

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Manusia merupakan bagian dari masyarakat yang hidup berdampingan satu dengan yang lainnya. Untuk itu seringkali terjadi hubungan antara manusia yang satu dengan yang lainnya. Seiring dengan perkembangan zaman, dikenal istilah konsumen dan pelaku usaha yang merupakan hasil interaksi manusia yang terus berkembang. Sejak semula, hingga saat ini, kedudukan konsumen tetap berada di pihak yang lemah dan membutuhkan suatu perlindungan terhadap kepentingannya. Hubungan antara konsumen dengan pelaku usaha yang terus berkembang membutuhkan suatu aturan yang membutuhkan kepastian terhadap tanggung jawab, hak dan kewajiban dari masing-masing pihak.

Perkembangan dewasa ini ditandai dengan arus globalisasi di segala bidang yang membawa dampak yang cukup besar bagi perkembangan perekonomian di Indonesia. Tingkat perkembangan ekonomi dunia ditandai dengan globalisasi di segala bidang yang diiringi pula oleh tingginya tingkat mobilitas penduduk, lalu lintas uang dan barang dalam arus perdagangan serta semakin pesat pertarungan bisnis. Disisi lain beban tugas pemerintah semakin berat karena semakin tingginya tuntutan peningkatan kesejahteraan rakyat.

Salah satu kebutuhan hidup yang tidak kalah penting di era globalisasi pada saat ini adalah kebutuhan akan jasa pengiriman barang. Banyaknya

masyarakat Indonesia yang melakukan pengiriman barang dari wilayah yang satu ke wilayah yang lain menjadi sangat penting. Banyak sekali perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pengiriman barang.

Bahwa peranan perusahaan jasa pengangkutan barang bersifat mutlak dalam dunia perdagangan sebab tanpa sarana pengangkutan maka suatu perusahaan tidak mungkin dapat menjalankan aktifitas perdagangannya dengan lancar. Perusahaan jasa pengangkutan memegang peranan yang sangat penting dalam menyediakan sarana pengangkutan sebagai sarana pokok penunjang dalam meningkatkan ekonomi dan perdagangan.

Banyaknya kebutuhan akan jasa pengangkutan menyebabkan munculnya perusahaan jasa pengangkutan. Dalam hubungan antara perusahaan jasa pengangkutan sebagai pihak pengangkut dengan pihak yang akan mengirimkan barang muncullah suatu perjanjian pengangkutan yang bersifat timbal balik dimana pihak pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan ketempat tujuan tertentu dan pihak pengirim membayar biaya atau ongkos angkutan yang telah disetujui bersama.<sup>1</sup>

Dalam masalah perjanjian, dewasa ini dalam praktek di Indonesia akan menemukan salah satu bentuk perjanjian yang dibuat secara baku. Perjanjian baku merupakan suatu bentuk perjanjian tertulis yang dibuat oleh salah satu pihak dalam perjanjian dan pihak lainnya hanya memiliki sedikit

---

<sup>1</sup> Abdul Kadir Muhammad, *Hukum pengangkutan Darat, Laut, dan Udara*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1991, hal 21

kesempatan bernegosiasi untuk mengubah klausula-klausula yang telah dibuat sebelumnya oleh pihak yang membuat klausula perjanjian tersebut.

Perjanjian baku juga digunakan dalam perjanjian jasa pengangkutan dimana pihak pengangkut telah menyiapkan terlebih dahulu klausula-klausula dalam perjanjian dan pihak pengirim hanya bias menyetujui klausula perjanjian yang telah dibuat sebelumnya tanpa memiliki kesempatan untuk bernegosiasi mengubah klausula-klausula perjanjian yang telah dibuat oleh pihak jasa pengangkut.

Perjanjian terjadi atas dasar asas kebebasan berkontrak diantara para pihak yang mempunyai kedudukan seimbang, sedangkan dalam perjanjian baku, kebebasan berkontrak tersebut patut dipertanyakan karena dapat dikatakan bahwa dalam perjanjian baku tidak ada kesetaraan kedudukan yang seimbang antara para pihak yang membuat perjanjian tersebut.

Dengan adanya perikatan tersebut maka pihak perusahaan jasa pengangkut dan pihak pengirim mempunyai hak dan kewajiban yang harus dipenuhi. Kewajiban pokok pihak perusahaan jasa pengangkut adalah menyelenggarakan pengangkutan barang dari tempat pemuatan ke tempat tujuan dengan selamat. Sebagai bentuk imbalan haknya atas penyelenggara pengangkutan tersebut, maka pihak pengirim berkewajiban membayar biaya pengangkutan sesuai dengan kesepakatan.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Subekti, *Hukum Perjanjian*, intermasa, Jakarta, 1987, hal 1

Pada kenyataannya, banyak perjanjian yang tidak memenuhi syarat sahnya perjanjian secara keseluruhan, misalnya unsur kesepakatan sebagai persesuaian kehendak dari para pihak yang membuat perjanjian pada saat ini telah mengalami pergeseran dalam pelaksanaannya. Pada saat ini muncul perjanjian-perjanjian yang dibuat hanya merupakan kehendak dari salah satu pihak saja. Perjanjian seperti ini dikenal dengan istilah perjanjian baku (*Standart of Contract*).

Berdasarkan ketentuan Pasal 1243 KUHPerdeata, pihak yang dirugikan atau dalam hal ini konsumen dapat menuntut ganti rugi akibat timbulnya suatu wanprestasi yang telah dilakukan oleh perusahaan jasa pengangkut. Pasal 1365 KUHPerdeata dapat dijadikan sebagai dasar hukum untuk menuntut ganti rugi oleh pelaku usaha, yaitu mengenai perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh perusahaan jasa pengiriman barang yang menimbulkan kerugian kepada konsumen, sebagaimana yang dinyatakan dalam Pasal 1365 KUHPerdeata "*Bahwa tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian pada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya kerugian itu, mengganti kerugian tersebut.*"

Dengan demikian bahwa buku III KUHPerdeata mengatur mengenai tanggung jawab perusahaan jasa pengiriman atas terjadinya suatu perbuatan wan prestasi yang dilakukan oleh perusahaan jasa pengiriman.

PT. POS INDONESIA adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang berada di lingkungan departemen wisata pos dan telekomunikasi yang

dipimpin oleh suatu direksi yang bertanggung jawab pada menteri pariwisata pos dan telekomunikasi.

Dalam kaitan inilah PT. POS INDONESIA sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang mengemban misi layanan jasa pos di Indonesia, saat ini tengah dihadapkan kepada berbagai perubahan lingkungan usaha, sebagai akibat yang muncul dan dipengaruhi oleh berbagai faktor di atas. Dari sisi perkembangan yang terjadi pada ekonomi global yang menurunkan liberalisasi perdagangan, kini masyarakat dunia menuntut adanya kebebasan berusaha antar negara, termasuk dibidang layanan pos, sehingga penyelenggara pos nasional harus mulai bersaing, baik di pasar nasional, regional maupun internasional. Sementara itu, meningkatnya deregulasi usaha didalam negeri memicu pula kompetisi antar penyelenggara jasa pos.

