

SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS
KETERLAMBATAN PENGIRIMAN BARANG MELALUI
ANGKUTAN DARAT DI KOTA MAKASSAR**



OLEH :

TRY HAIKAL

040 2018 0141.

Diajukan sebagai Tugas Akhir dalam rangka Penyelesaian Studi

**UNIVERSITAS MUSLIM INDONESIA
FAKULTAS HUKUM
MAKASSAR
2023**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Diterangkan bahwa Skripsi mahasiswa :

Nama : Try Haikal

NIM : 040 2018 0141

Bagian : Hukum Perdata

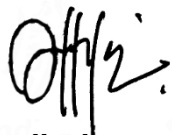
Dasar Penetapan
SK Pembimbing : NOMOR:0125/H.05/FH-UMI/II/2022

Judul Skripsi : **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP
KONSUMEN ATAS KETERLAMBATAN
PENGIRIMAN BARANG MELALUI ANGKUTAN
DARAT DI KOTA MAKASSAR**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dalam Ujian Skripsi

Disetujui Oleh,

Pembimbing I



Dr. Hj. Andi Risma, S.H., M.H.

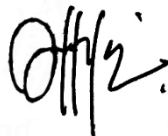
Pembimbing II



Dr. Asnati, S.H., M.H.

Mengetahui,

Ketua Bagian Hukum Perdata



Dr. Hj. Andi Risma, S.H., M.H.

PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Diterangkan bahwa Skripsi mahasiswa:

Nama Mahasiswa : **TRY HAIKAL**
NIM : 040 2018 0141
Bagian : Hukum Perdata
Judul Skripsi/Penelitian : ***PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP
KONSUMEN ATAS KETERLAMBATAN
PENGIRIMAN BARANG MELALUI
ANGKUTAN DARAT DI KOTA
MAKASSAR***

Dikeluarkan di : Makassar

Pada tanggal : Februari 2023

An. Dekan

Fakultas Hukum

Universitas Muslim Indonesia



Prof. Dr. H. La Ode Husen, S.H., M.H

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

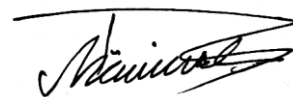
Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : **TRY HAIKAL**
NIM : 040 2018 0141
Bagian : Hukum Perdata
Judul Skripsi/Penelitian : **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS KETERLAMBATAN PENGIRIMAN BARANG MELALUI ANGKUTAN DARAT DI KOTA MAKASSAR**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi saya ini benar merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan hasil plagiasi terhadap karya ilmiah orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan dari skripsi merupakan hasil plagiasi maka saya bersedia menerima sanksi karena perbuatan tersebut.

Makassar, Februari 2023

Yang menyatakan



TRY HAIKAL

PENGESAHAN SKRIPSI
KEKUATAN PEMBUKTIAN AKTA DI BAWAH TANGAN YANG DI
LEGALISASI OLEH PEJABAT YANG BERWENANG

Disusun dan diajukan oleh:

TRY HAIKAL

040 2018 0141

Telah dipertahankan dihadapan Panitia Ujian Skripsi Pada Program Studi
Sarjana Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Muslim Indonesia

Pada, Februari 2023

dan dinyatakan diterima

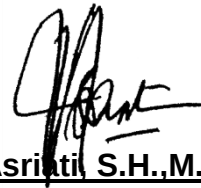
Disetujui Oleh,

Pembimbing I



Dr. Hj. Andi Risma, S.H.,M.H.

Pembimbing II



Dr. Asriati, S.H.,M.H.

Dekan Fakultas Hukum



Prof. Dr. H. La Ode Husen, S.H., M.H.

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

Diterangkan bahwa skripsi tersebut dibawah ini:

Nama Mahasiswa : **TRY HAIKAL**
NIM : 040 2018 0141
Bagian : Hukum Perdata
Dasar Penetapan : NOMOR:0125/H.05/FH-UMI/I/2022
Judul Skripsi/Penelitian : **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP
KONSUMEN ATAS KETERLAMBATAN
PENGIRIMAN BARANG MELALUI
ANGKUTAN DARAT DI KOTA MAKASSAR**

Telah dipertahankan dihadapan Majelis Penguji pada tanggal Oktober 2022 dan dinyatakan telah lulus oleh tim penguji.

Disahkan oleh:

1. Dr. Hj. Andi Risma, S.H., M.H. (.....) (Pembimbing I)
2. Dr. Asriati, S.H., M.H. (.....) (Pembimbing II)
3. Dr. Jasmaniar. SH., M.H., (.....) (Penguji I)
4. Dr. Agussalim A Gadjong, S.H., M.H., (.....) (Penguji II)



Handwritten signatures of the four examiners, each corresponding to a line in the list above, with dotted lines for names and solid lines for titles.

KATA PENGANTAR



Puji syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, ridho dan inayah-Nya serta memberikan kekuatan dan kesabaran, sehingga peneliti dapat menyelesaikan dan menyusun skripsi ini dengan judul “PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS KETERLAMBATAN PENGIRIMAN BARANG MELALUI ANGKUTAN DARAT DI KOTA MAKASSAR

Dan dapat dirampungkan sesuai dengan waktu yang direncanakan. Tak lupa penulis kirimkan salawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW sebagai teladan bagi seluruh umat manusia.

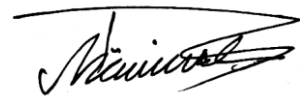
Penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan dan memperoleh gelar Sarjana Hukum dari program studi Ilmu Hukum di Fakultas Hukum Universitas Muslim Indonesia.

Pada kesempatan ini, perkenankanlah penulis menyampaikan rasa terima kasih diiringi do’a kepada Allah SWT., kepada kedua orang tua penulis Ayahanda H. Gamil DS, dan Ibunda Hj. Rismawati yang telah membesarkan, membimbing, memfasilitasi dan mendidik serta mendoakan dan saudara penulis yang selalu menyemangati. Selanjutnya diucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Basri Modding, S.E., M.Si, selaku Rektor Universitas Muslim Indonesia;
2. Prof. Dr. H. Laode Husen, S.H., M.H., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muslim Indonesia;
3. Dr. Hj. Andi Risma, S.H., M.H., selaku Ketua Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Muslim Indonesia; yang telah memberikan izin, kesempatan dan fasilitas kepada penulis selama mengikuti Pendidikan Program Sarjana;
4. Dr. Hj. Andi Risma, S.H., M.H., dan Dr. Asriati, S.H., M.H., selaku Ketua dan Anggota Pembimbing yang memberikan bimbingan, dengan penuh keseriusan, Kecermatan dan kebijakan dalam memberi petunjuk-petunjuk perihal prinsip penulisan karya ilmiah kepada penulis;
5. Dr. Jasmaniar. SH., M.H., dan Dr. Agussalim A Gadjong, S.H., M.H., selaku penilai yang memberikan masukan dan saran pada ujian seminar proposal sampai ujian skripsi;
6. Partner Penulis Tasya yang selalu memberi semangat, support dan waktunya sehingga penulis bisa sampai dititik ini.
7. Dan yang terakhir, saudara-saudara saya yang selalu support saya sampai saat ini. dan ada pula teman – teman seperjuangan penulis Fadhil, Annisa, Putra, Alif, Farhan, Andika, Cika, Putri, Aurel, Nadila Dan Joey menyelesaikan skripsi ini, semoga kita dapat menyelesaikan perjuangan ini dan menjadi manusia yang sukses dan bermanfaat bagi

banyak orang. Serta teman-teman yang tidak dapat saya sebut satu persatu, saya mengucapkan banyak terima kasih atas segala bantuan dan kerjasamanya.

Makassar, Februari 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Try Haikal', with a long horizontal stroke extending to the right.

Try Haikal

ABSTRAK

TRY HAIKAL. 04020180141 : “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Keterlambatan Pengiriman Barang Melalui Angkutan Darat Di Kota Makassar”. Dibawah bimbingan Ibu Andi Risma Sebagai Ketua Pembimbing dan Ibu Asriati Sebagai Anggota Pembimbing.

Penelitian ini bertujuan Untuk (i) Mengetahui dan menganalisis faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya keterlambatan pengiriman barang melalui angkutan darat di kota Makassar, (ii) Mengetahui dan menganalisis bentuk perlindungan konsumen atas keterlambatan pengiriman barang melalui angkutan darat di kota Makassar.

Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian empiris dengan teknik pengumpulan data menggunakan wawancara atau pembicaraan langsung terhadap karyawan dari SiCepat Express Daya (Makassar Timur).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Dalam syarat-syarat dan ketentuan (*terms and conditions*) SICEPAT Ekspres atau SICEPAT terdapat klausula baku yang melanggar ketentuan pencantuman klausula baku pada Pasal 18 ayat (1) Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tentang pengalihan tanggung jawab atau klausula eksonerasi. Klausula yang dimaksud ada pada poin ke-7 *terms and conditions* SICEPAT, yaitu SICEPAT tidak bertanggung Jawab atas keterlambatan, kerugian, kerusakan dan biaya yang timbul dari kelalaian dan kesalahan pengirim dalam memenuhi kewajiban-kewajiban di atas. Sehingga oleh karena pelanggaran tersebut, poin ke-7 *terms and conditions* SICEPAT dianggap batal demi hukum sesuai dengan Pasal 18 ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Serta Apabila konsumen mengalami kerugian, konsumen dapat mengajukan laporan ke SICEPAT Ekspres atau melakukan upaya hukum melalui jalur pengadilan maupun melalui jalur di luar pengadilan untuk mendapatkan kompensasi atau ganti rugi atas kerugian yang disebabkan oleh pelaku usaha atau SICEPAT.

Rekomendasi penelitian yaitu Kiranya SICEPAT Ekspres sebagai pelaku usaha harus membuat klausula baku sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Walaupun pelaku usaha membuat klausula baku tanpa persetujuan dari konsumen, seharusnya pelaku usaha mempertimbangkan kedudukan konsumen sehingga pembuatan klausula baku pada *terms & conditions* SICEPAT adil. Kepada konsumen juga diharapkan untuk lebih menambah kesadaran, wawasan serta pengetahuan atas hak-hak konsumen serta kewajiban pelaku usaha.

Kata Kunci : Angkutan Darat, Keterlambatan, Perlindungan Konsumen.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
PENGESAHAN SKRIPSI	v
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen	7
1. Pengertian konsumen	7
2. Pengertian Perlindungan Konsumen	7
3. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen	10
4. Hak dan Kewajiban Konsumen	13
5. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha	15

B. Tinjauan Umum Tentang Pengangkutan	16
1. Pengertian Pengangkutan	16
2. Jenis-Jenis Pengangkutan	19
3. Asas-Asas Pengangkutan	21
4. Pihak-Pihak Dalam Pengangkutan	25
C. Tinjauan Umum Tentang Pengiriman Barang	27
1. Pengertian Pengiriman Barang	27
2. Subjek Hukum Pengiriman Barang	28
3. Objek Hukum Pengiriman Barang	29
BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Tipe Penelitian	33
B. Lokasi Penelitian	33
C. Populasi dan Sampel	34
D. Jenis dan Sumber Data	34
E. Teknik Pengumpulan Data	35
F. Analisis Data	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	37
A. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keterlambatan Dalam Proses Pengiriman Barang Melalui Angkutan Darat	37
B. Perlindungan Terhadap Konsumen Akibat Keterlambatan Pengiriman Barang Melalui Angkutan Darat	41

C. Upaya Hukum dilakukan Konsumen yang mengalami kerugian akibat keterlambatan pengiriman barang oleh perusahaan ekspedisi	46
BAB V PENUTUP	51
A. Kesimpulan	51
B. Saran	51
DAFTAR PUSTAKA.....	53

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelaksanaan pembangunan di Indonesia, bidang transportasi merupakan hal yang sangat penting dan strategis dalam memperlancar roda kehidupan perekonomian, memperkokoh persatuan dan kesatuan serta mempengaruhi semua aspek kehidupan bangsa dan negara. Peranan transportasi dalam banyak segi kehidupan ini tercermin pada semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat akan jasa angkutan bagi pengangkutan orang serta barang dari dan keseluruh pelosok tanah air, bahkan dari dan keluar negeri.

Dalam hal ini, jasa pengiriman barang dapat di kategorikan dalam jual beli jasa. Adapun yang dijadikan dasar hukum untuk mendasari kegiatan jual beli dapat kita temukan di dalam Hadist:

Sebagaimana Rasulullah Shalallahu Alaihi Wa Sallam bersabda:

"Kaum muslimin itu terikat dengan transaksi yang akan mereka tetapkan" (HR. Tirmidzi, No: 253, Ibnu Majah, No: 2353).

Adapun Hadist lainnya, Dalam sabda Rasulullah Shalallahu Alaihi Wa Sallam menjelaskan bahwa;

وَالْمُسْلِمُونَ عَلَى شُرُوطِهِمْ، إِلَّا شَرْطًا حَرَّمَ حَلَالًا، أَوْ أَحَلَّ حَرَامًا

"Setiap muslim harus memenuhi setiap aturan yang mereka sepakati. Kecuali kesepakatan ¹dalam rangka menghalal yang

¹ (HR. Tirmidzi, No: 253, Ibnu Majah, No: 2353).

haram atau mengharamkan yang halal.” (HR. Abu Daud 3594, Turmudzi 1352, dan dishahihkan al-Albani).

Berdasarkan ayat dan hadis di atas dapat dipahami bahwa perdagangan merupakan salah satu profesi yang telah dihalalkan oleh Allah dengan syarat semua aktivitas yang dilakukan harus berlandaskan kepada suka sama suka

Dalam memenuhi kebutuhan pengiriman barang, saat ini banyak lahir perusahaan jasa pengiriman barang yang terus berkembang dan bersaing untuk merebut pasar. Contoh perusahaan yang melebarkan sayap dalam jasa pengiriman barang yaitu Pos Indonesia, J&T, Fedex, SiCepat, PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) dan sebagainya.

Di Indonesia SiCepat Express adalah perusahaan jasa pengiriman yang berpusat di Jakarta, Indonesia. SiCepat didirikan pada 21 Februari 2014. Sampai saat ini SiCepat telah berhasil melayani banyak konsumen dan bahkan meraih penghargaan “*30 Most Promising Growth-Stage Startups*” dari Forbes Indonesia pada Oktober 2018. SiCepat sudah beroperasi selama hampir kurang lebih 5 tahun.

Akan tetapi dalam proses pengiriman barang dengan menggunakan SiCepat Express tidak selalu berjalan dengan lancar atau sesuai dengan harapan konsumen. Hubungan antar pelaku usaha penyedia layanan jasa pengiriman barang dengan konsumennya sering sekali terdapat kendala yang diakibatkan oleh berbagai masalah teknis dalam proses pengiriman

barang. Mulai dari barang yang hilang, rusak atau mengalami keterlambatan sampainya barang.²

Hal ini membuat pengguna jasa pengiriman barang tersebut merasa dirugikan. Dengan dirugikannya konsumen atau pengguna jasa pengiriman barang, hal ini mengakibatkan konsumen atau pengguna jasa pengiriman barang tersebut menuntut pertanggung jawaban terhadap perusahaan jasa pengiriman barang (Ekspeditor).

Mengusung motto '*Your delivery is our priority*', nyatanya layanan pengiriman Sicepat amburadul. Sejumlah pelanggan pengguna jasa layanan Sicepat mengeluhkan layanan dan cara pengiriman barang yang dilakukan oleh penyedia jasa tersebut. Seorang pengguna layanan Sicepat di Medan mengatakan, dia kehilangan barang pesannya lantaran kurir asal-asalan mengirim barang. Ia sempat menghubungi kurir tapi tidak direspon bahkan sudah mencoba menghubungi pusat informasi SiCepat Medan juga tidak ada respon. Ketika menghubungi pihak Sicepat Jakarta, keluhan ditanggapi, tapi tidak ada solusi bagaimana soal barang yang raib itu. Malah pihak Sicepat Jakarta Cuma bilang, bahwa masalah ini akan menjadi evaluasi mereka, tanpa ada solusi soal ganti rugi, atau upaya Sicepat mencari barang customer yang raib.³

² Aisyah Ayu Musyafah, Hardanti Widya Khasna, & Bambang Eko Turisno. (2018). Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang. *Jurnal Law Reform, Universitas Dipoengoro*, 14(2), hlm. 152-153.

³ Array A Argus. (2021, 6 September). Banyak Pelanggan Ngeluh dan Menyesal, Jasa Pengiriman SiCepat Amburadul, Barang Tak Sampai dan Raib. Diakses pada 6 Agustus 2022.

Mengingat keadaan yang tidak seimbang antara pihak pengangkut dan pengirim barang, maka pihak pengirim barang sebagai pihak yang lemah harus mendapatkan perlindungan oleh pihak ekspeditur. Ekspeditur harus melindungi hak-hak pihak pengirim barang untuk mendapatkan pelayanan yang baik, menjamin barang-barang pengirim sampai di tempat tujuan dengan selamat serta memperoleh ganti kerugian apabila terjadi kerugian akibat kesalahan pengangkut. Selain itu, sebagai pihak lemah pengirim sebagai konsumen harus mendapatkan perlindungan hukum. Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan terhadap subyek hukum dalam bentuk perangkat hukum baik yang bersifat preventif maupun represif, baik yang tertulis maupun tidak tertulis. Dengan kata lain, perlindungan hukum sebagai suatu gambaran dari fungsi hukum, yaitu konsep dimana hukum dapat memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan, dan kedamaian.⁴

Berkaitan dengan hal tersebut, maka telah disahkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Menurut UU No.8 Tahun 1999, perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.

