

# **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.

Hidup pada era modern seperti sekarang ini, mengharuskan manusia untuk melakukan sesuatu dengan cara cepat dan mudah. Salah satu hal yang ingin dilakukan dengan cara cepat dan mudah adalah ketika seseorang ingin berpergian maupun mengirimkan barang ke suatu tempat. Aktivitas tersebut tidak dapat lepas dari peran jasa pengangkutan atau transportasi, yang ada di Indonesia ini. Sebagai negara berkembang, mobilitas masyarakat Indonesia saat ini tergolong cukup tinggi. Hal tersebut harus didukung dengan sistem pengangkutan yang memadai. Semakin baik fasilitas pengangkutan yang ada, maka semakin lancar pula aktivitas masyarakat Indonesia. Mulai dari

aktivitas sehari-hari hingga aktivitas perekonomian, guna memperoleh kehidupan yang lebih baik. Fungsi dari pengangkutan sendiri adalah memindahkan barang dan/atau orang dari suatu tempat ke tempat yang lain dengan maksud untuk meningkatkan daya guna dan nilai barang.<sup>1</sup> Di negara Indonesia saat ini terdapat tiga jenis pengangkutan yang meliputi pengangkutan udara, pengangkutan laut, dan pengangkutan darat.

Pengangkutan darat dibedakan menjadi dua, yaitu pengangkutan darat dengan menggunakan kendaraan bermotor dan pengangkutan darat dengan menggunakan kereta api. Khusus pengangkutan darat dengan kereta api, pemerintah mengaturnya dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian, untuk selanjutnya disebut dengan UU Perkeretaapian.<sup>2</sup>

Kereta api menjadi sarana transportasi yang cukup populer kalangan masyarakat Indonesia. Selain harga tiket yang ditawarkan terjangkau, kereta api juga merupakan angkutan yang dapat mengangkut penumpang dan/atau barang sekaligus dalam jumlah banyak dengan waktu tempuh yang singkat dibandingkan dengan angkutan darat lain seperti bus, taksi atau mobil karena terhindar dari kemacetan di jalan raya. Dengan adanya sarana transportasi kereta api ini, maka dapat memperlancar kegiatan perpindahan orang dan/atau barang, sebagaimana disebut pada Pasal 3 UU Perkeretaapian, bahwa; “Perkeretaapian diselenggarakan dengan tujuan untuk memperlancar perpindahan orang dan/atau barang secara massal dengan selamat, aman, nyaman, cepat dan lancar, tertib dan teratur, efisien serta menunjang

---

<sup>1</sup> H.M.N Purwosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia*, Djambatan 1984, Jakarta, hal 1

<sup>2</sup> WWW: <http://www.kereta-api.co.id/>, diakses hari Senin, 28 Mei 2018 pukul 20.20 WIB

pemerataan, pertumbuhan, stabilitas, pendorong dan penggerak pembangunan nasional.”

Pengangkutan dengan kereta api sendiri terdiri dari dua jenis, yaitu pengangkutan menggunakan kereta api barang (gerbong barang) dan pengangkutan menggunakan kereta api penumpang (gerbong penumpang). Kereta api barang hanya dikhususkan untuk mengangkut barang-barang kiriman seperti peti kemas, barang retail, barang curah, barang packaging, dan barang curah cair.<sup>3</sup> Dimana dalam perjanjian pengangkutan tersebut mencakup hak dan kewajiban para pihak yang harus ditaati selama penyelenggaraan pengangkutan kereta api berlangsung.

Segi keamanan, kereta api di Indonesia dirasa sangat aman digunakan sebagai transportasi untuk mengangkut orang dan/atau barang. Tetapi, aman bukan berarti bebas dari hal – hal yang dapat menimbulkan kerugian bagi pengguna jasanya. Kerugian – kerugian yang dapat dialami pengguna jasa transportasi kereta api antara lain seperti pembatalan keberangkatan kereta api, kehilangan barang bawaan/bagasi ketika didalam kereta api, bahkan sampai kecelakaan yang disebabkan karena *human error* (faktor penyebab terjadinya kecelakaan).