Pos merupakan organisasi yang besar dalam pelayanan lalu lintas berita, uang, dan barang. Pos mulai beroperasi ribuan tahun yang lalu dan sekarang pos merupakan jaringan yang vital di setiap negara. Sepanjang sejarah manusia pelayanan pos merupakan salah satu jenis pelayanan komunikasi yang paling tua. Dibanyak bagian dunia, terdapat tanda-tanda adanya penyelenggara pelayanan pos dimasa lalu yang ditata dalam organisasi yang teratur dan rapi.

Pada dasarnya keberadaan PT. POS INDONESIA merupakan bagian pembangunan nasional, yaitu mempercepat pembangunan melalui pembangunan jaringan komunikasi antar daerah. Oleh karena itu

penyelenggara pos dijalankan oleh negara demi kepentingan umum dan bertujuan untuk menunjang pembangunan nasional.

Sebelum dikeluarkannya Undang-undang No. 38 Tahun 2009 tentang Pos artinya pengantaran surat-surat, tetapi setelah keluarnya undang-undang tersebut, pos merupakan lembaga umum yang bertugas mengurus pengantaran dan pengangkutan surat dan paket barang.

Dalam hal ini pengangkutan dapat dilakukan melalui darat, laut dan udara. Indonesia mempunyai perusahaan yang khusus mengatur hal tersebut, salah satunya adalah PT. POS INDONESIA. Dimana perusahaan tersebut mempunyai peran yang sangat penting dalam menunjang kelancaran arus peredaran barang dari satu tempat ke tempat lain. Sehingga diharapkan dapat menunjang suksesnya pembangunan yang dilaksanakan saat ini.

Mengingat PT. POS INDONESIA bergerak dalam bidang jasa, dimana mereka menggunakan jasa pos karena mereka percaya bahwa barang atau kiriman yang mereka kirim melalui jasa pos akan sampai dengan selamat di tempat tujuan. Hal tersebut berhubungan erat dengan tanggung jawab PT. POS INDONESIA dalam memberikan pelayanan jasa berupa pengiriman surat pos dan paket barang pos.

Disamping mencari keuntungan, PT. POS INDONESIA juga bertanggung jawab atas kepuasan pelanggan. Wujud tanggung jawab yang harus dipenuhi adalah sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati antara pihak pengirim dengan pihak PT. POS INDONESIA yakni pengirim menghendaki mengirim paket dengan syarat tertentu yang berupa

pembayaran sejumlah uang dan pihak PT. POS INDONESIA bersedia untuk memenuhi kewajiban dengan mengantarkan atau mengirim barang tepat pada waktunya dan sampai di tujuan dengan aman.

Dalam perjanjian yang terjadi antara konsumen dengan PT. POS INDONESIA tidak selamanya sesuai dengan yang dikendehaki oleh para pihak. Sering terjadi bahwa salah satu pihak merasa dirugikan dalam perjanjian itu. Demikian halnya dengan perjanjian antara pengirim dengan PT. POS INDONESIA, dimana PT. POS INDONESIA tidak melaksanakan atau memenuhi kewajibannya dalam perjanjian sehingga terjadi wanprestasi. Adapun bentuk wanprestasi itu adalah surat dan paket pos terlambat, rusak, atau hilang. Sehingga terjadi wanprestasi tersebut maka PT. POS INDONESIA dituntut untuk memenuhi kewajiban yaitu mengganti kerugian sesuai dengan peraturan yang berlaku dan sesuai dengan undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

Berkaitan dengan uraian tersebut, maka penulis tertarik untuk meneliti masalah tersebut dan menuliskannya dalam penulisan penelitian yang diberi judul :

“PERLINDUNGAN KONSUMEN AKIBAT PENGIRIMAN  
BARANG YANG RUSAK DI PT POS INDONESIA”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian tersebut di atas, rumusan permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini, adalah:

1. Bagaimana Perlindungan konsumen akibat pengiriman barang yang rusak di PT POS INDONESIA ?
2. Bagaimana Upaya hukum dari konsumen akibat pengiriman barang yang rusak di PT POS INDONESIA ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan pokok bahasan diatas, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bentuk perlindungan konsumen akibat pengiriman barang yang rusak di PT POS INDONESIA.
2. Untuk mengetahui upaya hukum dari konsumen akibat dari pengiriman barang yang rusak di PT POS INDONESIA.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk memberikan sumbangan pemikiran, dalam rangka pengembangan ilmu hukum pada umumnya dan hukum perdata pada khususnya yang berhubungan dengan perlindungan hukum terhadap pengguna jasa PT POS INDONESIA yang menggunakan jasa angkutan melalui udara

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Hasil penelitian diharapkan dapat memberi masukan bagi pihak-pihak yang berkepentingan, termasuk pihak yang berwenang dan masyarakat dalam rangka peningkatan mutu perusahaan jasa

pengiriman barang yaitu PT POS INDONESIA dan kesadaran hukum bagi para konsumen yang menggunakan jasa pengiriman barang tersebut.

## **1.5 Perlindungan Hukum**

### **1.5.1 Pengertian Perlindungan Hukum**

Perlindungan hukum diartikan sebagai suatu bentuk tindakan atau perbuatan hukum pemerintah yang diberikan kepada subjek hukum sesuai dengan hak dan kewajibannya yang dilaksanakan berdasarkan hukum positif di Indonesia. Perlindungan hukum timbul karena adanya suatu hubungan hukum. Hubungan hukum adalah interaksi antara subjek hukum yang memiliki relevansi hukum atau mempunyai akibat hukum (timbulnya hak dan kewajiban).<sup>3</sup>

Perlindungan Hukum juga dapat diartikan sebagai segala daya upaya yang dilakukan secara sadar oleh setiap orang maupun lembaga pemerintah, swasta yang bertujuan mengusahakan pengamanan, penguasaan dan pemenuhan kesejahteraan hidup sesuai dengan hak-hak asasi yang ada.<sup>4</sup> Pada prinsipnya perlindungan hukum tidak membedakan terhadap kaum pria maupun wanita, sistem pemerintahan negara sebagaimana yang telah dicantumkan dalam penjelasan UUD 1945 diantaranya menyatakan prinsip "Indonesia adalah negara yang berdasarkan atas hukum (*rechtstaat*) dan pemerintah berdasar atas sistem konstitusi (hukum dasar)", elemen pokok negara hukum adalah pengakuan dan perlindungan terhadap "*fundamental rights*".

---

<sup>3</sup> Soeroso, *Pengantar Ilmu Hukum*, Cetakan Kedelapan, Penerbit Sinar Grafika, Jakarta, 2006, hlm. 49.

<sup>4</sup> Yulies Tiena Masriani, *Pengantar Ilmu Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008, hlm.7

Hubungan hukum tersebut dilakukan antara subyek hukum, baik manusia (*naiurlijke person*), badan hukum (*Recht Persoon*) maupun jabatan (*ambt*) merupakan bentuk dari perbuatan hukum, yang mana masing-masing subyek hukum merupakan pemikul hak dan kewajiban dalam melakukan tindakan hukum berdasarkan atas kemampuan dan kewenangan. Hubungan hukum yang terjadi akibat interaksi antar subyek hukum tersebut secara langsung maupun tidak langsung menimbulkan adanya relevansi serta adanya akibat-akibat hukum<sup>5</sup>. Sehingga nantinya agar suatu hubungan hukum tersebut dapat berjalan dengan seimbang serta adil dalam arti setiap subyek hukum mendapatkan apa yang menjadi haknya serta dapat menjalankan kewajiban yang dibebankan kepadanya, maka hukum tampil sebagai aturan main yang mengatur, melindungi serta menjaga hubungan tersebut.

