BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kemajuan pesat dalam bidang ilmu pengetahuan dan teknologi menjadi salah satu ciri modernisasi yang senantiasa menuntut perubahan dalam segala bidang kehidupan manusia terutama dalam bidang penyediaan pelayanan yang berhubungan dengan data, informasi serta barang dan/atau jasa. Perkembangan informasi dan teknologi dalam bidang penyediaan jasa menuntut tersedianya pemenuhan kebutuhan masyarakat modern saat ini, terutama kebutuhan akan kecepatan pelayanan, pengiriman maupun penerimaan layanan jasa, informasi, serta barang, dan/atau dokumen.

Sejak dahulu, masyarakat sudah mengenal pentingnya pemenuhan akan kebutuhan pertukaran dan pengiriman informasi serta barang dan/atau dokumen. Orang menggunakan burung merpati sebagai sarana untuk memenuhi kebutuhan komunikasi, sedangkan untuk memenuhi kebutuhan pertukaran barang dari satu tempat ke tempat lainnya, masyarakat jaman dahulu menggunakan jalur laut seperti kapal ataupun jalur darat seperti berjalan kaki atau menggunakan kereta.

Perkembangan dunia dewasa ini ditandai dengan arus globalisasi di segala bidang yang membawa dampak cukup besar bagi perkembangan perekonomian Indonesia. Tingkat perkembangan ekonomi dunia dewasa ini

ditandai dengan globalisasi di segala bidang yang diiringi pula oleh tingginya tingkat mobilitas penduduk, lalu lintas uang dan barang dalam arus perdagangan serta semakin pesatnya pertarungan bisnis. Di sisi lain beban tugas pemerintah semakin berat karena semakin tingginya tuntutan peningkatan kesejahteraan rakyat.

Salah satu kebutuhan hidup yang tak kalah penting di era globalisasi ini adalah kebutuhan akan jasa pengiriman barang. Banyaknya penduduk yang saling mengirim barang dari tempat yang jauh membuat jasa ini menjadi sangat penting. Banyak sekali perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman barang baik perusahaan negeri maupun perusahaan swasta seperti PT. Jalur Nugraha Ekakurir yang bergerak di bidang jasa pengiriman barang. Perusahaan pengiriman barang menyediakan beberapa jenis paket pengiriman barang, oleh karena itu konsumen pengguna jasa dapat memilih jenis paket pengiriman barang yang ada pada perusahaan jasa tersebut. Tarif tersebut didasarkan pada lamanya paket barang yang kita akan kirimkan misalnya paket satu hari sampai atau paket regular dengan jangkla waktu pengiriman 2-7 hari.

Masalah yang timbul dan menjadi kendala dalam perusahan pengiriman barang terjadi karena adanya keterlambatan pengiriman barang oleh PT Tiki JNE yang mengakibatkan kerugian terhadap konsumen. Konsumen merasa dirugikan karena pihak penanggung jawab dari PT Tiki JNE tidak memberi konfirmasi atas keterlambatan yang terjadi, selain keterlambatan PT Tiki JNE juga sering tidak teliti dalam pengiriman barang yang mengakibatkan

hilangnya paket barang salah satu contohnya adalah konsumen pengguna PT Tiki JNE yaitu Bapak Eko Budiatmo yang berlokasi di Sumbawa Besar NTB. Bapak Eko mengirimkan paket barang yang isinya cukup bernilai akan tetapi selang beberapa waktu Bapak Eko tidak mendapatkan konfirmasi dari PT Tiki JNE bahwa barang yang di kirimkan hilang, PT Tiki JNE berjanji akan mengganti kerugian yang dialami oleh bapak Eko. Oleh karena itu dalam pelaksanaan perjanjian pengiriman barang, tidak selamanya berjalan secara lancar. Adakalanya pihak-pihak tersebut tidak melaksanakan isi dari perjanjian atau wanprestasi baik yang dilakukan secara sengaja dan/atau kelalaian maupun karena keadan memaksa dari pengangkut. Padahal, kewajiban dari pengangkut tersebut adalah bertanggung jawab atas keselamatan barang kiriman sampai tujuan penerima, yang mengakibatkan pemenuhan prestasi tidak dapat berjalan dengan baik mewajibkan kepada pihak perusahaan pengiriman barang untuk bertanggung jawab, akan tetapi sering terlihat dalam kehidupan sehari-hari adanya pihak perusahaan pengiriman barang yang tidak bertanggung jawab atas kelalaian yang dilakukan.