Di dalam Undang-Undang No 08 Tahun 1999 pasal 1 angka 1 yang dimaksud dengan perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Sedangkan konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/

---

<sup>3</sup> WWW:<https://www.kereta-api.co.id/#layanan>, diakses Senin, 28 Mei 2018 pukul 21.08 WIB

atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Contoh peristiwa yang sering terjadi dalam pengiriman barang milik penumpang adalah ketika barang kiriman dibawa oleh kurir ke tempat tujuan pengiriman dan diserahkan kepada pihak penerima, barang tersebut tidak langsung diperiksa dihadapan kurir yang mengantar. Biasanya penerima membuka kiriman setelah beberapa saat kemudian dan ternyata barang kiriman tersebut berada dalam kondisi hilang.

Konsumen lain yang juga mengelukan pelayanan pengiriman barang adalah Fauzi, beliau mengirim satu unit barang *smartphone* tetapi PT. KIB terlambat dalam pengiriman barang karena salah alamat dan bagian kotaknya sudah terbuka dan isinya bukan *smartphone*.

Dan contoh yang pernah terjadi dan mengalami kerugian adalah peristiwa hilangnya 1 unit Laptop milik penumpang Kereta Bima Yogyakarta – Surabaya Gubeng pada tanggal 6 Februari 2017. Kehilangan terjadi pada tanggal 6 Februari 2017 dalam Kereta Bima Yogyakarta – Surabaya Gubeng menyebabkan hilangnya Laptop seorang penumpang yang berada didalam tas penumpang diletakkan pada tempat tas yang sudah ada pada fasilitas Kereta Api tersebut dan terletak tepat diatas penumpang. Ketika saat melakukan pengecekan tas, Laptop sudah hilang dan diganti oleh 3 buku baru.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk mengambil judul **“PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP HILANGNYA BARANG MELALUI JASA PENGIRIMAN BARANG PT. KIB”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut penulis menulis permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana tanggung gugat PT. KIB atas hilangnya barang konsumen saat pengiriman?
2. Bagaimana upaya hukum yang dilakukan konsumen terhadap barang yang hilang?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah diatas dapat disusun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui tanggung gugat PT. KIB atas hilangnya barang konsumen saat pengiriman.
2. Untuk mengetahui upaya hukum yang dilakukan konsumen terhadap barang yang hilang.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharap memberikan manfaat, baik secara teoritis maupun secara praktis, adalah sebagai berikut:

a. Manfaat teoritis:

1. Manfaat teoritis dari Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi perkembangan Hukum Perlindungan Konsumen, khususnya pada hukum pengangkutan dalam hal pelaksanaan tanggung gugat PT. KIB terhadap penumpang yang mengalami kerugian.

2. Manfaat lainnya bagi penulis yaitu bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen terkait hilangnya barang dalam angkutan umum.

b. Manfaat praktis:

Sebagai sumber informasi bagi masyarakat umum, khususnya bagi pihak yang merasa dirugikan atas hilangnya barang pada angkutan umum dan memberikan masukan bagi PT. KIB dalam melaksanakan dan meningkatkan tanggung jawabnya terhadap penumpang yang mengalami kerugian.

## **1.5 Kajian Pustaka**

### **1.5.1 Pengertian Perlindungan Hukum**

Perlindungan hukum adalah segala upaya pemenuhan hak dan pemberian bantuan untuk memberikan rasa aman kepada saksi dan/atau korban, perlindungan hukum korban kejahatan sebagai bagian dari perlindungan masyarakat, dapat diwujudkan dalam berbagai bentuk, seperti melalui pemberian restitusi, kompensasi, pelayanan medis, dan bantuan hukum.

Perlindungan hukum yang diberikan kepada subyek hukum ke dalam bentuk perangkat baik yang bersifat preventif maupun yang bersifat represif, baik yang lisan maupun yang tertulis. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa perlindungan hukum sebagai suatu gambaran tersendiri dari fungsi hukum itu sendiri, yang memiliki konsep bahwa hukum memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian.

Pengertian di atas mengundang beberapa ahli untuk mengungkapkan pendapatnya mengenai pengertian dari perlindungan hukum diantaranya :

1. Menurut Satjipto Raharjo mendefinisikan Perlindungan Hukum adalah memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.
2. Menurut Philipus M. Hadjon berpendapat bahwa Perlindungan Hukum adalah perlindungan akan harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subyek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenangan.
3. Menurut CST Kansil Perlindungan Hukum adalah berbagai upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun.<sup>4</sup>

## **1.5.2 Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen**

### **1.5.2.1 Pengertian Perlindungan Konsumen**

Pengertian perlindungan konsumen dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, disebutkan “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.”