Menurut Philipus M. Hadjon, dimana dikemukakan bahwa perlindungan hukum di dalam kepustakaan hukum bahasa Belanda dikenal dengan sebutan "*rechtbescherming van de burgers*". Jadi pendapat tersebut menunjukkan kata perlindungan hukum merupakan terjemahan dari bahasa Belanda yakni "*rechtbescherming*". Maka perlindungan hukum diartikan suatu usaha untuk memberikan hak-hak pihak yang dilindungi sesuai dengan kewajiban yang telah dilakukan.

---

<sup>5</sup> *Ibid.* hlm. 51

Ada dua macam perlindungan hukum, yaitu perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif.

1. Perlindungan hukum preventif.

Preventif artinya rakyat diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan (*inspraak*) atau pendapatnya sebelum keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitive. Dalam hal ini artinya perlindungan hukum yang preventif ini bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa.

Perlindungan hukum yang preventif sangat besar artinya bagi tindak pemerintah yang didasarkan pada kebebasan bertindak karena dengan adanya perlindungan hukum yang preventif pemerintah terdorong untuk bersikap hati hati dalam mengambil keputusan. Menurut Philipus M. Hadjon Preventif merupakan keputusan keputusan dari aparat pemerintah yang lebih rendah yang dilakukan sebelumnya. Tindakan preventif adalah tindakan pencegahan.

Jika dibandingkan dengan teori perlindungan hukum yang represif, teori perlindungan hukum yang preventif dalam perkembangannya agak ketinggalan, namun akhir-akhir ini disadari pentingnya teori perlindungan hukum preventif terutama dikaitkan dengan asas *freies ermesen* (*discretionaire bevoegdheid*). Asas *freies ermesen*, yaitu kebebasan bertindak untuk memecahkan masalah yang aturannya belum ada, sedangkan masalah itu harus diatasi dengan segera.

## 2. Perlindungan hukum represif.

Perlindungan hukum represif, yaitu perlindungan hukum yang diberikan setelah adanya sengketa. Perlindungan hukum represif ini bertujuan untuk menyelesaikan sengketa.

### 1.5.2 Dasar Hukum Perlindungan Hukum

Dalam merumuskan prinsip perlindungan hukum bagi rakyat Indonesia, landasan berpijaknya adalah Pancasila sebagai dasar ideologi dan dasar falsafah negara. Pengakuan dan perlindungan terhadap harkat dan martabat manusia dikatakan bersumber pada Pancasila, karena pengakuan dan perlindungan terhadapnya secara intrinsik melekat pada Pancasila. Selain bersumber pada Pancasila prinsip perlindungan hukum juga bersumber pada prinsip negara hukum.<sup>6</sup>

Perlindungan Hukum berdasar pada:

1. Pasal 27 ayat (1) UUD 1945 yang berbunyi “Segala warga negara bersamaan kedudukannya di dalam hukum dan pemerintahan dan wajib menjunjung hukum dan pemerintahan itu dengan tidak ada kecualinya.”
2. Pasal 28 D ayat (1) UUD 1945 yang berbunyi “Setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama di hadapan hukum.”
3. Pasal 28 ayat (5) UUD 1945 yang berbunyi “Untuk menegakkan dan melindungi Hak Asasi Manusia sesuai dengan prinsip negara hukum yang demokratis, maka pelaksanaan Hak Asasi Manusia dijamin, diatur, dan dituangkan dalam peraturan perundang-undangan.”
4. Pasal 30 ayat (4) UUD 1945 yang berbunyi “Kepolisian Negara Republik Indonesia sebagai alat negara yang menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat bertugas melindungi, mengayomi, melayani masyarakat, serta menegakkan hukum.”

---

<sup>6</sup> Fitri Hidayat, 2013, “*Perlindungan Hukum Unsur Esensial Dalam Suatu Negara Hukum*”, URL:<http://fitrihidayat-ub.blogspot.co.id/2013/07/perlindungan-hukum-unsur-esensial-dalam.html> (diakses pada 30 September 2018)

5. Pasal 24 ayat (1) UUD 1945 yang berbunyi “Kekuasaan kehakiman merupakan kekuasaan yang merdeka untuk menyelenggarakan peradilan guna menegakkan hukum dan keadilan

## 1.6 Tinjauan Umum Tentang Perjanjian

### 1.6.1 Pengertian Perjanjian

Istilah perjanjian berasal dari bahasa Belanda *overeenkomst* dan *verbinten*. Perjanjian merupakan terjemahan dari *Toestemming* yang ditafsirkan sebagai *wilsovereenstemming* (persesuaian kehendak/kata sepakat). Pengertian perjanjian ini mengandung unsur perbuatan, satu orang atau lebih terhadap satu orang lain atau lebih dan mengikatkan dirinya.<sup>7</sup>

Suatu perjanjian adalah suatu perhubungan hukum antara dua orang atau dua pihak yang lain, dan pihak yang lain berkewajiban untuk memenuhi tuntutan itu. Selain itu merupakan suatu peristiwa hukum di mana seorang berjanji kepada seorang lain atau di mana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal.<sup>8</sup>

Perjanjian ini merupakan kepentingan yang pokok dalam dunia usaha, dan menjadi dasar dari kebanyakan transaksi dagang, seperti jual beli barang, tanah pemberian kredit, asuransi, pengangkutan barang, pembentukan organisasi usaha dan sebegitu jauh menyangkut juga tenaga kerja.

Dalam berbagai hukum perjanjian, apabila suatu perjanjian telah memenuhi semua syarat-syaratnya dan menurut hukum perjanjian telah

---

<sup>7</sup> <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/23887/3/Chapter%20II.pdf> diakses pada tanggal 30 september 2018 pada jam 16.00

<sup>8</sup> Subekti, *Hukum Perjanjian*, PT Inermasa, Jakarta, 1987, hlm 29

memenuhi rukun dan syarat-syaratnya perjanjian tersebut mengikat dan wajib dipenuhi serta berlaku sebagai hukum, dengan kata lain, perjanjian itu menimbulkan akibat hukum yang wajib dipenuhi oleh pihak-pihak terkait, sebagaimana tertuang dalam Pasal 1338 Ayat (1) KUH Perdata yang berbunyi “ Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya ”

Pada dasarnya perjanjian hanya mengikat pihak-pihak yang membuatnya, seperti tampak dalam bunyi Pasal 1338 Ayat (1) KUH Perdata, hal ini juga ditegaskan dalam Pasal 1315 KUH Perdata.<sup>4</sup> Perjanjian itu merupakan sumber perikatan yang terpenting, karena perikatan adalah suatu pengertian abstrak sedangkan perjanjian adalah suatu hal yang konkrit atau suatu peristiwa yang nyata mengikat para pihak yang membuat suatu perjanjian.