Manfaat dari aspek penegakan hukum perlindungan konsumen adalah untuk memberikan kenyamanan terhadap masyarakat (konsumen), karena dengan dilaksanakannya penegakan hukum perlindungan

⁴ Rio Prenata Sebayang. (2016). "Pelaksanaan Perjanjian Ekspedisi Melalui Angkutan Udara (Studi pada PT. Anugrah Semesta Persada)". *Skripsi*. Universitas Sumatera Utara, Medan, hlm. 3.

konsumen maka dampak hukum bagi korporasi (pelaku usaha) sebagai produsen akan berhati-hati akan resiko hukum, secara tidak langsung korporasi-korporasi akan berusaha untuk meningkatkan kualitas mutunya⁵ dan dalam hal ini peneliti melakukan penelitian dengan judul ***“PERLINDUNGAN TERHADAP KONSUMEN ATAS KETERLAMBATAN PENGIRIMAN BARANG MELALUI ANGKUTAN DARAT DI KOTA MAKASSAR”***

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, permasalahan yang akan dikaji penulis dalam penelitian ini adalah :

1. Faktor – faktor apakah yang menyebabkan terjadinya keterlambatan pengiriman barang melalui angkutan darat di kota Makassar ?
2. Bagaimanakah bentuk perlindungan konsumen atas keterlambatan pengiriman barang melalui angkutan darat di kota Makassar?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor – faktor yang menyebabkan terjadinya keterlambatan pengiriman barang melalui angkutan darat di kota Makassar.

⁵ Aisyah Ayu Musyafah, *et. al.* (2018). *Loc. Cit.*

2. Untuk mengetahui dan menganalisis bentuk perlindungan konsumen atas keterlambatan pengiriman barang melalui angkutan darat di kota Makassar.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang ingin dicapai oleh penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritik

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat menambah pemahaman dan wawasan masyarakat mengenai perlindungan hukum terhadap pengguna jasa pengangkutan barang serta hukum pengangkutan dan pelaksanaannya pada perusahaan ekspedisi sekaligus dapat digunakan sebagai bahan informasi bagi akademisi untuk melaksanakan penelitian lanjutan.

2. Manfaat Praktik

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan menjadi bahan masukan bagi pemerintah dan akademisi dalam upaya memperbaiki pelaksanaan pengaturan hukum pengangkutan dan perlindungan konsumen di Indonesia, serta diharapkan penelitian dapat mengedukasi masyarakat akan hak dan kewajiban yang dimilikinya dalam pelaksanaan pengangkutan barang melalui perusahaan ekspedisi.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Konsumen

Istilah konsumen berasal dari ahli bahasa dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consument* (Belanda). Secara harafiah arti kata *consumer* adalah (lawan produsen) setiap orang yang menggunakan barang. Tujuan penggunaan barang atau jasa menentukan termasuk konsumen kelompok mana pengguna tersebut. Begitu pula kamus bahasa Inggris-Indonesia memberi kata *consumer* sebagai pemakai atau konsumen.⁶ Pengertian konsumen telah diatur didalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dimana terdapat dalam Pasal 1 Ayat 2 yaitu “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”.

2. Pengertian Perlindungan Konsumen

Pengertian perlindungan konsumen di kemukakan oleh berbagai sarjana hukum salah satunya Az. Nasution mendefinisikan perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum yang memuat

⁶ Celina Tri Siwi Kristiyanti. (2009). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika, hlm. 22.

asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur hubungan dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen.⁷

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 ayat 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

⁷ Az. Nasution. (2002). *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Jakarta: Diadit Media, hlm. 22.

kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga ke akibat akibat dari pemakaian barang dan jasa tersebut.⁸

Setiap orang pada suatu waktu, dalam posisi tunggal/sendiri maupun berkelompok bersama orang lain, dalam keadaan apapun pasti menjadi konsumen untuk suatu produk barang dan/atau jasa tertentu. Keadaan universal ini pada beberapa sisi menunjukkan adanya kelemahan pada konsumen, sehingga konsumen tidak mempunyai kedudukan yang aman. Oleh karena itu, secara mendasar konsumen juga membutuhkan perlindungan hukum yang bersifat universal.⁹

Mengingat lemahnya kedudukan konsumen pada umumnya dibandingkan dengan kedudukan produsen yang relatif lebih kuat dalam banyak hal misalnya dari segi ekonomi maupun pengetahuan, mengingat produsen lah yang memproduksi barang, sedangkan konsumen hanya membeli produk yang telah tersedia dipasaran.

Perlindungan terhadap konsumen sangatlah penting, mengingat makin lajunya ilmu pengetahuan dan teknologi yang merupakan motor penggerak bagi produktifitas dan efisiensi produsen atas barang dan/atau jasa yang dihasilkannya dalam rangka mencapai sasaran usaha. Dalam rangka mengejar dan

⁸ Janus Sibadolok. (2010). *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, hlm. 7.

⁹ Husni Syawali & Neni Sri Imaniyati. (2000). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung: Mandar Maju, hlm. 23.

mencapai kedua hal tersebut, baik langsung atau tidak langsung maka konsumenlah yang pada umumnya merasakan dampaknya.¹⁰

3. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen 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:¹¹

- a Asas Manfaat: untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberi manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan. Asas ini intinya adanya bahwa perlindungan konsumen tidak dimaksudkan untuk menempatkan pihak yang satu lebih tinggi dari pihak lain, melainkan adanya kesejajaran sesuai dengan apa yang menjadi haknya atau dengan kata lain penyelenggaraan secara proporsional.
- b Asas Keadilan: agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberi kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil, sehingga dalam

¹⁰ Ibid.

¹¹ Nurmandjito. (2000). *Kesiapan Perangkat Perundang-Undangan Tentang Perlindungan Konsumen*. Bandung: Mandar Maju, hlm. 31.

penegakan hukum tidak boleh adanya pandang bulu, tetapi harus melaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

- c Asas Keseimbangan: untuk memberi keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materiil maupun spiritual. Selain itu asas ini menghendaki agar konsumen, pelaku usaha atau produsen, pemerintah memperoleh manfaat yang seimbang dari pengaturan dan penegakan hukum perlindungan hukum konsumen. Kepentingan antara konsumen, produsen, dan pemerintah diatur dan harus diwujudkan secara seimbang sesuai dengan hak dan kewajibannya masing-masing dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Tidak ada salah satu pihak yang mendapat perlindungan atas kepentingannya yang lebih besar dari pihak lain sebagai komponen bangsa dan negara.
- d Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen: untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan. Asas ini menghendaki adanya jaminan hukum bahwa konsumen akan memperoleh manfaat dari produk yang dikonsumsi/dipakainya, dan sebaliknya bahwa produk itu tidak akan mengancam ketentraman dan keselamatan jiwa dan harta bendanya.

- e Asas Kepastian Hukum: agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta Negara menjamin kepastian hukum. Artinya, undang-undang mengharapakan bahwa aturan-aturan tentang hak dan kewajiban yang terkandung di dalam undang-undang perlindungan konsumen harus diwujudkan dalam kehidupan sehari-hari sehingga masing-masing pihak memperoleh keadilan.

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

- 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.

Perlindungan konsumen merupakan tujuan dari usaha yang akan dicapai atau keadaan yang akan diwujudkan. Oleh karena itu, tujuan perlindungan konsumen perlu dirancang dan dibangun secara berencana dan dipersiapkan sejak dini. Tujuan perlindungan konsumen mencakup aktivitas-aktivitas penciptaan dan penyelenggaraan sistem perlindungan konsumen.

Tujuan perlindungan konsumen disusun secara bertahap, mulai dari penyadaran hingga pemberdayaan. Pencapaian tujuan perlindungan konsumen tidak harus melalui tahapan berdasarkan susunan tersebut, tetapi dengan melihat urgensinya. Misal, tujuan meningkatkan kualitas barang, pencapaiannya tidak harus menunggu tujuan pertama tercapai adalah meningkatkan kesadaran konsumen. Idealnya, pencapaian tujuan perlindungan konsumen dilakukan secara serempak.¹²

4. Hak dan Kewajiban Konsumen

Hak konsumen sebagaimana ditentukan di dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah sebagai berikut:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi 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;

¹² Wahyu Sasongko. (2007). *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandar Lampung: Universitas Lampung, hlm. 40-41.

- 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.

Sedangkan kewajiban konsumen diatur di dalam pasal 5 yang menyatakan, 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.

5. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Undang-Undang Perlindungan Konsumen menentukan hak dan kewajiban pelaku usaha, sebagaimana ditentukan dalam Pasal 6 dan Pasal 7. Secara lengkap sebagai berikut:

Pasal 6 :

- 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.

Pasal 7 :

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

- 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.