Menurut Janus Sidabalok perlindungan konsumen diartikan sebagai istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam

---

<sup>4</sup> <https://www.suduthukum.com/2015/09/perlindungan-hukum.html> , Pada tanggal 22 Maret Pukul 20:19

usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri.<sup>5</sup>

#### **1.5.2.2 Asas-Asas Perlindungan Konsumen**

Dalam penjelasan Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Perlindungan Konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu:

1. Asas manfaat  
Asas ini mengandung makna bahwa penerapan Undang-Undang Perlindungan Konsumen harus memberikan manfaat yang sebesar-besarnya kepada kedua pihak, konsumen dan pelaku usaha. Sehingga tiada satu pihak yang kedudukannya lebih tinggi di banding pihak lainnya. Kedua belah pihak harus memperoleh pihak-pihaknya.
2. Asas keadilan  
Penerapan asas ini dapat dilihat di Pasal 4-7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur mengenai hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha. Diharapkan melalui asas ini konsumen dan pelaku usaha dapat menunaikan haknya dan menunaikan kewajibannya secara seimbang.
3. Asas keseimbangan  
Melalui penerapan asas ini, diharapkan kepentingan konsumen, pelaku usaha serta pemerintah dapat terwujud secara seimbang, tidak ada pihak yang lebih dilindungi.
4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen  
Diharapkan penerapan Undang-Undang Perlindungan Konsumen akan memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

---

<sup>5</sup> Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2014, hlm.7



5. Asas kepastian hukum

Dimaksudkan agar baik konsumen dan pelaku usaha mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta Negara menjamin kepastian hukum.<sup>6</sup>

### 1.5.2.3 Tujuan Perlindungan Konsumen

Menurut pedoman perserikatan bangsa-bangsa perlindungan konsumen ini mempunyai tujuan sebagai berikut:

- a. Membantu pemerintah mencapai dan mempertahankan perlindungan yang memadai bagi masyarakat sebagai konsumen.
- b. Memfasilitasi pola produksi dan distribusi yang responsif terhadap kebutuhan konsumen.
- c. Membuat kode etik produksi dan distribusi barang dan jasa kepada konsumen.
- d. Membantu pemerintah mencegah praktik bisnis yang kotor dari seluruh pelaku usaha secara nasional dan internasional yang berdampak pada konsumen.
- e. Memfasilitasi pembuatan lembaga konsumen independen.
- f. Mewujudkan kerja sama internasional dalam bidang perlindungan konsumen.
- g. Membangun kondisi pasar yang memberikan kesempatan kepada konsumen dengan pilihan yang luas dengan harga yang murah.
- h. Meningkatkan konsumsi yang berkelanjutan<sup>7</sup>.

Sedangkan Tujuan yang ingin dicapai melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ini sebagaimana disebut dalam Pasal 3 adalah:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa

---

<sup>6</sup>Ahmad Miru dan Sutarnan Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004, h.26.

<sup>7</sup> M. Sadar, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*,akademia,jakarta,2012, h.21

- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.<sup>8</sup>

### 1.5.3 Tinjauan Umum Tentang konsumen dan pelaku usaha

#### 1.5.3.1 Pengertian Konsumen

Istilah konsumen berasal dari alih bahasa dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consument/konsument* (Belanda). Pengertian dari *consumer* atau *consument* itu tergantung dalam posisi mana ia berada. Secara harafiah arti kata *consumer* adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang. Tujuan penggunaan barang atau jasa nanti menentukan termasuk konsumen kelompok mana pengguna tersebut. Begitu pula Kamus Bahasa Inggris-Indonesia memberi arti kata *consumer* sebagai pemakai atau konsumen.<sup>9</sup>

Pengertian konsumen menurut UU No. 8 Tahun 1999 tentang Hukum Perlindungan Konsumen dalam Pasal 1 ayat (2) yakni :

---

<sup>8</sup> Janus sidabalok, *op.cit*, h.27

<sup>9</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2011, hlm. 22

“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 :

a. Setiap Orang

Subjek yang disebut sebagai konsumen berarti setiap orang yang berstatus sebagai pemakai barang dan/atau jasa. Istilah “orang” sebetulnya menimbulkan keraguan, apakah hanya orang individual yang lazim disebut *natuurlijke person* atau termasuk juga badan hukum (*rechtspersoon*).

