi kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
- c. Azas keseimbangan dimaksudkan untuk memberi keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materiil maupun spiritual
- d. Azas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

²¹ UUPK Pasal 2

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

Adapun tujuan perlindungan dari perlindungan konsumen terdapat dalam UUPK Pasal 3, yaitu:²²

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa.
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan hak-haknya sebagai konsumen.
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi
- e. Meningkatkan kualitas barang dan jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang atau jasa dan keselamatan konsumen.

3. Para Pihak Dalam Perlindungan Konsumen

1) Konsumen

Sebagai pengguna/pemakai barang atau jasa, konsumen dapat dikelompokkan menjadi 2 kelompok yaitu: pertama yaitu konsumen yang membeli produk barang/jasa untuk diolah kembali kemudian diperdagangkan. Kedua yaitu konsumen yang memakai barang/jasa untuk memenuhi kebutuhannya sendiri (untuk tujuan non komersial).

Berdasarkan penjelasan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, kelompok pertama dapat dikategorikan sebagai konsumen antara. Dikatakan sebagai konsumen antara karena

²² UUPK Pasal 3

konsumen ini menggunakan atau memakai produk barang/jasa untuk meneruskan proses produksi menjadi produk lainnya dan selanjutnya hasil produksi tersebut akan dijual kembali ke masyarakat. Sedangkan kelompok kedua adalah diartikan sebagai konsumen akhir, dikatakan sebagai konsumen akhir karena konsumen ini merupakan pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu produk barang/jasa. Selanjutnya sesuai dengan uraian di atas, maka dengan demikian pengertian konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah “konsumen akhir yang menggunakan produk barang/jasa”.

2) Pelaku Usaha

Salah satu pihak yang ada dalam sengketa konsumen adalah pelaku usaha sebagai penyedia barang/jasa. Pelaku usaha dalam arti yang lebih sempit, biasanya dikatakan sebagai produsen. Menurut Ikatan Sarjana Ekonomi Indonesia (ISEI) menyebutkan bahwa ada empat kelompok besar kalangan pelaku ekonomi, tiga diantaranya termasuk kelompok pengusaha (pelaku usaha baik privat maupun publik). Keempat kelompok tersebut adalah sebagai berikut.²³

- a) Kalangan investor, yaitu pelaku usaha penyedia dana untuk membiayai berbagai kepentingan usaha. Seperti perbankan, usaha leasing tengkulak, penyedia dana, dan lain sebagainya.
- b) Produsen, yaitu pelaku usaha yang membuat, memproduksi barang atau jasa dari barang-barang atau jasa-jasa lainnya (bahan baku,

²³ Abdul Halim Barkatullah, *Hak-hak konsumen*, Bandung: Nusa Media, 2015, hlm. 111

bahan tambahan / penolong dan bahan-bahan lainnya). Mereka dapat terdiri dari orang / badan usaha yang memproduksi sandang, orang/usaha berkaitan dengan pembangunan perumahan, orang/usaha yang berkaitan dengan jasa angkutan / perasuransian, perbankan. Orang / usaha berkaitan dengan obat-obatan, narkotika, dan sebagainya.

- c) Distributor, yaitu pelaku usaha yang mendistribusikan atau memperdagangkan barang atau jasa tersebut kepada masyarakat seperti pedagang secara retail, pedagang kaki lima, warung, kedai, toko supermaret, hypermarket, rumah sakit, warung dokter, kantor pengacara, dan sebagainya.

Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 1 ayat (3),

“Pelaku Usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang mendirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.”

Penjelasan mengenai pasal tersebut adalah dikatakan sebagai pelaku usaha yang termasuk dalam pengertian ini adalah Perusahaan, Koorporasi, Badan Usaha Milik Negara, Koperasi, Importir, Pedagang, Distributor, dan lain-lain. Berdasarkan penjelasan di atas nampak bahwa UndangUndang Perlindungan Konsumen telah mencoba untuk mendefinisikan pelaku usaha secara luas, tidak hanya pada kalangan pabrikan saja tetapi juga bagi para distributor dan jaringan lainnya.