Berdasarkan uraian singkat diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dan menuangkan dalam bentuk skripsi dengan mengambil judul : "**TANGGUNG JAWAB HUKUM PERUSAHAAN PENGIRIMAN BARANG ATAS TINDAKAN WANPRESTASI DIHUBUNGKAN DENGAN BUKU III BW JUNCTO UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN"**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan pada bagian sebelumnya, maka penulis membatasi masalah-masalah yang dapat dirumuskan, sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan perjanjian perusahaan pengiriman barang atas terjadinya wanprestasi berdasarkan Buku III *Burgerlijk Wetboek*?
2. Bagaimana pelaksanaan tanggungjawab perusahaan pengiriman barang terhadap perjanjiannya dalam hal terjadi wanprestasi berupa keterlambatan, kerusakan atau kehilangan surat dan paket barang berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen?
3. Tindakan hukum apa yang dapat dilakukan konsumen dalam hal terjadi wanprestasi berupa keterlambatan, kerusakan atau kehilangan surat dan paket barang berdasarkan Buku III BW juncto Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen?

C. Maksud Dan Tujuan

Sesuai dengan permasalahan yang telah diuraikan diatas, adapun maksud dan tujuan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah, sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan perjanjian perusahaan pengiriman barang apabila terjadi wanprestasi ditinjau berdasarkan Buku III *Burgerlijk Wetboek*;
2. Untuk mengetahui bagaimana pertanggungjawaban pelaku usaha jasa pengiriman barang atas perjanjian dalam hal terjadinya wanprestasi berupa keterlambatan, kerusakan dan kehilangan paket barang ditinjau berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
3. Untuk mengetahui tindakan hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen atas tindakan wanprestasi yang dilakukan oleh pelaku usaha berdasarkan Buku III BW juncto Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen.

D. Kegunaan Penulisan

Berikut ini merupakan kegunaan dari penelitian yang penulis lakukan, antara lain:

1. Secara Teoritis

   Penelitian dalam bentuk skripsi ini diharapkan dapat berguna untuk memberikan sumbangan pemikiran, dalam rangka pengembangan ilmu hukum pada umumnya dan secara khusus dalam ruang lingkup hukum bisnis termasuk bidang perlindungan konsumen.

2. Secara Praktis

   Hasil penulisan ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pihak-pihak yang berkepentingan, termasuk pihak yang berwenang

dan masyarakat pada umumnya dalam rangka peningkatan dan efisiensi serta efektifitas dalam bidang perlindungan konsumen sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

E. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan alinea kedua pembukaan Undang-Undang Dasar Tahun 1945 menegaskan bahwa:

> ”…dan perjuangan pergerakan kemerdekaan Indonesia telah sampailah kepada saat yang berbahagia dengan selamat sentausa mengantarkan rakyat Indonesia ke depan pintu gerbang kemerdekaan Negara Indonesia, yang merdeka, bersatu, berdaulat, adil dan makmur”

Konsep pemikiran utilitarianisme nampak melekat dalam pembukaan alinea kedua, terutama pada makna ”adil dan makmur”. Sebagaimana dipahami bahwa tujuan hukum pada dasarnya adalah memberikan kesejahteraan bagi masyarakat, sebagaimana Bentham menjelaskan ”*the great happiness for the greatest number*”. Makna adil dan makmur, harus dipahami sebagai kebutuhan masyarakat Indonesia, baik yang bersifat rohani ataupun jasmani. Secara yuridis hal ini tentu saja menunjukan seberapa besar kemampuan hukum untuk dapat memberikan kemanfaatan kepada masyarakat. Dengan kata lain, seberapa besar sebenarnya hukum mampu melaksanakan atau mencapai hasil yang diinginkan, karena hukum dibuat dengan penuh kesabaran oleh negara dan ditujukan pada tujuan tertentu. Oleh

karena itu dapat disimpulkan bahwa makna yang tersirat dari kata adil dan makmur dalam alinea kedua tersebut merupakan keadilan yang diperuntukan bagi seluruh rakyat indonesia dalam berbagai sektor kehidupan.[1]

Guna melaksanakan pembangunan nasional yang bertujuan memajukan kesejahteraan umum, hal ini sebagaimana tercantum dalam alinea keempat Pembukaan Undang-Undang Dasar Tahun 1945 yaitu :