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.

c. Barang dan/atau jasa

UUPK mengartikan barang sebagai setiap benda, baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, baik dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen. Sementara itu, jasa diartikan sebagai setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.

d. Yang tersedia dalam masyarakat

Barang dan/atau jasa yang ditawarkan kepada masyarakat sudah harus tersedia di pasaran (lihat juga bunyi Pasal 9 ayat (1) huruf e UUPK). Dalam perdagangan yang makin kompleks dewasa ini, syarat itu tidak mutlak lagi dituntut oleh masyarakat konsumen. Misalnya, perusahaan pengembang (*developer*) perumahan sudah biasa mengadakan transaksi terlebih dulu sebelum bangunannya jadi. Bahkan, untuk jenis-jenis transaksi konsumen tertentu, seperti *futures trading*, keberadaan barang yang diperjualbelikan bukan sesuatu yang diutamakan.

e. Bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, makhluk hidup lain

Transaksi konsumen ditujukan untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain dan makhluk hidup. Unsur yang diletakkan dalam definisi itu mencoba untuk memperluas pengertian kepentingan. Kepentingan ini tidak

sekadar ditujukan untuk diri sendiri dan keluarga, tetapi juga barang dan/atau jasa itu diperuntukkan bagi orang lain (di luar diri sendiri dan keluarganya), bahkan untuk makhluk hidup, seperti hewan dan tumbuhan.

- f. Barang dan/atau jasa itu tidak untuk diperdagangkan
- Pengertian konsumen dalam UUPK ini dipertegas, yakni hanya konsumen akhir. Batasan itu sudah bisa 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.<sup>10</sup>

### 1.5.3.2 Hak Dan Kewajiban Konsumen

Sebagai pemakai barang/jasa, konsumen memiliki sejumlah hak dan kewajiban. Pengetahuan tentang hak-hak konsumen sangat penting agar orang bisa bertindak sebagai konsumen yang kritis dan mandiri. Tujuannya jika ditengarai adanya tindakan yang tidak adil terhadap dirinya, ia secara spontan menyadari akan hal itu. Konsumen kemudian bisa bertindak lebih jauh untuk memperjuangkan hak-haknya. Dengan kata lain, ia tidak hanya tinggal diam saja ketika menyadari bahwa hak-haknya telah dilanggar oleh pelaku usaha.

Indonesia melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4 menetapkan hak-hak konsumen 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

---

<sup>10</sup>*Ibid*,h.27

- 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 mendapatkan 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

Kewajiban konsumen sesuai dengan Pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, 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

### **1.5.3.3 Pengertian Pelaku Usaha**

Pengertian pelaku usaha dalam pasal 1 angka 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu 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<sup>11</sup>.

Di dalam undang undang tersebut yang dimaksud pelaku usaha yang termasuk dalam pengertian ini adalah perusahaan, koperasi, BUMN, korporasi, importir, pedagang, distributo, dan lain-lain.

---

<sup>11</sup>Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *op.cit*, h.8

#### 1.5.3.4 Hak Dan Kewajiban Pelaku Usaha

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.<sup>12</sup>

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/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;<sup>13</sup>

#### 1.5.3.5 Pengertian Tentang Sengketa Konsumen

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tidak memberikan batasan apakah yang dimaksud dengan sengketa konsumen. Definisi "sengketa

---

<sup>12</sup>Ahmadi Miru & Sutarman Yodo,*op.cit*,h.50

<sup>13</sup> Ahmadi Miru & Sutarman Yodo,*op.cit*,h.62

konsumen” dijumpai pada Peraturan Menteri Perindustrian dan Perdagangan yaitu pada Pasal 1 angka 8 Surat Keputusan Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 tanggal 10 Desember 2001, dimana yang dimaksud dengan sengketa konsumen adalah:

“sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan atau yang menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang atau memanfaatkan jasa.”