B. Tinjauan Umum Tentang Pengangkutan

1. Pengertian Pengangkutan

Menurut Pasal 1 ayat 3 Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, angkutan adalah perpindahan orang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan di ruang lalu lintas jalan.¹³

¹³ Pemerintah Indonesia. (2009). Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. LN RI Tahun 2009, No. 96. Jakarta: Sekretariat Negara, Bab I, Pasal 1 Ayat 3.

Berawal dari kata 'angkut' ini kemudian dikembangkan lebih lanjut menjadi kata 'pengangkutan' dan kata transportasi yang mengangkut. Contohnya seperti pengangkutan kereta api, pengangkutan kapal, pengangkutan bus, dan lain sebagainya. Menurut Abdul Kadir Muhammad, pengertian pengangkutan berasal dari kata "angkut" yang memiliki arti mengangkat atau membawa, memuat dan membawa atau mengirim.¹⁴

Pengertian lain dari pengangkutan adalah kegiatan pemindahan orang dan/atau barang dari suatu tempat ke tempat lain baik melalui angkutan darat, angkutan perairan, maupun angkutan udara dengan menggunakan alat angkutan.¹⁵ Pengangkutan menurut R. Soekardono berisikan perpindahan tempat baik mengenai benda-benda maupun mengenai orang-orang, karena perpindahan itu mutlak perlu untuk mencapai dan meningkatkan manfaat serta efisien. Proses dari pengangkutan itu merupakan gerakan dari tempat asal dari mana kegiatan angkutan dimulai ke tempat tujuan dimana angkutan itu diakhiri.¹⁶

Pengangkutan sebagai proses (process), yaitu serangkaian perbuatan mulai dari pemuatan ke dalam alat angkut, kemudian di bawa menuju ke tempat yang telah ditentukan, dan pembongkaran atau penurunan di tempat tujuan. Pengangkutan merupakan suatu

¹⁴ Abdul Kadir Muhammad. (1991). *Hukum Pengangkutan Darat, Laut, dan Udara*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, hlm. 19.

¹⁵ Hasyim Purba. (2005). *Hukum Pengangkutan di Laut*. Medan: Pustaka Bangsa Press, hlm. 4.

¹⁶ R. Soekardono. (1998). *Hukum Dagang Indonesia*. Jakarta: CV. Rajawali, hlm. 5.

proses kegiatan yaitu memuat barang ke dalam angkutan dan mengangkutnya ke tempat tujuan dengan selamat. Pengangkutan adalah suatu perjanjian di mana suatu pihak menyanggupi untuk membawa orang atau barang dari satu tempat ketempat yang lain sedangkan pihak lain menyanggupi akan membayar ongkosnya. Menyadari peran perusahaan pengangkutan merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa angkutan untuk keperluan umum.

Sedangkan menurut H.M.N Purwosutjipto, pengangkutan adalah perjanjian timbal balik antara pengangkut dengan pengirim, dimana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau orang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar uang angkutan.¹⁷ Dari beberapa pengertian tersebut di atas, dapat disimpulkan mengenai pengertian dari pengangkutan yaitu mengangkut orang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan selamat yang didahului atau diawali dengan adanya perjanjian antara pengangkut dengan penumpang dan/atau pengirim barang.

¹⁷ H.M.N. Purwosutjipto. (2001). *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia*. Jakarta: Djambatan, hlm. 60.

2. Jenis-Jenis Pengangkutan

Didalam masyarakat dikenal dengan adanya 3 (tiga) jenis pengangkutan, yakni :

- a. Pengangkutan Darat atau Pengangkutan Jalan diselenggarakan oleh perusahaan pengangkutan umum yang menyediakan jasa pengangkutan orang dan/atau barang dengan kendaraan umum di jalan dan telah mendapatkan izin usaha dan izin operasi dari pemerintah. Contoh dari pengangkutan darat ini yaitu seperti bus, truk, dan lain sebagainya, diatur dalam:

- 1) Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD)

Buku I, bab 2 dan 3 mulai Pasal 90 – 98. Dalam pengangkutan darat dan pengangkutan perairan darat, tetapi hanya khusus mengenai pengangkutan barang.

- 2) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer)

Dalam Pasal 1365 KUH Perdata menyebutkan bahwa: “Tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut”.

Pasal 1367 ayat (1) KUHPerdata menyebutkan bahwa: “Seseorang tidak saja bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan perbuatan sendiri, tetapi juga untuk

kerugian yang disebabkan oleh barang-barang yang berada di bawah pengawasannya”.

3) Peraturan Khusus lainnya, misalnya:

- a) Undang – Undang No. 3 Tahun 1965, tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Raya.
- b) Undang-undang Nomor 13 Tahun 1980 tentang Jalan.
- c) Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

b. Pengangkutan Laut merupakan kegiatan pengangkutan atau memindahkan penumpang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat yang lain menggunakan transportasi kapal. Pengangkutan di perairan terdiri atas pengangkutan laut, pengangkutan sungai dan danau, serta pengangkutan penyeberangan, diatur dalam:

- 1) KUHD, Buku II, BAB V, tentang “Perjanjian Carter Kapal”
- 2) KUHD, Buku II, BAB Va, tentang “Pengangkutan barang-barang”
- 3) KUHD, Buku II, BAB Vb, tentang “Pengangkutan Orang”
- 4) Undang-undang Nomor 17 tahun 2008 tentang Pelayaran.

c. Pengangkutan Udara adalah setiap kegiatan dengan menggunakan pesawat udara untuk mengangkut penumpang, kargo, dan/atau pos untuk satu perjalanan atau lebih dari satu bandar udara ke bandar udara yang lain atau beberapa bandar

udara yang dibedakan menjadi Angkutan Udara Niaga dan Angkutan Udara Bukan Niaga., diatur dalam:

- 1) S. 1939 – 100 bsd Undang-undang No.83 Tahun 1958 (LN 1958 – 159 dan TLN No. S. 1687, tentang “penerbangan”)
- 2) Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan.

3. Asas-Asas Pengangkutan

Dalam setiap undang-undang yang dibuat pembentuk undang-undang, biasanya dikenal sejumlah asas atau prinsip yang mendasari diterbitkannya undang-undang tersebut. Asas-asas hukum merupakan fondasi suatu undang-undang dan peraturan pelaksanaannya. Bila asas-asas di kesampingkan, maka runtuhlah bangunan undang-undang itu dan segenap peraturan pelaksanaannya.¹⁸

Di dalam hukum pengangkutan juga terdapat asas-asas hukum, yang terbagi ke dalam dua jenis, yaitu bersifat publik dan bersifat perdata¹⁹, asas yang bersifat publik merupakan landasan hukum pengangkutan yang berlaku dan berguna bagi semua pihak, yaitu pihak-pihak dalam pengangkutan, pihak ketiga yang berkepentingan dengan pengangkutan, dan pihak pemerintah.

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

¹⁹ Abdulkadir Muhammad. (1998). *Hukum Pengangkutan Niaga*. Bandung: Aditya Bhakti, hlm. 17.

Asas-asas yang bersifat publik biasanya terdapat di dalam penjelasan undang-undang yang mengatur tentang pengangkutan, sedangkan asas-asas yang bersifat perdata merupakan landasan hukum pengangkutan yang hanya berlaku dan berguna bagi kedua pihak dalam pengangkutan niaga, yaitu pengangkut dan penumpang atau pengirim barang.

a. Asas-asas Hukum Pengangkutan Bersifat Publik

Ada beberapa asas hukum pengangkutan yang bersifat publik, yaitu sebagai berikut:²⁰

- 1) Asas manfaat yaitu, bahwa pengangkutan harus dapat memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kemanusiaan, peningkatan kesejahteraan rakyat serta masyarakat dan pengembangan perikehidupan yang berkesinambungan bagi warga negara, serta upaya peningkatan pertahanan dan keamanan negara;
- 2) Asas usaha bersama dan kekeluargaan yaitu, bahwa penyelenggaraan usaha di bidang pengangkutan dilaksanakan untuk mencapai cita-cita dan aspirasi bangsa yang dalam kegiatannya dapat dilakukan oleh seluruh lapisan masyarakat dan dijiwai oleh semangat kekeluargaan;

²⁰ *Ibid.*, hlm. 18-19.