Berdasarkan Pasal 1320 KUH Perdata, suatu perjanjian adalah sah apabila memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- a. Kesepakatan Kesepakatan ialah sepakatnya para pihak yang mengikatkan diri, artinya kedua belah pihak dalam suatu perjanjian harus mempunyai kemauan yang bebas untuk mengikatkan diri, dan kemauan itu harus dinyatakan dengan tegas atau secara diam. Dengan demikian, suatu perjanjian itu tidak sah apabila dibuat atau didasarkan kepada paksaan, penipuan atau kekhilafan.
- b. Kecakapan Kecakapan adalah adanya kecakapan untuk membuat suatu perjanjian. Menurut hukum, kecakapan termasuk kewenangan untuk melakukan tindakan hukum pada umumnya,

dan menurut hukum setiap orang adalah cakap untuk membuat perjanjian kecuali orang-orang yang menurut undang-undang dinyatakan tidak cakap. Adapun orang-orang yang tidak cakap membuat perjanjian adalah orang-orang yang belum dewasa, orang yang dibawah pengampuan dan perempuan yang telah kawin.<sup>9</sup> Ketentuan KUH Perdata mengenai tidak cakupnya perempuan yang telah kawin melakukan suatu perjanjian kini telah dihapuskan, karena menyalahi hak asasi manusia.

- c. Suatu Hal Tertentu Menurut KUH Perdata hal tertentu adalah :
1. Suatu hal tertentu yang diperjanjikan dalam suatu perjanjian adalah harus suatu hal atau barang yang cukup jelas atau tertentu yakni paling sedikit ditentukan jenisnya (Pasal 1333 KUH Perdata);
  2. Hanya barang-barang yang dapat diperdagangkan saja yang dapat menjadi pokok suatu perjanjian (Pasal 1332 KUH Perdata)
- d. Suatu Sebab yang Halal Meskipun siapa saja dapat membuat perjanjian apa saja, tetapi ada pengecualiannya yaitu sebuah perjanjian itu tidak boleh bertentangan dengan undang-undang, ketentuan umum, moral dan kesusilaan (Pasal 1335 KUHPerdata).<sup>10</sup>

---

<sup>9</sup> R. Soeroso, *Perjanjian di Bawah Tangan (Pedoman Pembuatan dan Aplikasi Hukum)*, Alumni Bandung, Bandung, 1999, hlm 12

<sup>10</sup> *Ibid.*, hlm 16

Keempat syarat tersebut bersifat kumulatif artinya harus dipenuhi semuanya baru dapat dikatakan bahwa perjanjian tersebut sah.

### **1.6.2 Perjanjian Klausula Baku**

Menurut Pasal 1 ayat (10) Undang-Undang no 8 tahun 1999 menyatakan bahwa Perjanjian Klausula Baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang di tuangkan dalam suatu dokumen dan atau perjanjian yang mengikat dan wajib di penuhi oleh konsumen.

Dalam masalah perjanjian, dewasa ini dalam praktek di Indonesia akan menemukan salah satu bentuk perjanjian yang dibuat secara baku. Perjanjian baku merupakan suatu bentuk perjanjian tertulis yang dibuat oleh salah satu pihak dalam perjanjian dan pihak lain hanya memiliki sedikit kesempatan bernegosiasi untuk mengubah klausula-klausula yang telah dibuat sebelumnya oleh pihak yang membuat klausula perjanjian tersebut.

Perjanjian baku digunakan juga dalam perjanjian jasa pengangkutan dimana pihak pengangkut telah menyiapkan terlebih dahulu klausula-klausula dalam perjanjian dan pihak pengirim hanya bias menyetujui klausula perjanjian yang telah dibuat sebelumnya tanpa memiliki kesempatan untuk bernegosiasi mengubah klausula-klausula perjanjian yang telah dibuat oleh pihak jasa pengangkut.

Menurut undang-undang perlindungan konsumen Pasal 18 pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.

Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang dimaksud pada ayat 1 dan 2 Pasal 18 undang-undang no 8 tahun 199 tentang perlindungan konsumen dinyatakan batal demi hukum. Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan undang-undang ini.

### **1.6.3 Perjanjian pengiriman barang**

KUHD maupun KUHPdt tidak mengatur definisi pengirim secara umum. Pengirim adalah pihak yang mengikatkan diri untuk membayar biaya pengangkutan barang dan atas dasar itu berhak memperoleh pelayanan pengangkutan dari pengangkut. Pengirim adalah orang yang mengirim; orang yang menyampaikan.<sup>11</sup>

Pengirim dapat berstatus sebagai pemilik barang sendiri atau orang lain yang bertindak atas nama pemilik barang. Selain itu pengirim dapat juga berstatus sebagai penjual dalam perjanjian jual beli yang berkewajiban menyerahkan barang melalui jasa pengangkutan. Pengirim dapat juga berstatus sebagai manusia pribadi, perusahaan perseorangan atau sebagai perusahaan badan hukum atau bukan badan hukum. Berdasarkan uraian di atas, pengirim adalah pemilik barang yang memberikan kuasa kepada ekspediter untuk menyelenggarakan

---

<sup>11</sup> <http://kamusbahasaIndonesia.org/pengirim> diunduh Tanggal 30 september 2018, Pukul 16.30

urusan pengiriman barang dan bertindak sebagai pemegang dokumen angkutan serta membayar biaya pengiriman kepada ekspediter.

### **1.7 Pengertian Tentang Konsumen**

- a. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa digunakan untuk tujuan tertentu;
- b. Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang atau jasa lain untuk diperdagangkan (tujuan komersial);
- c. Konsumen akhir adalah setiap orang alami yang mendapat dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali (nonkomersial).

Bagi konsumen antara, barang dan/atau jasa itu adalah barang atau jasa capital, berupa bahan baku, bahan penolong atau komponen dari produk lain yang akan diproduksinya (produsen). Kalau ia distributor atau pedagang berupa barang setengah jadi atau barang jadi yang menjadi mata dagangnya. Konsumen antara ini mendapatkan barang atau jasa itu di pasar industry atau pasar produsen.

Sedang bagi konsumen akhir, barang dan/atau jasa itu adalah barang atau jasa konsumen, yaitu barang atau jasa yang biasanya digunakan untuk memenuhi kebutuhan pribadi, keluarga atau rumah tangganya (produk konsumen). Barang atau jasa konsumen ini umumnya diperoleh di pasar-

pasar konsumen, dan terdiri dari barang atau jasa yang umumnya digunakan di dalam rumah tangga masyarakat.

Unsur untuk membuat barang atau jasa dan/ atau diperdagangkan kembali merupakan pembeda pokok, antara lain konsumen-antara (produk capital) dan konsumen-akhir (produk konsumen), yang penggunaannya bagi konsumen akhir adalah untuk diri kita sendiri, keluarga atau rumah tangganya. Unsur inilah, yang pada dasarnya merupakan beda kepentingan masing-masing konsumen yaitu, penggunaan sesuatu produk untuk keperluan atau tujuan tertentu yang menjadi tolok ukur dalam menentukan yang diperlukan

Sebagaimana disinggung sebelumnya, bagi konsumen antara yang sebenarnya adalah pengusaha atau pelaku usaha, kepentingan mereka dalam menjalankan usaha atau profesi mereka tidak terganggu oleh perbuatan-perbuatan persaingan yang tidak wajar, perbuatan penguasaan pasar secara monopoli atau oligopoly, dan yang sejenis dengan itu. Mereka memerlukan kaidah-kaidah hukum yang mencegah perbuatan-perbuatan tidak jujur dalam bisnis, dominasi pasar dengan berbagai praktisi bisnis yang menghambat masuknya perusahaan baru atau merugikan perusahaan lain dengan cara-cara yang tidak wajar.