> "… maka disusunlah Kemerdekaan Kebangsaan Indonesia itu dalam suatu Undang-Undang Dasar Negara Indonesia, yang terbentuk dalam suatu susunan Negara Republik Indonesia yang berkedaulatan rakyat dengan berdasarkan kepada Ketuhanan Yang Maha Esa, Kemanusiaan Yang Adil dan Beradab, Persatuan Indonesia dan Kerakyatan yang dipimpin oleh hikmat kebijaksanaan dalam Permusyawaratan/Perwakilan, serta dengan mewujudkan suatu Keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia…"

Kata mewujudkan merupakan kepastian hukum. Kepastian hukum adalah hukum itu harus benar-benar ditegakkan/dilaksanakan. Menurut Austin bahwa yang pasti hukumnya berbentuk undang-undang, karena dipengaruhi oleh Jean Bodean tentang *soft reality* yang dikenal dengan analitycal jurisprudence yang berisi *positif law* (undang-undang) dan *positif morality* (bukan undang-undang). Selain itu, tidak hanya positivisme hukum saja, *sociological jurisprudence* pun menyatakan bahwa hukum yang hidup baik yang tertulis maupun tidak tertulis, sebagaimana yang dinyatakan oleh August Comte tentang *Living Law* dan juga hukum itu harus murni yuridis sesuai yang dinyatakan oleh Hans Kelsen bahwa perundang-undangan yang berlaku betul-betul dilaksanakan baik oleh eksekutif maupun yudikatif.

---

[1] Otje Salman S, *Teori Hukum Mengingat, Mengumpulkan dan Membuka kembali*, PT Refika Aditama, Bandung, 2005, hlm 156-157.

Amanat dalam alinea keempat Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 menjelaskan tentang Pancasila yang terdiri dari lima sila. Pancasila secara substansial merupakan konsep luhur dan murni. Luhur karena mencerminkan nilai-nilai bangsa yang diwariskan turun temurun dan abstrak. Murni karena kedalaman substansi yang menyangkut beberapa aspek pokok, baik agamis, ekonomi, ketahanan, sosial dan budaya[2]. Pancasila juga berbicara mengenai tiga kepentingan yaitu kepentingan individu, masyarakat dan negara harus seimbang. Hal tersebut yang mengharuskan pemerintah tidak hanya melaksanakan tugas pemerintahan saja, melainkan pelayanan hukum melalui pembangunan nasional termasuk pembangunan bidang ekonomi. Sistem ekonomi nasional Indonesia mengacu pada Pancasila dan Undang-Undang Dasar Tahun 1945.

Konsep negara hukum Indonesia terdapat dalam Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Dasar 1945 yang menyatakan bahwa:

"Indonesia adalah negara hukum".

Hal ini berarti bahwa negara Indonesia adalah negara yang bedasar atas hukum (*rechstaat*), bukan berdasar atas kekuasaan belaka (*machstaat*). Negara berdasarkan konstitusi (hukum dasar), tidak bersifat absolutisme (kekuasaan yang tidak terbatas). Negara menempatkan hukum sebagai dasar kekuasaan negara dan penyelenggaraan kekuasaan dilakukan di bawah kekuasaan hukum. Konsep negara hukum ini menjadi sarana atau landasan bagi pemerintah (dalam arti luas) dalam melakukan aktivitas dalam

[2] *Ibid*, hlm 158.

penyelenggaraan negara (pemerintahan) yang senantiasa harus berdasarkan atas asas sistem konstitusi (*constitusionalisme*) dan terwujudnya asas persamaan kedudukan di dalam hukum.[3]

Pengertian yang mendasar dari negara hukum adalah kekuasaan tumbuh pada hukum dan semua orang sama dihadapan hukum[4], dengan demikian segala bentuk tindakan yang dilakukan di Negara Indonesia harus sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku, termasuk pada permasalahan perlindungan konsumen yang berhubungan dengan bidang pengiriman barang.

Pasal 1 ayat (1) Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2010 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional Tahun 2010-2014, menyebutkan bahwa :

"Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional Tahun 2010 - 2014, yang selanjutnya disebut RPJM Nasional, adalah dokumen perencanaan pembangunan nasional untuk periode 5 (lima) tahun terhitung sejak tahun 2010 sampai dengan tahun 2014".

Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional, Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional (RPJPN) disusun sebagai penjabaran dari dibentuknya pemerintahan Negara Indonesia yang tercantum dalam Pembukaan Undang-

---

[3]Supomo, Dikutip dalam Skripsi Juju Juhariah, *Tinjauan Hukum tentang Tindak Pidana Penipuan Finansial melalui Media Elektronik Dihubungkan dengan Pasal 378 Kitab Undang-Undang Hukum Pidana,* Jurusan Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Komputer Indonesia, Bandung, 2007, hlm.9.

[4]Agussalim Andi Gadjong, *Pemerintahan Daerah Kajian Politik dan Hukum*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2007, Hlm. 33.

Undang Dasar Negara Republik Indonesia dalam bentuk visi, misi, dan arah pembangunan nasional.

Pembangunan nasional adalah rangkaian upaya pembangunan yang berkesinambungan yang meliputi seluruh aspek kehidupan masyarakat, bangsa dan negara untuk melaksanakan tugas mewujudkan tujuan nasional. Pelaksanaannya harus mengacu pada kepribadian bangsa dan nilai luhur yang universal untuk mewujudkan kehidupan bangsa yang berdaulat, mandiri, berkeadilan, sejahtera, maju, dan kukuh kekuatan moral dan etikanya.

Pembangunan Jangka Panjang Nasional Tahun 2005-2025 merupakan kelanjutan dari pembangunan sebelumnya untuk mencapai tujuan pembangunan nasional. Pembangunan nasional memiliki 8 (delapan) misi, yaitu:

1. Mewujudkan masyarakat berakhlak mulia, bermoral, beretika, berbudaya, dan beradab berdasarkan falsafah Pancasila.
2. Mewujudkan bangsa yang berdaya saing.
3. Mewujudkan masyarakat demokratis berlandaskan hukum.
4. Mewujudkan Indonesia aman, damai, dan bersatu.
5. Mewujudkan pemerataan pembangunan dan berkeadilan.
6. Mewujudkan Indonesia asri dan lestari.
7. Mewujudkan Indonesia menjadi negara kepulauan yang mandiri, maju,kuat, dan berbasiskan kepentingan nasional.
8. Mewujudkan Indonesia berperan penting dalam pergaulan dunia internasional.

Strategi untuk melaksanakan visi dan misi tersebut dijabarkan secara bertahap dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN). Saat ini, Indonesia sudah memasuki RPJMN Tahapan ke-2 (2010 – 2014). Visi Indonesia 2014 adalah terwujudnya Indonesia yang sejahtera, demokrasi dan berkeadilan. Perwujudan visi Indonesia 2014 dijabarkan dalam misi pembangunan 2010 – 2014 sebagai berikut :

1. Melanjutkan pembangunan menuju Indonesia yang sejahtera.
2. Memperkuat pilar-pilar demokrasi.
3. Memperkuat dimensi keadilan dalam semua bidang.

Upaya mewujudkan visi dan misi pembangunan nasional 2010–2014 ditetapkan 5 (lima) agenda utama pembangunan nasional tahun 2010–2014, yaitu :

1. Agenda I, yaitu pertumbuhan ekonomi dan peningkatan kesejahteraan rakyat.
2. Agenda II, yaitu perbaikan tata kelola pemerintahan.
3. Agenda III, yaitu penegakan pilar demokrasi.
4. Agenda IV, yaitu penegakan hukum dan pemberantasan korupsi.
5. Agenda V, yaitu pembangunan yang inklusif dan berkeadilan.

Sistem yang demokratis harus disertai dengan tegaknya *rule of law*, oleh karena itu agenda penegakan hukum masih merupakan agenda yang penting dalam periode 2010 – 2014. Wujud dari penegakan hukum adalah munculnya kepastian hukum bagi seluruh rakyat Indonesia. Kepastian hukum akan memberikan rasa aman dan adil masyarakat. Salah satu persoalan yang

dianggap mengganggu masuknya investasi ke Indonesia adalah lemahnya kepastian hukum, oleh karena itu penegakan hukum akan membawa dampak positif bagi perbaikan iklim investasi yang pada gilirannya akan memberi dampak positif bagi perekonomian Indonesia.