4. Hak Dan Kewajiban Para Pihak Dalam Perlindungan Konsumen

1) Hak dan Kewajiban Konsumen

Sebagai pemakai barang dan/atau jasa, konsumen memiliki sejumlah hak dan kewajiban. Pengetahuan tentang hak-hak konsumen sangat penting agar orang bisa bertindak sebagai konsumen yang kritis dan mandiri. Berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, hak-hak konsumen adalah:

- a) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa
- b) Hak untuk memilih dan mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan
- c) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa
- d) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan
- e) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut
- f) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen
- g) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
- h) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya
- i) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perUndang-Undangan lainnya.

Disamping ada hak-hak konsumen yang harus diwujudkan, terdapat juga kewajiban konsumen yang harus diperhatikan oleh konsumen agar konsumen dapat terhindar dari kerugian akibat penggunaan barang dan/atau jasa yang telah termuat dalam Pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu :

- 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.

Adanya kewajiban konsumen untuk membaca dan mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan, merupakan hal yang penting mendapat pengaturan. Banyak konsumen yang menderita kerugian akibat penggunaan dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikarenakan konsumen tidak membaca petunjuk informasi dan prosedur pemakaian yang disampaikan oleh pelaku usaha pada label produk. Misalnya untuk penggunaan obat-obatan dari dokter atau berdasarkan etiket produk tersebut telah diberikan instruksi bahwa pemakaiannya hanya pada dosis tertentu, namun konsumen sendiri yang tidak mematuhi instruksi tersebut. Tanpa dibekali dengan pengetahuan yang memadai, tindakan tersebut dapat menyebabkan terjadinya ketidaktepatan penggunaan obat, yang bukannya menyembuhkan tetapi justru memperparah penyakit.²⁴

Kewajiban konsumen beritikad baik hanya tertuju pada transaksi pembelian barang dan/atau jasa.²⁵ Hal ini tentu saja disebabkan karena bagi konsumen, kemungkinan untuk dapat merugikan produsen mulai pada saat melakukan transaksi dengan produsen. Berbeda dengan pelaku usaha kemungkinan terjadinya kerugian bagi konsumen dimulai sejak barang dirancang / diproduksi oleh produsen (pelaku usaha). Selain itu, konsumen juga mempunyai kewajiban untuk membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati dengan pelaku usaha. Hal itu sudah menjadi biasa dan sudah semestinya dalam suatu transaksi jual beli barang dan/atau jasa.

Kewajiban lain yang perlu mendapat penjelasan lebih lanjut adalah kewajiban konsumen mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa

²⁴ Ibid, hlm. 48

²⁵ Ibid, hlm. 49

perlindungan konsumen secara patut. Adanya kewajiban seperti ini diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dianggap tepat, sebab kewajiban ini adalah untuk mengimbangi hak konsumen untuk mendapatkan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut. Hak ini akan menjadi lebih mudah diperoleh jika konsumen mengikuti upaya penyelesaian sengketa secara patut. Hanya saja kewajiban konsumen ini, tidak cukup terealisasi jika tidak diikuti oleh kewajiban yang sama oleh pelaku usaha.²⁶ Dengan demikian, konsumen perlu memperhatikan hak-hak yang perlu diperjuangkan. Sebagai konsumen kita tidak bisa tinggal diam, tanpa bisa berbuat apa-apa ketika hak-hak tersebut jelas-jelas telah dilanggar dan mengakibatkan kerugian bagi konsumen.

2) Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Sebelumnya telah dijelaskan bahwa produsen (pelaku usaha) dan konsumen merupakan bagian penting dari hubungan atau transaksi ekonomi. Untuk memberi kepastian hukum sebagai bagian dari tujuan hukum perlindungan konsumen dan untuk memperjelas hak-hak dan kewajiban-kewajiban masing-masing pihak yang saling bertransaksi, penjelasan dan penjabaran hak dan kewajiban pelaku usaha tak kalah pentingnya dibandingkan dengan hak dan kewajiban konsumen itu sendiri. Adanya hak dan kewajiban tersebut dimaksudkan untuk menciptakan kenyamanan dalam berusaha dan untuk menciptakan pola hubungan yang seimbang antara pelaku usaha dan konsumen.²⁷

Bedasarkan Pasal 6 Undang-Undang Perlindungan Konsumen hak pelaku usaha adalah:

²⁶ Ibid, hlm. 50

²⁷ Happy Susanto, *Panduan Praktis Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Visimedia, Yogyakarta, 2008, hlm. 34

- 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 perUndang-Undangan lainnya.