Bagi konsumen akhir (selanjutnya disebut konsumen), mereka memerlukan produk konsumen (barang dan/atau jasa konsumen) yang aman bagi kesehatan tubuh atau keamanan jiwa, serta pada umumnya untuk

kesejahteraan keluarga atau rumah tangganya. Karena itu yang diperlukan adalah kaidah-kaidah hukum yang menjamin syarat-syarat aman setiap produk konsumen bagi konsumsi manusia, dilengkapi dengan informasi yang benar, jujur, dan bertanggung jawab.

Pengertian konsumen menurut Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Hukum Perlindungan Konsumen 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.

Unsur-unsur definisi konsumen antara lain :

a. Setiap orang

Subjek yang disebut sebagai konsumen berarti setiap orang yang berstatus sebagai pemakai barang dan/ atau jasa. Istilah “orang” sebenarnya menimbulkan keraguan, apakah hanya orang individual yang lazim disebut *natuurlijke persoon* atau termasuk juga badan hukum (*rechtspersoon*). Hal ini berbeda dengan pengertian yang diberikan untuk “pelaku usaha” dalam Pasal 1 angka (3), yang secara eksplisit membedakan kedua pengertian *persoon* di atas, dengan menyebutkan kata-kata “orang perseorangan atau badan usaha”. Tentu yang paling tepat tidak membatasi pengertian konsumen itu sebatas pada orang perseorangan. Namun, konsumen harus mencakup juga badan usaha dengan makna lebih luas daripada badan hukum.

## b. Pemakai

Sesuai dengan bunyi penjelasan Pasal 1 angka (2) UUPK, kata “pemakai” menekankan, konsumen adalah konsumen akhir (*ultimate consumer*). Istilah “pemakai” dalam hal ini tepat digunakan dalam rumusan ketentuan tersebut, sekaligus menunjukkan, barang dan/atau jasa yang dipakai tidak serta-merta hasil dari transaksi jual beli. Artinya, sebagai konsumen tidak selalu harus memberikan prestasinya dengan cara membayar uang untuk memperoleh barang dan/atau jasa itu. Dengan kata lain, dasar hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha tidak harus kontraktual.

Konsumen memang tidak hanya menjadi pembeli (*buyer*) tetapi semua orang (perorangan atau badan usaha) yang mengonsumsi barang dan/atau jasa. Jadi, yang paling penting terjadinya suatu transaksi konsumen berupa peralihan barang dan/atau jasa, termasuk peralihan kenikmatan dalam menggunakannya.

Transaksi konsumen memiliki banyak sekali metode. Dewasa ini, sudah lazim terjadi sebelum suatu produk dipasarkan, terlebih dahulu dilakukan pengenalan produk kepada konsumen. Untuk itu, dibagikan sampel yang diproduksi khusus dan sengaja tidak diperjualbelikan. Orang yang mengonsumsi produk sampel juga merupakan konsumen. Oleh karena itu, wajib dilindungi hak-haknya.

Mengartikan konsumen secara sempit, seperti hanya sebagai orang yang mempunyai hubungan kontraktual pribadi dengan produsen atau penjual adalah cara pendefinisian konsumen yang paling sederhana.

Di Amerika Serikat cara pandang seperti itu telah ditinggalkan, walaupun baru dilakukan pada awal abad ke-20. Konsumen tidak lagi diartikan sebagai pembeli suatu barang dan/atau jasa, tetapi termasuk bukan pemakai langsung, asalkan ia memang dirugikan akibat penggunaan suatu produk.

c. Barang dan/atau Jasa

Berkaitan dengan istilah barang dan/atau jasa, sebagai pengganti terminology tersebut digunakan kata produk. Saat ini “produk” sudah berkonotasi barang atau jasa. Semula kata produk hanya mengacu pada pengertian barang.

Menurut Pasal 1 ayat (4) Undang-Undang nomer 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen barang diartikan sebagai setiap benda, baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, baik dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen. UUPK tidak menjelaskan perbedaan istilah-istilah “diapakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan”.

Sementara itu Menurut Pasal 1 ayat (5) Undang-Undang nomer 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen jasa diartikan sebagai setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen. Pengertian “disediakan bagi masyarakat” menunjukkan jasa itu harus ditawarkan kepada masyarakat. Artinya, harus lebih dari satu orang. Jika demikian halnya,

layanan yang bersifat khusus (tertutup) dan individual, tidak tercakup dalam pengertian tersebut.

Kata-kata “ditawarkan kepada masyarakat” itu harus ditafsirkan sebagai bagian dari suatu transaksi konsumen. Artinya, seseorang yang karena kebutuhan mendadak lalu menjual rumahnya kepada orang lain, tidak dapat dikatakan perbuatannya itu sebagai transaksi konsumen. Pembeli tidak dikategorikan sebagai “konsumen” menurut UUPK.

d. Yang Tersedia dalam Masyarakat

Barang dan/atau jasa yang ditawarkan kepada masyarakat sudah harus tersedia di pasaran (Pasal 9 ayat (1) huruf e UUPK). Dalam perdagangan yang makin kompleks, syarat itu tidak mutlak lagi dituntut oleh masyarakat konsumen.

e. Bagi Kepentingan Diri Sendiri, Keluarga, Orang Lain, Makhluk Hidup Lain

Transaksi konsumen ditujukan untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, dan makhluk hidup lain. Unsur yang diletakkan dalam definisi itu mencoba untuk memperluas pengertian kepentingan. Kepentingan ini tidak hanya ditujukan untuk diri sendiri dan keluarga, tetapi juga barang dan/atau jasa itu diperuntukkan bagi orang lain, bahkan untuk makhluk hidup lain, seperti hewan dan tumbuhan. Dari sisi teori kepentingan, setiap tindakan manusia adalah bagian dari kepentingannya. Oleh sebab itu, penguraian unsur itu tidak menambah makna apa-apa karena pada dasarnya tindakan memakai suatu barang dan/atau jasa, juga tidak terlepas dari kepentingan pribadi.

f. Barang dan/atau Jasa itu tidak untuk Diperdagangkan

Pengertian konsumen dalam UUPK ini dipertegas, yakni hanya konsumen akhir. Batasan itu sudah biasa dipakai dalam peraturan perlindungan konsumen di berbagai negara. Secara teoritis hal demikian terasa cukup baik untuk mempersempit ruang lingkup pengertian konsumen, walaupun dalam kenyataannya, sulit menetapkan batas-batas seperti itu.

### 1.7.1 Hak-Hak Konsumen

Istilah “perlindungan konsumen” berkaitan dengan perlindungan hukum. Oleh karena itu, perlindungan konsumen mengandung aspek hukum. Adapun materi yang mendapatkan perlindungan itu bukan hanya fisik, melainkan terlebih hak-haknya yang bersifat abstrak. Dengan kata lain, perlindungan konsumen sesungguhnya identik dengan perlindungan yang diberikan hukum tentang hak-hak konsumen.

Secara umum dikenal ada 4 (empat) hak dasar konsumen, yaitu :

1. Hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safety*);
2. Hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*);
3. Hak untuk memilih (*the right to choose*);
4. Hak untuk didengar (*the right to be heard*).

Empat hak dasar ini diakui secara internasional. Dalam perkembangannya, organisasi-organisasi konsumen yang tergabung dalam The International Organization of Consumer Union (IOCU)

menambahkan lagi beberapa hak, seperti hak mendapatkan pendidikan konsumen, hak mendapatkan ganti kerugian, dan hak mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat.