- 3) Asas adil dan merata yaitu, bahwa penyelenggaraan pengangkutan harus dapat memberikan pelayanan yang adil dan merata kepada segenap lapisan masyarakat dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat;
- 4) Asas keseimbangan yaitu, bahwa pengangkutan harus diselenggarakan sedemikian rupa sehingga terdapat keseimbangan yang serasi antara saran dan prasarana, antara kepentingan individu dan masyarakat, serta antara kepentingan nasional dan internasional;
- 5) Asas kepentingan umum yaitu, bahwa penyelenggaraan pengangkutan harus mengutamakan kepentingan pelayanan umum bagi masyarakat luas;
- 6) Asas keterpaduan yaitu, bahwa pengangkutan harus merupakan kesatuan yang bulat dan utuh, terpadu, saling menunjang, dan saling mengisi baik intra maupun antar moda transportasi;
- 7) Asas kesadaran hukum, yaitu bahwa mewajibkan kepada pemerintah untuk menegakkan dan menjamin kepastian hukum serta mewajibkan kepada setiap warga negara Indonesia untuk selalu sadar dan taat kepada hukum dalam penyelenggaraan penerbangan;
- 8) Asas percaya pada diri sendiri yaitu, bahwa pengangkutan harus berlandaskan pada kepercayaan akan kemampuan

dan kekuatan sendiri, serta bersendikan kepada kepribadian bangsa;

- 9) Asas keselamatan penumpang yaitu, bahwa setiap penyelenggaraan pengangkutan penumpang harus disertai dengan asuransi kecelakaan.

b. Asas-asas Hukum Pengangkutan Bersifat Perdata

Kegiatan pengangkutan terdapat hubungan hukum antara pihak pengangkut dan penumpang. Hubungan hukum tersebut harus di dasarkan pada asas-asas hukum.

Asas-asas hukum pengangkutan bersifat perdata terdiri dari:²¹

- 1) Asas konsensual yaitu, perjanjian pengangkutan tidak diharuskan dalam bentuk tertulis, sudah cukup dengan kesepakatan pihak-pihak. Akan tetapi, untuk menyatakan bahwa perjanjian itu sudah terjadi atau sudah ada harus dibuktikan atau didukung dengan dokumen pengangkutan;
- 2) Asas koordinatif yaitu, pihak-pihak dalam pengangkutan mempunyai kedudukan yang setara atau sejajar, tidak ada pihak yang mengatasi atau membawahi yang lain. Meskipun pengangkut menyediakan jasa dan melaksanakan perintah penumpang atau pengirim barang, pengangkut bukan bawahan penumpang atau pengirim

²¹ *Ibid.*, hlm. 24.

barang. Pengangkut merupakan salah satu bentuk pemberian kuasa;

- 3) Asas campuran yaitu, pengangkutan merupakan campuran dari 3 (tiga) jenis perjanjian yakni, pemberian kuasa, penyimpanan barang dan melakukan pekerjaan dari pengirim kepada pengangkut. Ketentuan ketiga jenis perjanjian ini berlaku pada pengangkutan, kecuali jika ditentukan lain dalam perjanjian pengangkutan;
- 4) Asas retensi yaitu, asas yang mengandung makna bahwa pengangkut tidak menggunakan hak retensi (hak menahan barang);
- 5) Asas pembuktian dengan dokumen yaitu, setiap pengangkutan selalu dibuktikan dengan dokumen angkutan, dapat dianggap bahwa dokumen pengangkutan ini sebagai alat bukti telah terjadinya perjanjian pengangkutan, tidak ada dokumen pengangkutan berarti tidak ada perjanjian pengangkutan, kecuali jika kebiasaan yang sudah berlaku umum.

4. Pihak-Pihak Dalam Pengangkutan

Dalam penyelenggaraan pengangkutan terdapat beberapa pihak yang terkait, yaitu :

a. Pengangkut

Pengangkut adalah orang yang mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau orang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat.²²

b. Pengguna Jasa/Konsumen

Pengguna jasa atau konsumen menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.²³

Pengguna jasa/ konsumen dapat dibagi menjadi 2 (dua), yaitu :

1) Penumpang

Pengguna jasa atau konsumen yang dimaksud adalah pihak penumpang dari kegiatan pengangkutan kereta api. Menurut Abdul Kadir, penumpang merupakan salah satu pihak dalam perjanjian penangkutan. Penumpang memiliki 2 (dua) kedudukan dalam kegiatan pengangkutan, yaitu sebagai subjek karena merupakan pihak dalam perjanjian dan sebagai objek karena merupakan muatan yang diangkut.²⁴

²² H.M.N. Purwosujipto. (2001). *Op.Cit.*, hlm. 3-4.

²³ Pemerintah Indonesia. (1999). Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. LN RI Tahun 1999, No. 22. Jakarta: Sekretariat Negara, Bab I, Pasal 1 Ayat 2.

²⁴ Abdulkadir Muhammad. (1991). *Op. Cit.*, hlm. 35.

2) Pengirim dan Penerima Barang

Pengirim barang merupakan orang yang mengikatkan dirinya untuk memberikan barang yang akan diangkut oleh pengangkut dan memberikan upah atau ongkos atas jasa pengangkutan tersebut. Sedangkan penerima barang adalah pihak yang menerima barang yang dikirim oleh pengirim barang.

C. Tinjauan Umum Tentang Pengiriman Barang

1. Pengertian Pengiriman Barang

Pengiriman barang adalah suatu kegiatan mendistribusikan barang dari satu tempat ketempat yang lain dilakukan karena suatu keterikatan dalam suatu perjanjian pengiriman barang. Dalam Kitab Undang – Undang Hukum Dagang tidak terdapat definisi secara umum mengenai pengiriman barang, tetapi dilihat dari perjanjian pengiriman barang, pengiriman barang adalah pihak yang mengikatkan diri untuk membayar provisi atas barang yang dikirim.

Pengirim barang dapat berupa manusia pribadi atau badan hukum. Pengirim barang adalah pemilik barang yang akan diangkat, atau berkedudukan sebagai pedagang dalam hubungan perjanjian jual beli dengan penerima barang. Menurut Abdulkadir

Muhammad pengirim barang adalah mereka yang memenuhi kriteria antara lain:²⁵

- a. Pemilik barang yang berstatus pihak dalam perjanjian;
- b. Membayar biaya angkutan;
- c. Pemegang dokumen angkutan.

2. Subjek Pengiriman Barang

Subjek hukum merupakan pendukung hak dan kewajiban hukum. Begitu juga subjek hukum pengiriman barang (ekspedisi) adalah pendukung hak dan kewajiban dalam hubungan hukum pengiriman barang yaitu pengirim, ekspeditur, pengangkut, dan penerima. Pihakpihak yang berkepentingan ada yang secara langsung terikat dalam perjanjian ekspedisi, seperti pengirim dan pengangkut.

Adapun pihak yang tidak terikat secara langsung dalam perjanjian pengiriman barang, karena bukan pihak dalam perjanjian melainkan bertindak atas nama atau bentuk kepentingan pengirim atau sebagai pihak ketiga yang demi kepentingan pengirim, seperti penerima yang memperoleh hak dalam perjanjian pengiriman barang.²⁶

Penerima barang merupakan pihak yang akan dituju oleh pengirim barang, dapat berbentuk perusahaan atau perorangan yang telah mengadakan perjanjian jual beli atau hanya kepentingan

²⁵ Abdulkadir Muhammad. (2000). *Hukum Perdata Indonesia*. Bandung PT. Citra Aditya Bakti, hlm. 49.

²⁶ *Ibid.*, hlm. 33.

lainnya, misalnya kepentingan pengiriman barang anggota keluarga, di dalam Kitab Undang – Undang Hukum Dagang tidak dijelaskan secara umum mengenai penerima barang. Dilihat dari perjanjian pengiriman, penerima barang adalah pihak yang tidak mengikatkan diri pada pengangkut, akan tetapi bisajuga sudah mengadakan perjanjian bisnis dengan pengirim barang.

Penerima barang mempunyai beberapa kriteria seperti:

- a. Perusahaan atau perseorangan yang memperoleh hak dari pengirim barang;
- b. Dibuktikan dengan penguasaan dokumen pengiriman atau angkutan;
- c. Membayar atau tanpa membayar biaya pengiriman atau angkutan.

3. Objek Pengiriman Barang

Objek hukum pengiriman barang adalah segala sesuatu yang dipakai untuk mencapai tujuan hukum pengiriman barang. Berkaitan dengan perjanjian pengiriman barang, maka yang menjadi objek hukum pengiriman barang antara lain :

- a. Barang Muatan (*cargo*)

Barang muatan adalah barang yang sah dan dilindungi oleh undang-undang, dalam pengertian barang yang sah termasuk juga hewan. Dilihat dari cara menjaga dan

mengurusnya (*custody and handling*), barang muatan dibedakan menjadi tiga golongan, yaitu:

- 1) Barang berbahaya (*dangerous cargo*) yang sifatnya mudah terbakar (*highly flammable*), mudah meledak (*highly explosive*), mudah pecah (*highly breakable*), mengandung racun (*poisonous*);
- 2) Barang dingin atau beku (*refrigerated cargo*) yang perlu diangkut menggunakan ruangan pendingin;
- 3) Barang yang melebihi berat dan panjang melebihi dari ukuran tertentu. Jika dilihat dari jenisnya, barang muatan dapat dibedakan menjadi tiga golongan, yaitu :
 - a) *General cargo*, yaitu jenis barang yang pengepakan atau pembukusan nya dalam bentuk unit barang yang kecil-kecil.
 - b) *Bulk cargo*, yaitu jenis barang yang mempunyai muatan besar yang dimuat kedalam kapal kargo seperti hasil alam yaitu minyak dan batu bara.
 - c) *Homogenous cargo*, yaitu hanya satu macam barang dimuatkan didalam kapal secara bersamaan tanpa adanya jenis barang yang lain seperti 100.000 ton beras.

b. Biaya Angkutan

Dalam semua Undang-Undang yang mengatur tentang angkutan, tidak dijumpai rumusan mengenai biaya angkutan, tetapi jika dilihat dari perjanjian pengiriman barang, biaya

angkutan adalah uang yang harus dibayarkan konsumen ke penyedia jasa pengiriman barang sebagai bentuk administrasi dalam pengiriman barang.