Hak pelaku usaha untuk menerima pembayaran sesuai kondisi dan nilai

tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan, menunjukkan bahwa pelaku usaha tidak dapat menuntut lebih banyak jika kondisi barang dan/atau jasa yang diberikannya kepada konsumen tidak atau kurang memadai menurut harga yang berlaku pada umumnya atas barang dan/atau jasa yang sama.

Menyangkut hak-hak pelaku usaha yang lainnya, sebenarnya lebih banyak berhubungan dengan aparat pemerintah atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen / Pengadilan dalam tugas dan wewenangnya melakukan penyelesaian sengketa. Melalui hak-hak tersebut diharapkan perlindungan konsumen secara berlebihan hingga mengabaikan hak pelaku usaha dapat dihindari.

Sama halnya dengan konsumen yang memiliki kewajiban, pelaku usahapun juga mempunyai kewajiban yang harus diperhatikan dalam memperdagangkan barang dan/jasanya. Berdasarkan Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen kewajiban pelaku usaha adalah:

- a) Beritikad baik dalam melakukan usahanya
- 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 diperdagangkan
- f) Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan konsumen tidak sesuai dengan perjanjian.

Kewajiban pelaku usaha beritikad baik dalam melaksanakan kegiatan usaha merupakan salah satu asas yang dikenal dalam hukum perjanjian. Ketentuan tentang itikad baik ini diatur dalam Pasal 1338 ayat (3) BW, bahwa perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik. Pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen pelaku usaha diwajibkan beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, sedangkan konsumen diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen tampak bahwa itikad baik lebih ditekankan pada pelaku usaha.²⁸ Hal ini dikarenakan pada pelaku usaha meliputi semua tahapan dalam melakukan kegiatan usahanya, sehingga dapat diartikan bahwa kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik dimulai sejak barang dirancang / diproduksi sampai pada tahap penjualan. Tentang kewajiban kedua pelaku usaha yaitu memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan, disebabkan karena informasi disamping merupakan hak konsumen, juga karena ketiadaan informasi atau informasi yang tidak memadai dari pelaku usaha merupakan salah satu jenis cacat produk (cacat informasi), yang akan sangat merugikan konsumen.

5. Tanggung Jawab Pelaku Usaha

²⁸ Ahmadi Miru dan Sutarman Yudo, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2007), hlm. 54

Pengertian pelaku usaha sebagaimana terdapat dalam Pasal 1 Ayat 3 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa: “Pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha baik yang badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan berbagai kegiatan usaha dalam bidang ekonomi”.

Pelaku usaha pada umumnya lebih dikenal dengan istilah pengusaha. Pengusaha adalah orang(pribadi) atau persekutuan (badan hukum) yang menjalankan aktivitas usaha baik usaha jual-beli barang dan/atau jasa, maupun usaha produksi yang mempunyai tujuan untuk memperoleh keuntungan. Mardiasmo mendefinisikan pengusaha sebagai orang pribadi atau badan hukum dalam bentuk apapun yang dalam kegiatan usaha atau pekerjaannya menghasilkan barang atau jasa yang dapat dimanfaatkan. Menurut Wulan Ayodya Pengusaha adalah seseorang yang mendirikan dan menjalankan usaha secara mandiri untuk mendapatkan keuntungan sehingga dapat menafkahi dirinya, keluarganya, dan karyawannya²⁹.

Prinsip dasar pertanggung jawaban atas dasar kesalahan mengandung arti bahwa seseorang harus bertanggung jawab karena ia melakukan kesalahan yang mengakibatkan kerugian bagi pihak lain. Sebaliknya prinsip tanggung jawab atas dasar resiko adalah tanggung jawab yang harus diterima sebagai resiko yang harus ditanggung oleh seorang pelaku usaha atas kerugian yang timbul dari kegiatan

²⁹ Ayodya Wulan, *Siswa Juga Bisa Jadi Pengusaha*, (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2011), hlm.73.

usahanya³⁰. Secara umum, tanggung jawab dalam hukum dapat dibedakan menjadi empat macam yaitu sebagai berikut³¹:

a) Tanggung Jawab Berdasarkan Unsur Kesalahan (Liability based on fault).

Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan, didasarkan pada perbuatan melawan hukum sebagaimana di atur dalam Pasal 1365, Pasal 1366, dan Pasal 1367 KUHPerdara. Prinsip ini menyatakan bahwa seseorang atau pihak lain baru dapat dimintakan pertanggung-jawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan. Tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan dinilai adil bagi orang yang berbuat salah untuk mengganti kerugian bagi pihak yang dirugikan.

b) Prinsip Praduga untuk Selalu Bertanggung Jawab (presumption of liability).