Langkah untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen harus diawali dengan upaya untuk memahami hak-hak pokok konsumen, yang dapat dijadikan sebagai landasan perjuangan untuk mewujudkan hak-hak tersebut.

Hak konsumen sebagaimana tertuang dalam Pasal 4 UU No.8 Tahun 1999 adalah sebagai berikut :

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

Jika semua hak-hak yang disebutkan itu disusun kembali secara sistematis (mulai dari yang diasumsikan paling mendasar), akan diperoleh urutan sebagai berikut :

- a. Hak Konsumen Mendapatkan Keamanan dan keselamatan

Hak Atas keamanan dan Keselamatan ini dimaksudkan untuk menjamin keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan barang atau jasa yang diperolehnya sehingga konsumen dapat terhindar dari kerugian fisik maupun psikis apabila mengkonsumsi suatu produk.<sup>12</sup>

Hak untuk memperoleh keamanan ini penting ditempatkan pada kedudukan utama karena berabad-abad berkembang suatu falsafah berpikir bahwa konsumen (terutama pembeli) adalah pihak yang wajib berhati-hati, bukan pelaku usaha. Falsafah ini mencapai puncaknya pada abad ke-19 seiring dengan berkembangnya paham rasional individualism di Amerika Serikat. Dalam perkembangannya kemudian, prinsip yang merugikan konsumen ini telah ditinggalkan.

b. Hak untuk Memperoleh informasi

Hak atas informasi ini sangat penting, karena tidak memadainya informasi yang disampaikan kepada konsumen ini dapat juga merupakan salah satu bentuk cacat produk, yaitu yang dikenal dengan cacat instruksi atau cacat karena informasi yang tidak memadai. Hak atas informasi yang jelas dan benar dimaksudkan agar konsumen dapat memperoleh gambaran yang benar tentang suatu produk, karena dengan informasi tersebut, konsumen dapat memilih produk yang diinginkan sesuai

---

<sup>12</sup> Ahmadi Miru, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan Kedelapan, Penerbit Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2014, hlm. 41

kebutuhannya serta terhindar dari kerugian akibat kesalahan dalam penggunaan produk.

Jika dikaitkan dengan hak konsumen atas keamanan, maka setiap produk yang mengandung risiko terhadap keamanan konsumen, wajib disertai informasi berupa petunjuk pemakaian yang jelas.

Hak untuk mendapatkan informasi menurut Prof. Hans W. Micklitz, seorang ahli hukum konsumen dari Jerman membedakan konsumen berdasarkan hak ini. Ia menyatakan, sebelum kita melangkah lebih detail dalam perlindungan konsumen, terlebih dahulu harus ada persamaan persepsi tentang tipe konsumen yang akan mendapatkan perlindungan. Menurutnya, secara garis besar dapat dibedakan dua tipe konsumen, yaitu :

1. Konsumen yang terinformasi.
2. Konsumen yang tidak terinformasi.

Ciri-ciri konsumen yang tidak terinformasi sebagai tipe pertama adalah :

- a. Memiliki tingkat pendidikan tertentu;
- b. Mempunyai sumber daya ekonomi yang cukup, sehingga dapat berperan dalam ekonomi pasar, dan
- c. Lancar berkomunikasi.

Dengan memiliki tiga potensi, konsumen jenis ini mampu bertanggung jawab dan relatif tidak memerlukan perlindungan konsumen.

Ciri-ciri konsumen yang tidak terinformasi sebagai tipe kedua memiliki ciri-ciri antara lain :

- a. Kurang berpendidikan;
- b. Termasuk kategori kelas menengah ke bawah;
- c. Tidak lancar berkomunikasi.

Konsumen jenis ini perlu dilindungi, dan khususnya menjadi tanggung jawab negara untuk memberikan perlindungan.

Selain ciri-ciri konsumen yang tidak terinformasikan, karena hal-hal khusus dapat juga dimasukkan kelompok anak-anak, orang tua, dan orang asing (yang tidak dapat berkomunikasi dengan bahasa setempat) sebagai jenis konsumen yang wajib dilindungi oleh negara. Informasi ini harus diberikan secara sama bagi semua konsumen (tidak diskriminatif).

- c. Hak untuk Didengar

Hak untuk didengar ini merupakan hak dari konsumen agar tidak dirugikan lebih lanjut, atau hak untuk menghindarkan diri dari kerugian. Hak ini dapat berupa pertanyaan tentang berbagai hal yang berkaitan dengan produk tertentu apabila informasi yang diperoleh tentang produk tersebut kurang memadai, ataukah berupa pengaduan atas adanya kerugian yang telah dialami akibat penggunaan suatu produk, atau yang berupa pertanyaan atau

pendapat tentang suatu kebijakan pemerintah yang berkaitan dengan kepentingan konsumen.<sup>13</sup>

Hak yang erat kaitannya dengan hak untuk mendapatkan informasi adalah hak untuk didengar. Ini disebabkan oleh informasi yang diberikan pihak yang berkepentingan atau berkompeten tidak cukup memuaskan konsumen. Untuk itu konsumen berhak mengajukan permintaan informasi lebih lanjut.

d. Hak untuk Memilih

Hak untuk memilih dimaksudkan untuk memberikan kebebasan kepada konsumen untuk memilih produk-produk tertentu sesuai dengan kebutuhan, tanpa ada tekanan dari pihak luar. Berdasarkan hak untuk memilih ini konsumen berhak memutuskan untuk membeli atau tidak terhadap suatu produk, demikian pula keputusan untuk memilih baik kualitas maupun kuantitas jenis produk yang dipilihnya.<sup>14</sup>

Dalam mengonsumsi suatu produk, konsumen berhak menentukan pilihannya, tidak boleh mendapat tekanan dari pihak luar sehingga tidak lagi bebas untuk membeli atau tidak membeli.

e. Hak untuk Mendapatkan Produk Barang dan/atau Jasa sesuai dengan Nilai Tukar yang Diberikan

Dengan hak ini berarti konsumen harus dilindungi dari permainan harga yang tidak wajar. Dengan kata lain, kuantitas dan

---

<sup>13</sup> *Ibid*, hlm 43

<sup>14</sup> *Ibid*, hlm 42

kualitas barang dan/atau jasa yang dikonsumsi harus sesuai dengan nilai uang yang dibayar sebagai penggantinya.

Hak ini dimaksudkan untuk melindungi konsumen dari kerugian akibat permainan harga secara tidak wajar. Karena dalam keadaan tertentu konsumen dapat saja membayar harga suatu barang yang jauh lebih tinggi daripada kegunaan atau kualitas dan kuantitas barang atau jasa yang di perolehnya.<sup>15</sup>

f. Hak untuk Memperoleh Ganti Rugi

Hak atas ganti kerugian ini dimaksudkan untuk memulihkan keadaan yang telah menjadi rusak akibat adanya penggunaan barang atau jasa yang tidak memenuhi harapan konsumen. Hak ini sangat terkait dengan penggunaan produk yang telah merugikan konsumen baik berupa kerugian materi maupun kerugian yang berupa menyangkut diri contohnya seperti cacat bahkan kematian konsumen.