Hukum merupakan alat untuk memelihara ketertiban dalam masyarakat, mengingat fungsinya, sifat hukum pada dasarnya adalah konservatif, artinya adalah hukum bersifat memelihara dan mempertahankan yang telah tercapai. Fungsi demikian diperlukan dalam setiap masyarakat yang sedang membangun karena disinipun ada hasil-hasil yang harus dipelihara, dilindungi dan diamankan. Pengertian masyarakat yang sedang membangun adalah masyarakat yang sedang berubah cepat, hukum tidak cukup memiliki fungsi demikian[5]. Menurut pendapat Roscoe Pond, hukum harus dapat membantu proses perubahan masyarakat, *law as a tool of social engineering*[6].

Pengiriman barang didasarkan dengan adanya perjanjian. Perjanjian dalam hukum positif Indonesia diatur dalam pasal 1313 *Burgerlijk Wetboek* yang menyatakan ”suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.”

Selanjutnya pada pasal 1320 KUHPerdata, yang menyatakan:

” untuk sahnya suatu perjanjian dibutuhkan empat syarat:
1. sepakat mereka yang mengikatkan dirinya
2. kecakapan untuk membuat suatu perikatan
3. suatu hal tertentu
4. suatu sebab yang halal.”

[5] Mochtar Kusumaatmadja, *Konsep-konsep Hukum dalam Pembangunan*, Alumni, Bandung, 2002, Hlm. 14.
[6] Otje S. Soemadiningrat, *Filsafat Hukum*, Refika Aditama, Bandung, 2009, Hlm.6.

Syarat pertama dan kedua merupakan syarat subjektif artinya syarat tersebut menyertai para pihak, apabila syarat subjektif tidak terpenuhi maka perjanjian dapat dibatalkan, artinya para pihak dapat mengajukan pembatalan perjanjian kepada hakim dalam waktu paling lama 5 (lima) tahun (Pasal 1454 KUH Perdata), apabila tidak dilakukan permintaan pembatalan maka perjanjian tersebut tetap berlaku mengikat bagi para pihak. Sedangkan syarat yang ketiga dan keempat adalah syarat objektif yang tidak menyertai para pihak, apabila syarat objektif tidak terpenuhi maka perjanjian batal demi hukum, artinya bahwa perjanjian tersebut dianggap tidak pernah ada, oleh karena itu tidak ada dasar bagi para pihak untuk menuntut pemenuhan prestasi[7].

Hukum perjanjian yang berlaku di Indonesia mengenal beberapa asas, diantaranya adalah asas kebebasan berkontrak, yaitu asas yang menjelaskan bahwa setiap orang bebas untuk menentukan bentuk, macam, dan isi perjanjian sepanjang masih memenuhi syarat sahnya perjanjian sebagaimana disebutkan dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, dan juga tidak bertentangan dengan undang-undang, ketertiban umum, serta kesusilaan, sebagaimana diatur dalam Pasal 1338 (1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Ketentuan Pasal 1338 (1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata ini menggambarkan bahwa Buku III KUH Perdata bersifat terbuka. Berdasarkan asas kebebasan berkontrak, dalam hal perjanjian pengiriman barang merupakan perjanjian yang mengikat antara perusahaan agen

[7] Hetty Hassanah, Catatan Mata Kuliah Hukum Perikatan, 2007.

pengangkutan barang dan dokumen dengan konsumen yang tertarik untuk menggunakan jasa pengangkutan barang/agen pengangkutan barang.

Setiap perjanjian sebagaimana telah dikemukakan diatas, selalu memuat suatu hal tertentu, yaitu prestasi. Prestasi, adalah kewajiban yang harus dipenuhi oleh seseorang di dalam setiap perikatan, baik perikatan yang bersumber pada perjanjian, undang-undang maupun yang lainnya. Prestasi sesuai dengan pasal 1234 KUH Perdata, menyebutkan :

> "tiap-tiap perikatan adalah untuk memberikan sesuatu, untuk berbuat sesuatu, atau untuk tidak berbuat sesuatu."

Suatu perjanjian dapat terlaksana dengan baik apabila para pihak telah memenuhi prestasinya masing-masing seperti yang telah diperjanjikan tanpa ada pihak yang dirugikan, akan tetapi ada kalanya perjanjian tersebut tidak terlaksana dengan baik karena adanya wanprestasi yang dilakukan oleh salah satu pihak.

Wanprestasi berasal dari bahasa Belanda, yang artinya prestasi buruk. Adapun yang dimaksud wanprestasi adalah suatu keadaan yang dikarenakan kelalaian atau kesalahannya, debitur tidak dapat memenuhi prestasi seperti yang telah ditentukan dalam perjanjian[8].