Prinsip tersebut menyatakan bahwa tergugat selalu dianggap bertanggung jawab sampai ia dapat membuktikan bahwa ia tidak bersalah. Prinsip ini dikenal dengan istilah beban pembuktian terbalik³².

c) Prinsip Praduga Untuk Tidak selalu Bertanggung-Jawab (Presumption of Nonliability). Prinsip ini adalah kebalikan dari prinsip keduanya yang dikenal dengan istilah prinsip praduga tidak bersalah.

d) Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (strict liability). Prinsip tanggung jawab mutlak merupakan prinsip pertanggungjawaban dalam perbuatan yang tidak didasarkan pada kesalahan.

³⁰ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2014), hlm 90-91.

³¹ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan konsumen*, (Jakarta: PT. Sinar Grafika, 2008), hlm.92.

³² Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Jakarta: Grasindo, 2006), hlm.74.

Ketentuan tersebut terdapat dalam Pasal 1367 KUHPerdara yang menyatakan bahwa³³: “Seorang tidak saja bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya sendiri, akan tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya, atau disebabkan oleh barang-barang yang berada di bawah pengawasannya”.

Prinsip ini mengatur bahwa pelaku usaha wajib memberikan tanggung jawab langsung kepada konsumen atas kerugian yang timbul yang disebabkan oleh perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya atau barang-barang yang berada di bawah pengawasannya.

6. Klausula baku dan Klausula Eksonerasi

1) Klausula Baku

Perjanjian baku adalah perjanjian yang hampir seluruh klausul klausulnya di bakukan oleh pemakainya dan pihak yang lain pada dasarnya tidak mempunyai peluang untuk merundingkan atau meminta perubahan.³⁴ Menurut Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang dimaksud dengan Perjanjian baku adalah: ”setiap aturan atau ketentuan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.”³⁵

Klausula (Perjanjian) baku biasanya dibuat oleh orang yang posisinya mempunyai kekuasaan yang tentunya dalam hal ini yaitu pengusaha Jasa Kurir. Isi pada perjanjian baku seringkali merugikan pihak konsumen karena perjanjiannya

³³ KUHPerdara

³⁴ Celina Tri. S.K, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008, hlm.139.

³⁵ UUPK

sendiri dibuat secara sepihak. Dan apabila konsumen menolak dengan adanya perjanjian baku tersebut maka konsumen tidak akan mendapat barang atau jasa yang diinginkan, karena perjanjian tersebut akan dijumpai dalam tempat lain. Adanya perjanjian baku tersebut yaitu perjanjiannya dibuat sepihak oleh pengusaha jasa kurir yang syarat-syaratnya telah dibakukan terlebih dahulu dan konsumen hanya memiliki pilihan untuk menerima atau menolak, dan hal itu menyebabkan konsumen lebih cenderung untuk menerima dan menyetujui isi perjanjian baku tersebut terkadang isi perjanjian tersebut memojokan konsumen. Perjanjian semacam itu cenderung hanya substansi hanya menuangkan dan menonjolkan hak-hak yang ada pada pihak yang berkedudukan lebih kuat sedangkan pihak lainnya menerima keadaan itu karena posisinya lemah ciri-ciri perjanjian baku sebagai berikut:

- 1) Bentuk perjanjian tertulis.
- 2) Format perjanjian dibakukan.
- 3) Syarat-syarat perjanjian ditentukan oleh pengusaha.
- 4) Konsumen hanya menerima atau menolak.
- 5) Penyelesaian sengketa melalui musyawarah atau peradilan.
- 6) Perjanjian baku menguntungkan pengusaha.³⁶

Ciri-ciri tersebut mencerminkan prinsip ekonomi dan kepastian hukum yang berlaku di negara-negara yang bersangkutan. Prinsip ekonomi dan kepastian hukum dalam perjanjian baku dilihat dari kepentingan pengusaha bukan dari kepentingan konsumen.