Dijelaskan Menurut Undang-Undang Nomor 13 tahun 1992 Tentang Perkeretaapian, Undang-Undang Nomor 14 tahun 1992 Tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan, Undang-Undang Nomor 15 tahun 1992 Tentang Penerbangan, dan Undang Undang Nomor 21 tahun 1992 Tentang Pelayaran, semua biaya angkutan harus dibayar lebih dahulu oleh konsumen, kecuali jika diperjanjikan lain. Dengan penjelasan tersebut dasarnya adalah biaya angkutan harus terlebih dahulu dibayarkan, sedangkan pembayaran kemudian adalah suatu pengecualian. Pemerintah dalam hal ini mengatur biaya angkutan sesuai kepada kepentingan dan kemampuan dari masyarakat luas.

Perhitungan jumlah biaya angkutan ditentukan oleh beberapa hal berikut ini :

- 1) Jenis pengangkutan, yaitu pengangkutan darat, perairan, dan udara, setiap jenis pengangkutan tarif biaya pengangkutan berbeda.
- 2) Jenis alat pengangkut, seperti kereta api, bus, truk kapal, pesawat udara, pelayaran dan penikmatannya berbeda sehingga berbeda juga tarif biaya angkutan.

- 3) Jarak pengangkutan, yaitu jauh atau dekatnya pengangkutan suatu barang menentukan juga tarif biaya pengangkutan.
- 4) Waktu pengangkutan, yaitu cepat atau lambat waktu yang ditempuh dalam pengangkutan menentukan besar dan kecilnya tarif dari biaya pengangkutan.
- 5) Sifat muatan, yaitu berbahaya, mudah rusak, mudah pecah, mudah terbakar, mudah meledak, resiko kerugian pengangkut lebih besar sehingga menentukan juga besarnya tarif biaya pengangkutan.

c. Alat Pengangkut

Sebagai suatu bentuk usaha yang menggeluti dibidang pengiriman atau ekspedisi, pelaku usaha dalam hal ini berkewajiban untuk mencari pengangkut untuk proses pengiriman barang baik pengangkut milik sendiri atau menggunakan alat pengangkut milik orang lain dengan perjanjian sewa.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian hukum empiris yaitu mengkaji ketentuan hukum yang berlaku serta mengkaji apa yang terjadi di masyarakat.²⁷ Pendekatan yuridis empiris merupakan pendekatan yang digunakan untuk melihat aspek-aspek hukum dalam interaksi sosial di dalam masyarakat, dan berfungsi sebagai penunjang untuk mengidentifikasi dan mengklarifikasi temuan bahan non hukum bagi keperluan penelitian atau penulisan hukum.²⁸

B. Lokasi Penelitian

Sesuai dengan judul dan permasalahan penelitian ini, maka penulis memilih lokasi dalam penelitian ini di Kota Makassar khususnya pada salah satu perusahaan ekspedisi yaitu SiCepat Express Daya (Makassar Timur) Jl. Perintis Kemerdekaan 15 No. 5-6. Alasan penulis memilih lokasi penelitian tersebut karena SiCepat Express Daya merupakan salah satu perusahaan jasa angkutan darat terutama angkutan barang yang dalam proses perjalanan usahanya tidak lepas dari resiko seperti kerusakan maupun keterlambatan barang.

²⁷ Bambang Waluyo. (2002). *Penelitian Hukum dalam Praktek*. Jakarta: Sinar Grafika, hlm. 15.

²⁸ Peter Mahmud Marzuki. (2005). *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana, hlm. 29.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah totalitas dari semua objek atau individu yang memiliki karakteristik tertentu, jelas dan lengkap yang akan diteliti. Penelitian dilakukan kepada semua elemen baik yang ada di wilayah penelitian hingga pihak-pihak yang berkaitan dengan masalah yang terjadi di wilayah penelitian. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah karyawan beserta atasan SiCepat Express Daya (Makassar Timur), dan konsumen selaku pengguna jasa pengiriman barang.

2. Sampel

Dalam penelitian ini penentuan sampel adalah sebagian contoh dari populasi. Sampel penelitian ini berjumlah 20 orang yang akan menjadi narasumber dalam penelitian penulis, adapun 5 orang atasan beserta 5 orang karyawan dan 10 orang konsumen yang menggunakan jasa SiCepat Express Daya (Makassar Timur).

D. Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan 2 jenis dan sumber data, yaitu :

1. Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh penulis secara langsung dari sumber datanya. Sumber data primer yaitu data yang diambil dari sumbernya atau dari lapangan (*Field Research*), melalui wawancara dengan pihak

berkepentingan atau responden yang dapat memberikan informasi yang dibutuhkan berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti.

2. Data Sekunder

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mempelajari dan mengumpulkan data yang berhubungan dengan objek penelitian. Data-data tersebut diperoleh dari buku-buku kepustakaan, peraturan perundang-undangan, internet, dan maupun sumber lainnya yang berkaitan dengan masalah dan tujuan penelitian.

E. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan 2 teknik pengumpulan data, yaitu :

1. Penelitian Lapangan

Penulis melakukan penelitian ini dengan cara wawancara atau pembicaraan langsung terhadap karyawan dari SiCepat Express Daya (Makassar Timur) sebagai perusahaan ekspedisi mengenai permasalahan yang akan diteliti.

2. Penelitian Kepustakaan

Penulis melakukan penelitian dan pengumpulan data yang bersumber dari peraturan perundang-undangan, buku-buku, internet dan jurnal.

F. Analisis Data

Bahan hukum baik primer, sekunder, maupun tersier akan diinventarisasi dan diidentifikasi untuk digunakan dalam menganalisis permasalahan yang berhubungan dengan penelitian ini. Dalam melakukan inventarisasi serta identifikasi bahan hukum dilakukan dengan cara kritis, logis, dan sistematis. Dengan langkah langkah demikian diharapkan akan lebih mempermudah alur pembahasan dan penyelesaian pemecahan masalah dalam penelitian ini.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Keterlambatan Dalam Proses Pengiriman Barang Melalui Angkutan Darat.

Di dalam wawancara pada hari senin 19 september 2022 menurut Andi Aditya Rivaldi selaku koordinator LM Sigesit faktor yang memengaruhi terlambatnya pengiriman barang;

1. Alamat dalam pengiriman barang yang dicantumkan oleh Konsumen tidak jelas. Saat menulis nama dan kontak penerima sehingga pengirim pun terkadang mengalami kesalahan saat mengirim barang.
2. Hari-hari besar tertentu membuat barang kiriman mengalami keterlambatan dalam prosesnya. Hal ini tentunya diluar kuasa dan tanggung jawab perusahaan. Karena pada hari-hari besar atau perayaan besar seperti hari raya idul fitri, jalur pengiriman yang telah menjadi rute tetap sebuah perusahaan terkadang dipindah arahkan oleh pihak-pihak lalulintas.
3. Cuaca menyebabkan pengiriman barang menjadi terhambat yang tidak menentu seperti terjadinya hujan bahkan angin kencang kerap kali membuat sejumlah kurir harus menunda sementara pengiriman tersebut.²⁹

²⁹ wawancara pada hari senin 19 september 2022 menurut Andi Aditya Rivaldi selaku koordinator LM Sigesit

4. Penjual online shop terkadang lambat menyerahkan paket kiriman kepada pihak Ekspedisi, yang menyebabkan keterlambatan dalam pengiriman barang tersebut.

Dari hasil penelitian ini penulis berpendapat bahwa kegiatan pengiriman barang melalui angkutan darat di kota Makassar masih memiliki resiko yang kerap kali dapat merugikan pihak pengguna jasa dalam hal keterlambatan suatu barang.

Karena posisi konsumen yang lemah, maka harus dilindungi oleh hukum. Permasalahan mengenai akibat keterlambatan pengiriman barang jika dilihat dalam asas dan tujuan sebagai landasan perlindungan konsumen. Adapun dalam hukum perlindungan konsumen diatur dalam Pasal 2 UUPK yang menyatakan, perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.

Hal yang paling menjadi faktor kenyamanan dalam memilih sebuah ekspediter pengiriman barang menjadi salah satu tolok ukur bagi konsumen dalam pelayanan sebuah ekspediter.