Adapun seorang debitur yang dapat dikatakan telah melakukan wanprestasi ada 4 macam, yaitu :[9]

1. Tidak memenuhi seluruh prestasi

---

[8]Nindyo Pramono, *Hukum Komersil*, Pusat Penerbitan UT, Jakarta,2003, hlm. 21.

[9]R. Setiawan, *Pokok-Pokok Hukum Perjanjian*, Putra Abadin, Jakarta, 1999, hlm.18.

2. tidak melaksanakan sebagian prestasi
3. tidak tepat pada waktu melaksanakan prestasi
4. keliru memenuhi prestasi

Oleh karena itu, apabila pihak perusahaan pengiriman barang tidak melakukan salah satu prestasi atau lalai dalam melakukan prestasi maka perusahaan barang tersebut dapat dikatakan telah melakukan wanprestasi.

Perusahaan pengiriman barang dapat disebut juga dengan agen. Agen disini lebih menitik beratkan kepada sifat jasanya saja yang bertujuan agar mempermudah pengiriman barang dari seorang konsumen ke konsumen lainnya di dalam negeri maupun di luar negeri. Istilah yang terdapat pada pasal 86 Ayat 1 KUHD, bahwa agen adalah orang atau perusahaan yang pekerjaannya menyuruh/mencari untuk menyelenggarakan pengangkutan barang-barang muatan dagangan dan lain-lain[10].

Pihak-pihak dan istilah yang terkait di dalam tanggung jawab hukum perusahaan pengiriman barang atas tindakan wanprestasi yaitu :

1. Pelaku Usaha

   Pelaku usaha dalam dunia perekonomian lebih dikenal dengan istilah pengusaha. Pengusaha adalah setiap orang atau badan usaha yang menjalankan usaha memproduksi, menawarkan menyampaikan atau mendistribusikan suatu produk kepada masyarakat luas selaku konsumen. Pengusaha memiliki arti yang luas, tidak semata-mata membicarakan produsen, tetapi juga pedagang perantara atau

[10]Soegijatna Tjakranegara, *Hukum Pengangkutan Barang dan Penumpang,* Rineka Cipta*,* Jakarta, 1995,hlm 70

pengusaha.[11] sedangkan pengertian pelaku usaha sesuai dengan Pasal 1 ayat 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu:

> "Setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi."

Pelaku usaha merupakan salah satu dari pelaku ekonomi yang dibagi dalam tiga kelompok pelaku usaha, yaitu :[12]

a. Investor, yaitu pelaku usaha penyedia dana untuk membiayai berbagai kepentingan. Seperti perbankan, penyedia dana dan lain sebagainya.
b. Produsen, yaitu pelaku usaha yang membuat, memproduksi barang dan/atau jasa dari barang-barang dan/atau jasa-jasa lain (bahan baku, bahan tambahan/penolong dan bahan-bahan lainnya). Terdiri dari orang/badan usaha berkaitan dengan pangan, orang/badan yang memproduksi sandang, orang/usaha yang berkaitan dengan pembuatan perumahan, orang/usaha yang berkaitan dengan jasa angkutan, perasuransian, perbankan, orang/usaha berkaitan dengan obat-obatan, kesehatan narkotika, dan lain sebagainya.

---

[11] Mariam Darus, *Perlindungan Konsumen Dilihat dari Perjanjian Baku (standar), Kertas Kerja Pada Simposium Aspek-aspek Hukum Masalah Perlindungan Konsumen*, FE UI, Jakarta, 1980, Hlm. 57.

[12] Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen,* Ghalia Indonesia, Bogor , 2008, Hlm.11.

c. Distributor, yaitu pelaku usaha yang mendistribusikan atau memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut kepada masyarakat, seperti pedagang secara retail, pedagang kaki lima, warung, toko, supermarket, rumah sakit, “warung dokter”, usaha angkutan (darat, laut, udara), kantor pengacara, dan sebagainya.