³⁶ AbdulKadir Muhammad, 1992,*Perjanjian Baku dalam Praktek Perusahaan Perdagangan*, Bandung: PT Citrya Aditya Bakti, hlm. 6

Dengan pembakuan syarat-syarat perjanjian, maka kepentingan ekonomi pengusaha lebih terjamin karena konsumen hanya menyetujui syarat-syarat yang ditawarkan oleh pengusaha. Di dalam suatu perjanjian sehubungan dengan adanya keinginan dari salah satu pihak agar tidak mengalami kerugian terlalu besar apabila timbul suatu peristiwa, maka pengusaha berusaha menekan kerugian itu dengan jalan mencantumkan syarat-syarat yang bermaksud mengurangi, meringankan atau bahkan menghapuskan sama sekali tanggung jawabnya terhadap kerugian tersebut, syarat itulah yang oleh Purwahid Patrik dinamakan dengan klausul eksonerasi.³⁷

2) Klausula Eksonerasi

Klausula Eksonerasi (*Exemption Clause*) adalah klausul yang mengandung kondisi membatasi atau bahkan menghapus sama sekali tanggung jawab yang semestinya dibebankan kepada pihak produsen atau penyalur produk (penjual).³⁸ Contoh kasus: Bagaimana jika motor hilang di tempat parkir, siapa yang bertanggung jawab? Kehilangan kendaraan di lokasi parkir pasti tidak diinginkan pemiliknya. Dalam praktik, memang umum ditemui pengelola parkir yang memasang tulisan "kehilangan barang bukan menjadi tanggung jawab pengelola parkir" di lokasi parkir sebagai bentuk pengalihan tanggung jawabnya atas kendaraan yang hilang atau barang yang hilang dalam kendaraan.

Menurut Sudikno Mertokusumo yang dimaksud dengan klausul eksonerasi adalah: "Syarat dalam suatu perjanjian yang berupa pengecualian tanggung jawab atau kewajiban terhadap akibat dari suatu peristiwa yang menurut hukum yang

³⁷ Kelik Wardiono, 2005, *Perjanjian Baku Klausula Eksonerasi Dan Konsumen: Sebuah Diskripsi Tentang Landasan Normatif, Doktrin, dan Praktiknya*, Sukoharjo: Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta, hlm. 12

³⁸ Ibid, hlm.141.

berlaku seharusnya di tanggung resikonya oleh pihak yang telah mencantumkan klausul tersebut”³⁹ Menurut Abdulkadir Muhammad dalam bukunya Perjanjian Baku dalam Praktek Perusahaan Perdagangan bahwa yang dimaksud dengan klausula eksonerasi yaitu “syarat yang secara khusus membebaskan pengusaha dari tanggungjawab akibat yang merugikan, yang tumbul dari pelaksanaan perjanjian.”⁴⁰

Pada dasarnya disertakannya klausula eksonerasi ini adalah karena antara resiko kewajiban atau tanggung jawab yang ada diantara para pihak tidak seimbang. Sehingga tujuan dimuatnya klausul eksonerasi ini tidak lain adalah untuk mengurangi kewajiban atau tanggung jawab dari salah satu pihak, guna mengurangi risiko yang terlalu besar karena kemungkinan timbulnya banyak kesalahan, dengan kata lain tujuannya adalah untuk pembagian beban resiko secara layak.⁴¹

7. Penyelesaian Sengketa Konsumen

Sengketa konsumen adalah sengketa konsumen dengan pelanggaran hak-hak konsumen, yang ruang lingkupnya mencakup semua hukum, baik keperdataan, pidana, maupun dalam lingkup administrasi Negara.⁴² Penyelesaian sengketa konsumen dalam Pasal 45 Ayat 2 UUPK adalah sebagai berikut: “penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa”.⁴³

³⁹ Kelik Wardiono, Op.Cit, hlm. 12

⁴⁰ Abdulkadir Muhammad, Op.Cit, hlm. 20

⁴¹ Kelik Wardiono, Op.Cit, hlm. 13

⁴² Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2008, hlm.

⁴³ Ibid, Pasal 45 Ayat 2 UUPK

Melalui ketentuan Pasal 45 Ayat 1 UUPK dapat diketahui bahwa untuk menyelesaikan sengketa konsumen, terdapat dua pilihan yaitu:

- 1) Melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, atau
- 2) Melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.⁴⁴

Melalui ketentuan Pasal 45 Ayat 2 UUPK sengketa konsumen dapat dilakukan dengan cara-cara sebagai berikut:

- a) Penyelesaian damai oleh para pihak yang bersengketa (pelaku usaha dan konsumen) tanpa melibatkan pengadilan atau pihak ketiga yang netral. Penyelesaian sengketa konsumen melalui cara-cara damai yang mengacu pada ketentuan Pasal 1851 sampai Pasal 1864 KUHPerdara, pasal-pasal tersebut mengatur tentang pengertian, syarat-syarat dan kekuatan hukum dan mengikat perdamaian (banding).
- b) Penyelesaian sengketa melalui pengadilan mengacu kepada ketentuan-ketentuan peradilan umum yang berlaku.
- c) Penyelesaian di luar pengadilan melalui BPSK.

Penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud pada Pasal 45 Ayat 2 UUPK, tidak menutup kemungkinan dilakukannya penyelesaian secara damai oleh para pihak yang bersengketa dan tanpa melalui pengadilan yaitu melalui BPSK, sepanjang tidak bertentangan dengan UUPK. Dari penjelasan Pasal 45 Ayat 2 UUPK dapat diketahui bahwa UUPK menghendaki agar penyelesaian damai, merupakan upaya hukum yang justru harus terlebih dahulu diusahakan oleh para pihak yang bersengketa, sebelum para pihak memilih untuk menyelesaikan sengketa mereka melalui BPSK atau badan peradilan lainnya.

1) Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Pengadilan

Menurut Pasal 48 UUPK, penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum. Ini berarti hukum

⁴⁴ Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, op.cit., hlm. 224

acara yang dipakai dalam tata cara persidangan dan pemeriksaan perkara adalah berdasarkan *Herziene Inlands Regeling* (HIR) yang berlaku untuk wilayah Jawa dan Madura, atau *Rechtsreglemen Buitengewesten* (RBg) yang berlaku bagi daerah luar Jawa dan Madura. Keduanya tidak mempunyai perbedaan yang dasar (*prinsipil*).⁴⁵

Konsumen sebagai penggugat harus membuktikan kesalahan yang telah dilakukan pelaku usaha jika timbul suatu kerugian. Berkaitan dengan posisi konsumen sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya, tentu konsep seperti ini terasa memberatkan. Konsumen yang seharusnya lebih lemah dari pada pelaku usaha ditambah lagi bebannya dengan kewajiban harus membuktikan kesalahan pelaku usaha. Konsumen juga harus menanggung beban administrasi yang timbul ketika mengajukan gugatan ke pengadilan. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan dimungkinkan apabila:⁴⁶

- a) Para pihak belum memilih upaya penyelesaian sengketa di luar pengadilan.
- b) Upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

2) Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui di Luar Pengadilan

Penyelesaian sengketa dalam UUPK, yaitu melalui pengadilan atau di luar pengadilan yang sebenarnya tidak berdasarkan pilihan suka rela oleh para pihak, tetapi berdasarkan pilihan konsumen, kecuali kalau penyelesaian sengketa di luar pengadilan dilakukan oleh lembaga lain di luar BPSK.⁴⁷

⁴⁵ Janus sidabolok, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Jakarta, 2010, hlm. 149

⁴⁶ Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, op.cit., hlm. 234

⁴⁷ Ibid, hlm. 227

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan menurut ketentuan Pasal 45 UUPK adalah sebagai berikut: “Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.”

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau yang lebih dikenal dengan Alternative Dispute Resolution (ADR). Maka ADR tersebut dapat berupa arbitrase, mediasi, konsiliasi, minitrial, summary jury trial dan settlement conference. Sedangkan dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, arbitrase dibedakan dari alternatif penyelesaian sengketa, karena yang termasuk dalam alternatif penyelesaian sengketa adalah konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi dan penilaian ahli. Dari sekian banyak cara penyelesaian sengketa di luar pengadilan, UUPK hanya memperkenalkan 3 (tiga) macam, yaitu: arbitrase, konsiliasi dan mediasi yang merupakan bentuk atau cara penyelesaian sengketa yang dibebankan menjadi tugas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Ruang lingkup penelitian

Ruang lingkup penelitian ini terbatas hanya kepada permasalahan yang penulis teliti yaitu mengetahui bagaimana tanggung jawab pelaku usaha jasa pengiriman kepada konsumen (studi pada PT. Sicepat Ekspres jln, pasar III No. 48 Medan Perjuangan), apabila hilangnya barang konsumen yang disebabkan oleh pelaku usaha dan bagaimana upaya hukum konsumen terhadap kerugian hilangnya barang oleh pelaku usaha menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (studi pada PT. Sicepat Ekspres jln, pasar III No. 48 Medan Perjuangan)

B. Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah termasuk jenis penelitian yuridis empiris, atau disebut dengan penelitian lapangan yaitu mengkaji ketentuan hukum yang berlaku serta apa yang terjadi dalam kenyataannya dalam masyarakat.⁴⁸ Penelitian yuridis empiris adalah penelitian hukum mengenai pemberlakuan atau implementasi ketentuan hukum normatif secara *in action* pada setiap peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam masyarakat.⁴⁹ Dimana pendekatan ini digunakan untuk mengeksplorasi fenomena yang terjadi dilapangan, kemudian ditinjau kembali dari aspek per-Undang-Undang.⁵⁰ Berlandaskan hal tersebut peneliti mengidentifikasi sisi hukum yang ada didalam masyarakat dengan harapan dapat mengetahui beberapa fakta yang terjadi. Dengan ini peneliti mencoba melakukan eksplorasi dengan cara menelaah Kitab Undang Undang Hukum Perdata dan Undang-Undang perlindungan konsumen yang pada akhirnya

⁴⁸ Suharsimi Arikunto, 2012, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta, Rineka Cipta, hlm. 126

⁴⁹ Abdulkadir Muhammad, 2004, *Hukum dan Penelitian Hukum*, Bandung, Citra Aditya Bakti, hlm 134

⁵⁰ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum (Edisi Revisi)*, (Jakarta:Kencana Prenada Media Group, 2013), hlm. 130.

digunakan oleh peneliti untuk mempelajari lebih dalam mengenai perlindungan hukum bagi konsumen atas hilangnya barang kiriman oleh PT. Sicepat menurut UU No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

C. Sumber Bahan Hukum

Sumber bahan hukum yang utama dipergunakan dalam penulisan skripsi ini diperoleh dari:

- a. Bahan hukum primer adalah bahan hukum yang erat kaitannya dengan bahan hukum yang dapat membantu menganalisis serta memahami bahan hukum primer, berupa peraturan perundang undangan yang berlaku serta ada kaitannya dengan permasalahan yang dibahas. dimana penulis menggunakan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- b. Bahan hukum sekunder adalah bahan hukum yang mendukung bahan hukum primer yang diperoleh dengan menelusuri literatur-literatur, tulisan ilmiah, dan buku-buku hukum yang berhubungan dengan permasalahan yang akan dibahas pada penelitian ini. Dalam penelitian ini data sekunder yang dimaksud lebih bersumber pada hasil wawancara kepada PT. Sicepat Ekspres Medan Perjuangan dengan Bapak Wahyu prihartomo sebagai first Mile Coordinator Sigesit
- c. Bahan hukum tersier yaitu bahan hukum yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan dan sekunder. Misalnya: kamus, internet, majalah, literatur yang berkaitan dengan hukum.

D. Metode Pengumpulan Data

Terdapat 3 jenis alat yang biasa digunakan dalam pengumpulan data seperti pengamatan, kemudian wawancara, ataupun studi dokumen, biasanya teknik pengumpulan data dipecah melalui 2 cara yaitu:⁵¹

a. Studi kepustakaan

Studi Kepustakaan adalah teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaahan terhadap buku-buku, literatur-literatur, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang ada hubungannya dengan masalah dalam penelitian ini.

b. Studi Lapangan

1) Dalam hal ini peneliti akan mempersiapkan beberapa yang berhubungan topik penelitian untuk selanjutnya akan dimanfaatkan dalam proses wawancara.

2) Wawancara yang dimaksud dalam hal ini ialah melakukan wawancara kepada Bpk Wahyu prihartomo sebagai first Mile Coordinator Sigesit di PT. Sicepat Ekspres Perjuangan yang dilakukan secara langsung pada saat dilapangan.

E. Metode Analisis Data

Dalam penulisan skripsi ini peneliti menggunakan metode analisa data kualitatif. Analisa data kualitatif adalah metode yang dilakukan dengan cara menganalisis bahan hukum berdasarkan peraturan perundang-undangan, konsep, teori, pandangan para ahli hukum maupun menurut pandangan penulis, kemudian dilakukan interprestasi untuk menarik suatu kesimpulan dari pemasalahan penelitian ini.

⁵¹ Amirudin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta:Raja Grafindo,2004), hlm. 67.