Untuk menghindari dari kewajiban memberikan ganti kerugian, sering terjadi pelaku usaha mencantumkan klausul-klausul eksonerasi di dalam hubungan hukum antara produsen/penyalur produk dan konsumennya. Klausul seperti “barang yang dibeli tidak dapat dikembalikan” merupakan hal yang lazim ditemukan pada toko-toko. Pencantuman secara sepihak demikian tetap tidak dapat menghilangkan hak konsumen untuk mendapatkan ganti kerugian.

---

<sup>15</sup> *Ibid*, hlm 45

g. Hak untuk Mendapatkan Penyelesaian Hukum yang patut

Hak untuk mendapatkan ganti kerugian harus ditempatkan lebih tinggi dari pada hak pelaku usaha (produsen/penyalur produk) untuk membuat klausul eksonerasi secara sepihak. Jika permintaan yang diajukan konsumen dirasakan tidak mendapat tanggapan yang layak dari pihak-pihak terkait dalam hubungan hukum dengannya, maka konsumen berhak mendapatkan penyelesaian hukum, termasuk advokasi. Dengan kata lain, konsumen berhak menuntut pertanggungjawaban hukum dari pihak-pihak yang dipandang merugikan karena mengonsumsi produk itu.

h. Hak untuk Mendapatkan Lingkungan Hidup yang Bersih dan Sehat

Hak atas lingkungan yang bersih dan sehat ini sangat penting bagi setiap konsumen dan lingkungan. Hak untuk memperoleh lingkungan bersih dan sehat serta hak untuk memperoleh informasi tentang lingkungan ini diatur dalam Pasal 5 Undang-undang Nomor 23 Tahun 1997.

i. Hak Untuk memperoleh pendidikan konsumen

Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen ini dimaksudkan agar konsumen memperoleh pengetahuan maupun keterampilan yang diperlukan agar dapat terhindar dari kerugian akibat penggunaan produk, karena dengan pendidikan konsumen tersebut, konsumen akan dapat menjadi lebih kritis dan teliti dalam memilih suatu produk yang dibutuhkan<sup>16</sup>

---

<sup>16</sup> *Ibid*, hlm 44

### **1.7.2 Kewajiban Konsumen**

Adapun mengenai kewajiban konsumen dijelaskan dalam Pasal 5 UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yaitu :

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

### **1.7.3 Pengertian Pelaku Usaha**

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

Pengertian pelaku usaha dalam Pasal 1 angka 3 UUPK cukup luas karena meliputi grosir, leveransir, pengecer, dan sebagainya. Cakupan luasnya pelaku usaha dalam UUPK memiliki persamaan dengan pengertian pelaku usaha dalam masyarakat eropa terutama Negara belanda, bahwa yang dapat dikualifikasi sebagai produsen adalah pembuat produk jadi, penghasil bahan baku, setiap orang yang menampakkan dirinya sebagai produsen, dengan jalan menentukan

namanya, tanda pengenal tertentu atau tanda lain yang membedakan dengan produk asli, pada produk tertentu, importir suatu produk dengan maksud untuk dijualbelikan, disewakan, disewagunakan (leasing) atau bentuk distribusi lain dalam transaksi perdagangan.

Dalam Pasal 6 UU No. 8 Tahun 1999 produsen disebut sebagai pelaku usaha yang mempunyai hak sebagai berikut :

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya didalam 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 perundang-undangan.

Dalam Pasal 7 UU No. 8 Tahun 1999 telah diatur kewajiban pelaku usaha, sebagai berikut :

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

## **1.8 Jenis-Jenis Pengangkutan**

Pengangkutan sebagai usaha adalah kegiatan usaha dibidang jasa pengangkutan yang menggunakan alat pengangkut mekanik. Alat pengangkutan mekanik contohnya ialah gerbong untuk mengangkut barang, kereta untuk mengangkut penumpang, pesawat kargo untuk mengangkut barang, pesawat penumpang untuk mengangkut penumpang. Kegiatan usaha

tersebut selalu berbentuk perusahaan perseorangan, persekutuan, atau badan hukum. Karena menjalankan perusahaan, usaha jasa pengangkutan bertujuan memperoleh keuntungan dan atau laba.<sup>17</sup>

Secara umum, dalam kitab undang-undang hukum dagang Indonesia tidak dijumpai definisi pengangkut, kecuali dalam pengangkutan laut. Akan tetapi dilihat dari pihak dalam perjanjian pengangkutan, pengangkut adalah pihak yang mengingatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan orang dan atau barang. Singkatnya pengangkut adalah penyelenggara pengangkutan. Dilihat dari sisi statusnya sebagai badan yang bergerak dibidang jasa pengangkutan, pengangkut dapat dikelompokkan dalam empat jenis, yaitu:

- a. Perusahaan pengangkutan Kereta Api
- b. Perusahaan pengangkutan Darat
- c. Perusahaan pengangkutan perairan
- d. Perusahaan pengangkutan Udara<sup>18</sup>

### **1.9 Pengertian PT POS INDONESIA**

PT. POS INDONESIA adalah Badan Usaha Milik Negara ( BUMN ) yang berada di lingkungan departemen wisata pos dan telekomunikasi yang dipimpin oleh suatu direksi yang bertanggung jawab pada menteri pariwisata pos dan telekomunikasi.

Dalam kaitan inilah PT. POS INDONESIA sebagai Badan Usaha Milik Negara ( BUMN ) yang mengemban misi layanan jasa pos di indonesia, saat ini tengah dihadapkan kepada berbagai perubahan lingkungan usaha,

---

<sup>17</sup> Abdul II, *Hukum Pengangkutan Niaga*, Penerbit PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2008. hlm 2,

<sup>18</sup> *Ibid*, hlm 61

sebagai akibat yang muncul dan dipengaruhi oleh berbagai faktor di atas. Dari sisi perkembangan yang terjadi pada ekonomi global yang menurunkan liberalisasi perdagangan, kini masyarakat dunia menuntut adanya kebebasan berusaha antar negara, termasuk dibidang layanan pos, sehingga penyelenggara pos nasional harus mulai bersaing, baik di pasar nasional, regional maupun internasional. Sementara itu, meningkatnya deregulasi usaha didalam negeri memicu pula kompetisi antar penyelenggara jasa pos.

Pos merupakan organisasi yang besar dalam pelayanan lalu lintas berita, uang, dan barang. Pos mulai beroperasi ribuan tahun yang lalu dan sekarang pos merupakan jaringan yang vital di setiap negara. Sepanjang sejarah manusia pelayanan pos merupakan salah satu jenis pelayanan komunikasi yang paling tua. Dibanyak bagian dunia, terdapat tanda-tanda adanya penyelenggara pelayanan pos dimasa lalu yang ditata dalam organisasi yang teratur dan rapi.

Pada dasarnya keberadaan PT. POS INDONESIA merupakan bagian pembangunan nasional, yaitu mempercepat pembangunan melalui pembangunan jaringan komunikasi antar daerah. Oleh karena itu penyelenggara pos dijalankan oleh negara demi kepentingan umum dan bertujuan untuk menunjang pembangunan nasional.

Sebelum dikeluarkannya undang-undang No. 38 Tahun 2009, pos artinya pengantaran surat-surat, tetapi setelah keluarnya undang-undang tersebut, pos merupakan lembaga umum yang bertugas mengurus pengantaran dan pengangkutan surat dan paket barang.