Pelaku usaha dalam penulisan ini adalah perusahaan pengiriman barang. Pelaku usaha diberikan beberapa hak seperti yang tercantum dalam Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yaitu :

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 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, hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Sebagai konsekuensi dari adanya hak-hak pelaku usaha, maka kepada pelaku usaha juga dibebankan beberapa kewajiban dalam menjalankan usahanya. Kewajiban pelaku usaha tercantum dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu :

a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan perbaikan dan pemeliharaan;
c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

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

2. Konsumen

Istilah Konsumen berasal dari alih bahasa yaitu dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consument* (Belanda). Secara harfiah arti kata dari *consumer* itu adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang[13].

Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), yang dimaksudkan dengan pengertian konsumen yaitu 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.

Penelitian ini, yang dimaksud dengan konsumen adalah para pengguna jasa Perusahaan Pengiriman barang, baik pengguna jasa retail (individu) ataupun korporat (pebisnis) yang mengadukan adanya keterlambatan, kerusakan atau kehilangan atas barang dan/atau dokumen kiriman mereka.

[13] Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen (Suatu Pengantar)*, Diadit Media, Jakarta, 2002. hlm . 3

Selama ini sudah banyak konsumen yang sudah dirugikan baik secara materiil maupun immateril oleh pelaku usaha, namun dari pihak konsumen kurang usahanya untuk menuntut hak-haknya. Kenyataan ini disebabkan konsumen kurang menyadari hal-hal apa saja yang menjadi haknya dan masih enggan untuk menjalani proses penuntutan hak-haknya yang lama dan rumit. Lahirnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan penjelasan mengenai apa saja yang menjadi hak-hak konsumen yang tercantum dalam Pasal 4, yaitu:

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;
c. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhan 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 dan 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.

Suatu hubungan hukum akan menimbulkan hak dan kewajiban dari masing-masing pihak. Sebelum konsumen mengajukan tuntutan terhadap hak-haknya, sebaiknya konsumen melaksanakan apa yang menjadi kewajibannya. Kewajiban konsumen yaitu untuk membayar harga barang dan/atau jasa yang telah dibelinya dalam setiap transaksi sesuai dengan kesepakatan antara

konsumen dengan produsen atau pengusaha. Pasal 5 UUPK menjelaskan apa saja yang menjadi kewajiban 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.

Pelaksanaan pengiriman barang tidak terlepas dari resiko baik yang disebabkan oleh kelalaian pihak pengiriman maupun disebabkan oleh hal-hal di luar kemampuan manusia. Resiko yang disebabkan oleh kelalaian pihak pengangkut, yang mengakibatkan pemenuhan prestasi tidak dapat berjalan dengan baik mewajibkan kepada pihak pengiriman untuk bertanggung jawab.

Bentuk-bentuk tanggung jawab pelaku usaha dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, antara lain :[14]

1. *Contractual liablity*, yaitu tanggung jawab perdata atas dasar perjanjian atau kontrak dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat mengkonsumsi barang yang dihasilkan.
2. *Product liability*, yaitu tanggung jawab perdata terhadap produk secara langsung dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat menggunakan produk yang dihasilkan. Pertanggungjawaban produk tersebut didasarkan pada Perbuatan Melawan Hukum (*tortius liability*). Unsur-unsur dalam *tortius liability*

[14] Edmon Makarim, *pengantar Hukum Telematika*, Rajawali Pers, Jakarta, 2005, hlm 368-378.

antara lain adalah unsur perbuatan melawan hukum, kesalahan, kerugian dan hubungan kasualitas antara perbuatan melawan hukum dengan kerugian yang timbul.

3. *Professional liability*, tanggung jawab pelaku usaha sebagai pemberi jasa atas kerugian yang dialami konsumen sebagai akibat memanfaatkan atau menggunakan jasa yang diberikan.
4. *Criminal liability,* yaitu pertanggungjawaban pidana dari pelaku usaha sebagai hubungan antara pelaku usaha dengan negara.

Berdasarkan Pasal 19 Undang Undang Perlindungan Konsumen ada lima tanggung jawab pelaku usaha, yaitu:

1. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugin konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan;
2. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan sesuai dengan perundangan yang berlaku;
3. Pemberian ganti rugi sebagaimana yang dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari sejak tanggal transaksi;
4. Pemberian ganti rugi sebagimanan dimaksud dalam Ayat (1) dan Ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan;
5. Kententuan sebagaimaan dimaksud pada Ayat (1) dan (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan konsumen.

Pasal 23 Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengemukakan bahwa:

> “Pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberikan tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 Ayat (1), Ayat (2), Ayat (3) dan

Ayat (4), dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen."