Tabel I
Jangka Waktu Penggunaan Jasa Perusahaan
Ekspedisi SiCepat Kota Makassar

No	Lama Waktu	Jumlah	Presentase(%)
1	Kurang dari 1 tahun	3	15%
2	1 tahun	16	80%
3	Kurang dari 2 tahun	0	0%
4	2 tahun	1	5%
Jumlah		20	100%

Sumber: Data Olahan Lapangan

Berdasarkan pada keterangan tabel di atas, dapat kita simak berapa lama para responden menggunakan jasa Ekspedisi SiCepat Kota Makassar. Yang menggunakan kurang dari 1 tahun sebanyak 3 orang atau 15%, sedangkan yang menggunakan dalam jangka waktu 1 tahun sebanyak 16 orang atau 80%, dan yang menggunakan dalam waktu kurang dari 2 tahun sebanyak 0 orang atau 0%, dan yang terakhir banyaknya responden yang menggunakan dalam waktu 2 tahun sebanyak 1 orang atau 5% dari seluruh responden.

Pada tabel berikut dapat kita lihat berapakah konsumen yang mengalami kerugian dalam pengiriman barang oleh perusahaan Ekspedisi SiCepat kota Makassar, kita simak pada tabel di bawah ini:

Tabel II
Responden Yang Mengalami Kerugian Dalam
Pengiriman Barang Oleh Perusahaan Ekspedisi SiCepat
Kota Makassar.

No	Jawaban Responden	Jumlah	Presentase (%)
1	Pernah	3	15%
2	Tidak Pernah	17	85%
Jumlah		20	100%

Sumber: Data Olahan Lapangan

Berdasarkan pada tabel di atas, jumlah responden yang mengalami kerugian oleh pihak perusahaan Ekspedisi SiCepat Kota Makassar sebanyak 3 orang atau 15%, sedangkan yang tidak mengalami kerugian oleh perusahaan Ekspedisi SiCepat Kota Makassar sebanyak 17 orang atau 85% dari keseluruhan responden.

Tabel III
Faktor yang mempengaruhi keterlambatan barang

NO	KATEGORI	JUMLAH
1	Alamat Kurang Jelas	60%
2	Keterlambatan Pengiriman Online Shop	20%
3	Hari-Hari Besar	10%
4	Cuaca Extream	10%
TOTAL		100%

Sumber: Data Olahan Lapangan

Dilihat dari uraian tabel diatas terlihat semua pernah menggunakan jasa Ekspedisi SiCepat Makassar atau sebanyak 100%

konsumen pernah menggunakan jasa pengiriman barang tersebut. Dengan demikian penulis bisa mendapatkan hasil yang lebih maksimal jika para responden 100% menggunakan jasa pengiriman barang tersebut. Tentu hal ini juga mempermudah penulis dalam survei dan cukup membantu dalam menggali kembali apa sebenarnya kendala bagi konsumen itu sendiri.

B. Perlindungan Terhadap Konsumen Akibat Keterlambatan Pengiriman Barang Melalui Angkutan Darat.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen mendefenisikan konsumen sebagai “Setiap orang pemakai barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”.

Dapat kita lihat dalam “Pasal 8 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen apa yang seharusnya menjadi tolak ukur kewajiban pelaku usaha dalam menindak lanjuti kompensasi, sebagai berikut:

1. “Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/ atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang:
 - a. “Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- b. Tidak sesuai dengan berat bersih, isi atau *netto*, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut.
- c. Tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya.
- d. Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan atau jasa tersebut.
- e. Tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, model, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut.

Az. Nasution berpendapat bahwa hukum perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum yang memuat asas-asas atau kaidah –kaidah yang bersifat mengatur dan mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen, sedangkan hukum konsumen adalah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup.³⁰ Hukum perlindungan konsumen merupakan keseluruhan peraturan hukum yang mengatur hak-hak dan kewajiban-kewajiban konsumen dan produsen yang timbul dalam usahanya untuk

³⁰ Az. Nasution. (2002). *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Jakarta: Diadit Media.

memenuhi kebutuhannya, dan mengatur upaya-upaya untuk menjamin terwujudnya perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen.

Adapun dua buah jenis perlindungan hukum yang di berikan kepada konsumen, sebagai berikut :

1. Perlindungan Priventif

Perlindungan yang diberikan kepada konsumen ketika konsumen tersebut akan membeli atau menggunakan atau memanfaatkan sebuah barang dan atau jasa tertentu, dan juga mulai melakukan proses pemilihan serangkaian atau sejumlah barang dan atau jasa tersebut dan setelah itu memutuskan untuk membeli atau menggunakan atau memanfaatkan suatu barang dan jasa dengan spesifikasi tertentu dan pada merek tertentu.

2. Perlindungan Kuratif

Suatu perlindungan yang di berikan kepada konsumen sebagai dampak dari pemakaian atau pemanfaatan barang dan atau jasa tertentu oleh para konsumen. Dalam hal – hal seperti inilah perlu di perhatikan bahwa konsumen belum tentu dan tidak perlu, serta tidak bisa diserupakan dengan pembeli barang dan atau jasa, meski demikian pada umumnya para konsumen adalah mereka yang membeli suatu barang dan atau jasa.

Produsen hendaknya peduli atas produk dan jasa yang diberikan kepada konsumen. Tanggung jawab pelaku usaha ini dinamakan dengan tanggung jawab gugat produk atau jasa.

Tanggung gugat produk atau jasa ini timbul dikarenakan kerugian dialami konsumen sebagai akibat dari produk yang cacat dan pelayanan atas jasa yang tidak sesuai, bisa dikarenakan tidak sesuai dengan yang diperjanjikan/jaminan, atau kesalahan yang dilakukan oleh pelaku usaha. Dengan demikian tanggung gugat produk atau jasa ini bisa dikarenakan pelaku usahanya ingkar janji atau melakukan perbuatan melawan hukum.

Dalam memasarkan produk yang berupa jasa, maka pelayanan berpengaruh sekali pada konsumen karena produk yang di beli bersifat tidak nyata atau tidak seperti barang-barang yang tidak dapat di lihat dan diraba. Pelayanan yang tidak baik cenderung membuat calon konsumen untuk mengurangi niatnya untuk menggunakan jasa yang ditawarkan. Pada dasarnya masyarakat tidak hanya membutuhkan jasa pengiriman barang untuk memenuhi kebutuhan ataupun tunjangan pekerjaan, akan tetapi juga membutuhkan atau memperhatikan pelayanan yang baik dan memuaskan.

Untuk mengetahui responden pengguna jasa Ekspedisi Sicepat Ekspres Makassar dapat dilihat pada tabel di bawah ini

Dalam hal perlindungan hukum terhadap konsumen, konsumen harus mengetahui adanya perlindungan saat menggunakan jasa pengiriman barang yang di berikan oleh pelaku usaha sesuai dengan yang tertera di dalam Undang-Undang No 8

Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Untuk mengetahui apakah mengetahui akan adanya perlindungan hukum tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Berdasarkan hasil wawancara pada tanggal senin 19 september 2022 penulis kepada pihak perusahaan Ekspedisi SiCepat Makassar, menjelaskan bahwa mereka berkewajiban melayani dan memberikan asuransi beserta kompensasi jika terjadi kerugian bagi konsumen, jika itu sudah di sepakati sedari awal. Dan apakah pihak perusahaan Ekspedisi SiCepat Makassar telah berpedoman dalam hal kewajiban sesuai dengan Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yang tercantum di dalam “Pasal 7 yaitu sebagai berikut:

- 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. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang di buat dan/atau diperdagangkan.

- e. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.”

Oleh karena itu, pelaku usaha haruslah tentunya berpedoman kepada undang-undang yang telah berlaku, sehingga terpenuhinya apa yang seharusnya konsumen dapatkan dan sebagaimana mestinya.

C. Upaya Hukum dilakukan Konsumen yang mengalami kerugian akibat keterlambatan pengiriman barang oleh perusahaan ekspedisi

Perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna perusahaan SICEPAT dapat dilihat pada penerapan Pasal 4, Pasal 6 dan Pasal 7. Pasal 4 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur tentang hak-hak dari konsumen. Pasal 4 huruf a menegaskan bahwa konsumen yang memiliki hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa. Barang pengiriman yang cacat atau bahkan hilang tentunya sangat mengganggu kenyamanan dan merugikan masyarakat konsumen pengguna perusahaan ekspedisi. Pasal 4 huruf c menegaskan bahwa konsumen berhak untuk mendapatkan informasi yang jelas, dan jujur,

berkaitan dengan barang pengiriman yang cacat dan hilang, konsumen kadang tidak mendapatkan info yang benar bahkan kadang tidak ada pemberitahuan sama sekali dari Perusahaan SICEPAT. Demikian juga kondisi tidak nyaman dirasakan oleh konsumen apabila akan melaporkan barang pengiriman yang cacat/rusak ataupun hilang. Perusahaan Ekspedisi lambat dalam pelayanan keluhan konsumen. Jelas tindakan yang demikian tidak sesuai dengan ketentuan dalam Pasal 4 huruf d UU No. 8 Tahun 1999 yang menentukan bahwa 'konsumen berhak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang dipergunakan. Pasal 4 huruf e menentukan bahwa konsumen berhak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut. Pasal 4 huruf h menegaskan bahwa konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi atau penggantian, namun hak ini tidak diketahui oleh sebagian besar pelanggan. Menurut Pasal 6 huruf a Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha wajib menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan jasa yang diperdagangkan. Sebaliknya, pelaku usaha wajib menjamin mutu barang dan jasa yang diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan jasa yang berlaku.³¹

³¹ Ahmadi Miru, Op-Cit Pasal 6 huruf a, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999
Pasal 7 huruf d, Ibid
Pasal 4 huruf b, Ibid
Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, Op-Cit, hlm.