Dalam hal ini pengangkutan dapat dilakukan melalui darat, laut dan udara. Indonesia mempunyai perusahaan yang khusus mengatur hal tersebut, salah satunya adalah PT. POS INDONESIA. Dimana perusahaan tersebut mempunyai peran yang sangat penting dalam menunjang kelancaran arus peredaran barang dari satu tempat ke tempat lain. Sehingga diharapkan dapat menunjang suksesnya pembangunan yang dilaksanakan saat ini.

Mengingat PT. POS INDONESIA bergerak dalam bidang jasa, dimana mereka menggunakan jasa pos karena mereka percaya bahwa barang atau kiriman yang mereka kirim melalui jasa pos akan sampai dengan selamat di tempat tujuan. Hal tersebut berhubungan erat dengan tanggung jawab PT. POS INDONESIA dalam memberikan pelayanan jasa berupa pengiriman surat pos dan paket barang pos.

Disamping mencari keuntungan, PT. POS INDONESIA juga bertanggung jawab atas kepuasan pelanggan. Wujud tanggung jawab yang harus dipenuhi adalah sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati antara pihak pengirim dengan pihak PT. POS INDONESIA yakni pengirim menghendaki mengirim paket dengan syarat tertentu yang berupa pembayaran sejumlah uang dan pihak PT. POS INDONESIA bersedia untuk memenuhi kewajiban dengan mengantarkan atau mengirim barang tepat pada waktunya dan sampai di tujuan dengan aman.

#### **1.10. Jenis Penelitian**

Metode Penelitian ini yang digunakan oleh penulis dalam penulisan ini adalah penelitian yuridis Normatif. Sehubungan dengan tipe

penelitiannya yuridis normatif maka pendekatan yang digunakan adalah pendekatan hukum yang berlaku di Indonesia (hukum positif) yang biasanya menggunakan atau bersaranakan pada sumber data yang berupa peraturan perundang-undangan, keputusan-keputusan pengadilan, teori-teori maupun, konsep hukum dan pandangan para sarjana terkemuka.

Suatu analisis pada hakekatnya menekankan pada metode deduktif sebagai pegangan utama, dan metode induktif sebagai tata kerja penunjang analisis normatif mempergunakan bahan-bahan kepustakaan sebagai sumber data penelitiannya.<sup>19</sup>

### **1.11. Jenis Data**

Untuk memecahkan isu hukum dan sekaligus memberikan preskripsi mengenai apa yang seyogianya, diperlukan sumber-sumber penelitian. Sumber-sumber penelitian hukum dapat dibedakan menjadi sumber-sumber penelitian yang berupa bahan-bahan hukum primer dan bahan-bahan hukum sekunder. Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang bersifat autoritatif artinya mempunyai otoritas. Bahan-bahan hukum primer terdiri dari perundang-undangan dan putusan-putusan hakim. Sedangkan bahan-bahan sekunder berupa semua publikasi tentang hukum yang bukan merupakan dokumen-dokumen resmi. Disini penulis menggunakan data sekunder berupa bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, bahan hukum tersier sebagai berikut, yakni :

---

<sup>19</sup> Amirudin, Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, PT.Raja Grafindo, Jakarta, 2012, hlm 16

- a. Bahan Hukum Primer merupakan bahan hukum yang bersifat autoritatif artinya mempunyai otoritas. Bahan hukum primer terdiri dari perundang-undangan, catatan-catatan resmi atau risalah dalam pembuatan perundang-undangan dan putusan-putusan hakim,<sup>20</sup> disini penulis menggunakan sumber primer sebagai berikut, yakni:
1. Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
  2. Undang-Undang Republik Indonesia No. 38 Tahun 2009 Tentang Pos
  3. Ketentuan syarat dan pengiriman barang Di PT POS INDONESIA
- b. Bahan Hukum Sekunder adalah semua publikasi tentang hukum yang merupakan bukan dokumen resmi,<sup>21</sup> disini penulis menggunakan sumber sekunder sebagai berikut, yakni:
1. Buku Hukum Perlindungan Konsumen.
  2. Buku Hukum Pengangkutan Niaga.
  3. Buku Hukum Pengangkutan Barang Dan Penumpang.
  4. Buku Metode Penelitian Hukum Indonesia.
  5. Buku Pengantar Ilmu Hukum.
- c. Bahan Hukum Tersier terdiri dari bahan hukum yang memberikan petunjuk atau penjelasan bermakna terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, seperti kamus-kamus hukum, ensiklopedia.<sup>22</sup>

### 1.12. Metode Analisis Data

Proses analisis data merupakan tindak lanjut proses pengolahan data merupakan kerja seseorang peneliti yang memerlukan ketelitian dan pencurahan daya pikir secara optimal. Teknik untuk menemukan berbagai

---

<sup>20</sup> Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Prenada Media Grup, Jakarta, 2010, hlm 141

<sup>21</sup> *ibid*

<sup>22</sup> *Ibid* hlm 142

macam pola tema dan merumuskan teori yang berupa hipotesa, meskipun tidak ada rumus yang pasti untuk dapat digunakan untuk merumuskan hipotesa, hanya saja pada analisis pola beserta tema dan hipotesa lebih diperkaya dan diperdalam dengan cara menggabungkannya dengan sumber yang ada.

Berdasarkan tipe penelitian yang bersifat deskriptif analisis yang bertujuan memaparkan data hasil pengamatan tanpa diadakan pengujian hipotesis-hipotesis, maka analisis data yang dipergunakan adalah analisis kualitatif atau analisis deskriptif terhadap data primer maupun sekunder.

### **1.13. Sistematika Penulisan**

Penulis akan menjelaskan sistematika penulisannya lebih dahulu, agar penulisan penelitian ini tersusun dengan baik dan sistematis, sehingga mudah untuk dimengerti dan dipahami. Dimulai dari pendahuluan sampai dengan penutup, agar dapat diperoleh hasil yang tepat dan terarah. penelitian ini disusun secara sistematis menjadi empat bab. Setiap bab memiliki keterkaitan antara yang satu dengan yang lainnya. Secara lebih jelas dan terperinci akan diuraikan sebagai berikut:

Bab *Pertama* merupakan bab pendahuluan, di dalam bab ini memberikan gambaran secara umum dan menyeluruh tentang pokok permasalahannya. Suatu pembahasan sebagai pengantar untuk masuk ke dalam pokok penelitian yang akan dibahas. Berisi uraian mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian pustaka, metode penelitian yang digunakan adalah Yuridis Normatif.

Bab *Kedua* membahas tentang rumusan masalah pertama yaitu tentang perlindungan konsumen akibat pengiriman barang yang rusak di PT Pos Indonesia yang terbagi menjadi Dua Sub Bab, Sub Bab Pertama adalah Kriteria Barang yang rusak yang bisa diganti oleh PT Pos Indonesia dan sub bab kedua yaitu perlindungan konsumen akibat pengiriman barang yang rusak

Bab *Ketiga* membahas tentang rumusan masalah yang kedua yaitu upaya hukum dari konsumen akibat dari pengiriman barang yang rusak di PT Pos Indonesia.

Bab *Keempat* merupakan bagian akhir penulisan dari hasil penelitian yang kemudian akan menjelaskan secara garis besar dalam bentuk kesimpulan mengenai pokok-pokok permasalahan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, serta mengemukakan suatu pendapat dan saran dari Penelitian yang telah ditulis. Bab akhir ini sekaligus merupakan suatu penutup dari pembahasan atas permasalahan di dalam penelitian ini.