Menurut Pasal 27 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha yang memproduksi barang atau menyediakan layanan/jasa dapat dibebaskan dari tanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen, apabila konsumen yang telah dirugikan tersebut memenuhi syarat-syarat/ketentuan-ketentuan sebagai berikut:

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

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah diuraikan diatas, dalam penelitian ini penulis mencoba menganalisa guna menemukan jawaban dari permasalahan-permasalahan yang timbul sebagaimana telah disebutkan dalam identifikasi masalah.

F. Metode Penelitian

Langkah-langkah yang akan ditempuh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Spesifikasi Penelitian

   Penelitian ini bersifat deskriptif analitis yaitu suatu metode penelitian yang dilakukan dengan cara menggambarkan data dan fakta baik berupa :

   a. Data sekunder dengan bahan hukum primer yaitu perundang-undangan yang mengatur tentang tanggung jawab pelaku usaha, diantaranya Buku III BW dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
   b. Data sekunder bahan hukum sekunder berupa doktrin atau pendapat para ahli terkemuka.
   c. Data sekunder bahan tersier berupa bahan-bahan yang didapat dari majalah, brosur, artikel-artikel, surat kabar dan internet.

2. Metode Pendekatan

   Metode pendekatan dalam penulisan hukum ini yaitu secara yuridis normatif. Metode yuridis Normatif adalah metode dimana hukum dikonsepsikan sebagai norma, asas atau dogma-dogma[15]. Penafsiran hukum yang dilakukan yaitu dengan melakukan penafsiran gramatikal, yaitu penafsiran yang dilakukan dengan kata-kata atau tata kalimat yang digunakan pembuat undang-undang dalam peraturan perundang-undangan tertentu.

[15] Hetty Hassanah, *Penyusunan Penulisan Hukum Pada Fakultas Hukum Unikom,* disampaikan pada acara *Up-Grading Refreshing Course-Legal Research Methodologi* Fakultas Hukum Unikom, Bandung, 12 Februari 2011, hlm.5

3. Tahap Penelitian

   a. Studi kepustakaan (*Library Research*), dilakukan untuk memperoleh data sekunder yang terdiri dari :

      1) Bahan hukum primer yaitu berupa Peraturan Perundang-undangan, seperti Kitab Undang-undang Hukum Perdata, Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

      2) Bahan hukum sekunder yaitu berupa doktrin-doktrin dan buku-buku yang berkaitan dengan masalah pengangkutan dan pengiriman barang.

      3) Bahan hukum tersier yaitu berupa majalah, surat kabar, serta karya ilmiah mengenai perlindungan konsumen dalam jasa pengiriman barang.

   b. Penelitian lapangan (*Field Research)*

      Penelitian lapangan dilakukan untuk menunjang dan melengkapi studi kepustakaan dengan cara wawancara terstruktur dengan pihak-pihak terkait.

4. Teknik Pengumpulan Data

   Teknik pengumpulan data diperoleh dari peraturan perundang-undangan, buku-buku yang berkaitan dengan tanggung jawab perusahaan pengiriman barang, artikel dari beberapa surat kabar serta artikel yang diperoleh melalui *website-website* di internet yang

mana keseluruhannya berkaitan dengan materi dalam pembahasan penulisan ini.

5. Analisis Data

   Data sekunder yang diperoleh akan dianalisis secara yuridis kualitatif yang meliputi :

   a. Perundang-undangan yang satu tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang lain.
   b. Memperhatikan hierarkis peraturan perundang-undangan, dimana peraturan perundang-undangan yang derajatnya lebih rendah tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang derajatnya lebih tinggi.
   c. Kepastian hukum, dalam arti perundang-undangan yang diteliti betul-betul dilaksanakan dan didukung oleh penegak hukum.

6. Lokasi Penelitian

   a. Instansi

      1) Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia

         Jl. Pancoran Barat VII No. 1 Rt.008/06 Kel. Duren Tiga Kec. Pancoran Jakarta Selatan.

      2) PT TIKI Jalur Nugraha Ekakurir

         Jl. Kawaluyaan Ruko 1-4 Bandung.

   b. Perpustakaan

      1) Perpustakaan Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM) Jl. Dipati Ukur No. 112 Bandung.

2) Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Padjajaran Jl. Dipati Ukur No.35 Bandung.

c. Website

1) www.hukum-online.com

2) www.tikijne.co.id

3) Dan lain-lain.