Sementara itu konsumen berhak untuk memilih barang dan jasa serta mendapatkan barang dan jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan. Hak dan kewajiban ini harus dijalankan secara seimbang. Dapat kita lihat hak Perusahaan SICEPAT yaitu untuk mendapatkan pembayaran atas barang yang dikirimnya sesuai dengan perjanjian yang dilakukan dengan pihak pengirim barang. Adapun kewajiban perusahaan ekspedisi berupa: Pasal 7 huruf b UU No. 8 Tahun 1999 menegaskan bahwa pelaku usaha wajib memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan. Pasal 7 huruf f berkaitan dengan Pasal 4 huruf e. Pada hakekatnya sistem kompensasi ini telah ada, bahwa konsumen berhak untuk memperoleh atau menerima kompensasi bila ternyata barang pengiriman mengalami cacat atau hilang. Dalam Pasal 2 UU No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, disebutkan tentang Azas dari perlindungan konsumen, yaitu “perlindungan konsumen berasaskan manfaat keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum”. Azas-azas perlindungan konsumen ini pada dasarnya adalah untuk melindungi konsumen dan memberikan kepastian bahwa konsumen benar-benar menerima hak-

Pasal 2, Undang-Undang No. 8 tahun 1999”perlindungan konsumen berasaskan manfaat keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum” Pasal 3 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

haknya sebagaimana sudah diatur dalam peraturan perundang-undangan. Pasal 3 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen membahas tentang tujuan perlindungan konsumen sebagai berikut:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang atau jasa
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut. Dari asas-asas dan tujuan dari Perlindungan Konsumen sebagaimana yang diatur dalam UU No. 8 Tahun 1999 maka jika terjadi pelanggaran hukum yang tidak mustahil bisa terjadi dan dilakukan oleh Perusahaan Ekspedisi maka terhadap hak-hak konsumen harus dilindungi. UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa pelanggaran hak konsumen itu antara lain berupa:

1. Pelanggaran hak konsumen atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan jasa.
2. Pelanggaran atas hak konsumen untuk memilih barang dan jasa serta mendapatkan barang dan jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan
3. Pelanggaran atas hak konsumen untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan jasa yang digunakan.

4. Pelanggaran atas kewajiban pelaku usaha untuk menjamin mutu barang dan jasa yang diproduksi dan diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan jasa yang berlaku. Apabila terjadi pelanggaran oleh Perusahaan Ekspedisi maka tentunya itu tidak sesuai lagi dengan tujuan dari perlindungan terhadap konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 3 UU No. 8 Tahun 1999. Selain melanggar beberapa pasal dalam UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga telah melanggar UU No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Pelanggaran yang dilakukan oleh perusahaan pengangkutan atau perusahaan ekspedisi dapat diselesaikan melalui pengadilan atau diluar pengadilan sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam UUNo.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan permasalahan diatas, penulis menyimpulkan yaitu:

1. Faktor-Faktor mempengaruhi keterlambatan barang yaitu alamat dalam pengiriman barang yang dicantumkan oleh Konsumen tidak jelas. Saat menulis nama dan kontak penerima sehingga pengirim (kurir) terkadang mengalami kesalahan saat mengirim barang.
2. Hak sebagai konsumen diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 yang menjelaskan tentang hak konsumen, hak dalam memilih barang, hak mendapat kompensasi dan ganti rugi, hak mendapat barang atau jasa sesuai hak menerima kebenaran atas segala informasi pasti, hak pelayanan tanpa tindak diskriminasi.

B. Saran

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan oleh penulis, penulis memberikan saran yaitu:

1. SICEPAT Ekspres atau SICEPAT sebagai pelaku usaha harus membuat klausula baku sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Walaupun pelaku usaha membuat

klausula baku tanpa persetujuan dari konsumen,seharusnya pelaku usaha mempertimbangkan kedudukan konsumen sehingga pembuatan klausula baku pada *terms & conditions* SICEPAT adil. Apabila ada kerugian yang timbul yang dialami oleh konsumen SICEPAT,sudah seharusnya SICEPAT sebagai pelaku usaha memberikan kompensasi atau ganti rugi kepada konsumen.

2. Kepada konsumen juga diharapkan untuk lebih menambah kesadaran, wawasan serta pengetahuan atas hak-hak konsumen serta kewajiban pelaku usaha. Sehingga kedepannya konsumen dapat menghindari itikad tidak baik dari pelaku usaha dan apabila konsumen mengalami kerugian, konsumen dapat mengajukan upaya hukum baik melalui jalur litigasi maupun non litigasi agar kerugian yang dialami konsumen mendapatkan kompensasi atau ganti rugi dari pelaku usaha.

DAFTAR PUSTAKA

Literatur:

Al-Qur'an Maghfirah dan Terjemahan. Jakarta: Maghfirah Pustaka.

(HR. Tirmidzi, No: 253, Ibnu Majah, No: 2353).

Abdulkadir Muhammad. (1991). *Hukum Pengangkutan Darat, Laut, dan Udara.* Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.

_____. (1998). *Hukum Pengangkutan Niaga.* Bandung: PT. Citra AdityaBakti.

_____. (2000). *Hukum Perdata Indonesia.* Bandung PT. Citra Aditya Bakti.

Abdul Halim Barkatulah, *Hukum Perlindungan Konsumen, kajian teoretis dan perkembangan pemikiran, cetakan pertama* FH Unlam Press, Banjarmasin & Nusa Media PO Box 137 Ujungberung, Bandung, hlm. 8

Aisyah Ayu Musyafah, Hardanti Widya Khasna, & Bambang Eko Turisno. (2018). Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang. *Jurnal Law Reform, Universitas Dipoengoro, 14(2),* hlm. 152-153.

Az. Nasution. (2002). *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar.* Jakarta: Diadit Media.

Bambang Waluyo. (2002). *Penelitian Hukum dalam Praktek.* Jakarta: SinarGrafika.

Celina Tri Siwi Kristiyanti. (2009). *Hukum Perlindungan Konsumen.* Jakarta:Sinar Grafika.

Hermawan Lumba. (2014). Pertanggungjawaban Perusahaan Ekspediter Kepada Konsumen Berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. *Mimbar Keadilan, Jurnal Ilmu Hukum, Universitas 17 Agustus Surabaya, Januari-Juni2014,* hlm.

Husni Syawali & Neni Sri Imaniyati. (2000). *Hukum Perlindungan Konsumen.* Bandung: Mandar Maju.

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

Maulandy Rizky Bayu Kencana. (2022, 15 Maret). Pelanggan Murka, SiCepat Lemot Kirim Barang, Imbas PHK Massal Kurir?.

Nurmandjito. (2000). *Kesiapan Perangkat Perundang-Undangan Tentang Perlindungan Konsumen*. Bandung: Mandar Maju.

Nurmasyithah Ziauddin. (2017). Tinjauan Hukum Islam Terhadap Perlindungan Konsumen Pada Transaksi Jual Beli Online. *Petita Jurnal Kajian Ilmu Hukum dan Syariah*, 2(1), hlm. 107.

Peter Mahmud Marzuki. (2005). *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana.

R. Soekardono. (1998). *Hukum Dagang Indonesia*. Jakarta: CV. Rajawali.
Rio Prenata Sebayang. (2016). "Pelaksanaan Perjanjian Ekspedisi Melalui Angkutan Udara (Studi pada PT. Anugrah Semesta Persada)". *Skripsi*. Universitas Sumatera Utara, Medan, hlm. 3.

Sidarta. (2000). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Grasindo.
Soegijatno Tjakranegara. (2005). *Hukum Pengangkutan Barang dan Penumpang*. Jakarta: Rineka Cipta.

Wahyu Sasongko. (2007).

Peraturan Perundang-undangan:

Pemerintah Indonesia. (1999). Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. LN RI Tahun 1999, No. 22. Jakarta: Sekretariat Negara.

Pemerintah Indonesia. (2009). Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. LN RI Tahun 2009, No. 96. Jakarta: Sekretariat Negara.

Internet

Dikutip dari www.kajianpustaka.com, *pengertian-asas-perlindungan-konsumen*