Ronny Hanitijo Soemitro memberikan pengertian sengketa sebagai situasi (keadaan) di mana dua atau lebih pihak-pihak memperjuangkan tujuan mereka masing-masing yang tidak dapat dipersatukan dan di mana tiap-tiap pihak mencoba meyakinkan pihak lain mengenai kebenaran tujuannya masing-masing.<sup>14</sup>

Sengketa konsumen juga dapat diartikan sebagai sengketa berkenaan dengan pelanggaran hak-hak konsumen. Lingkupnya mencakup semua segi hukum, baik keperdataan, pidana maupun tata usaha negara. Oleh karena itu tidak digunakan istilah “sengketa transaksi konsumen” karena yang terakhir ini berkesan lebih sempit, yang hanya mencakup aspek hukum keperdataan saja.<sup>15</sup>

---

<sup>14</sup> Ronny Hanitijo Soemitro, *Hukum dan Masalah Penyelesaian Konflik*, CV. Agung Semarang, 1990, h. 22.

<sup>15</sup> Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Cetakan Kedua, Grasindo Jakarta, 2004, h. 165



#### **1.5.3.6 Penyelesaian Sengketa Konsumen**

Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen, sengketa konsumen dapat diselesaikan di luar pengadilan dan melalui pengadilan. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan ialah penyelesaian melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha (yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) dan/atau form lain untuk mencapai kesepakatan. Merujuk pada Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, forum yang dimaksud adalah forum negosiasi, konsultasi, konsiliasi, mediasi, penilaian ahli, dan arbitrase. Sedangkan penyelesaian sengketa melalui badan peradilan ialah penyelesaian melalui pengadilan yang berada di lingkungan peradilan umum.

##### **a. Penyelesaian Diluar Peradilan Umum (Non Litigasi)**

Maraknya kegiatan bisnis, tidak mungkin untuk dihindari terjadinya sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen. Dimana penyelesaiannya dilakukan dengan proses litigasi, yang mana proses litigasi ini selain memakan waktu yang cukup lama juga membutuhkan biaya yang tidak sedikit. Sehingga dengan alasan itulah diambil suatu jalan keluar yaitu dengan cara penyelesaian diluar

pengadilan atau biasa disebut *alternatife dispute resolution* (ADR) yang disebut juga dengan alternatif penyelesaian sengketa (APS).

Menurut Pasal 1 ayat 10 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa yang berbunyi “Alternatif Penyelesaian sengketa adalah lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yakni penyelesaian diluar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi atau penilaian ahli.”

Kemudian berdasarkan isi pasal 1 ayat (10) undang-undang nomor 30 tahun 1999 diatas, maka alternatif penyelesaian sengketa dapat dilakukan dengan cara:

1. Konsultasi

Pada prinsipnya konsultasi merupakan suatu tindakan yang bersifat “personal” antara suatu pihak tertentu yang disebut dengan “klien” dengan pihak lain yang merupakan pihak “konsultan” yang memberikan pendapatnya kepada klien tersebut untuk memenuhi keperluan dan kebutuhan kliennya.

2. Negosiasi

Negosiasi adalah proses konsensus yang digunakan para pihak untuk memperoleh kesepakatan di antara mereka. Negosiasi menurut roger fisher dan William ury adalah komunikasi dua arah yang dirancang untuk mencapai kesepakatan pada saat kedua belah pihak memiliki berbagai kepentingan yang sama maupun berbeda. Negosiasi merupakan sarana bagi pihak-pihak yang mengalami sengketa mendiskusikan penyelesaian-nya tanpa melibatkan pihak ketiga penengah yang tidak berwenang mengambil keputusan (mediasi) dan pihak ketiga pengambil keputusan (arbitrase dan litigasi). Negosiasi biasanya dipergunakan dalam sengketa yang

tidak terlalu pelik, dimana para pihak masih beritikad baik untuk duduk bersama dan memecahkan masalah.

### 3. Mediasi

Dalam pasal 6 ayat (3) undang-undang nomor 30 tahun 1999 dikatakan bahwa atas kesepakatan tertulis para pihak sengketa atau beda pendapat diselesaikan melalui bantuan seorang atau lebih penasihat ahli maupun melalui seorang mediator. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa mediasi merupakan proses negosiasi pemecahan masalah dimana pihak luar yang tidak memihak bekerja sama dengan pihak yang bersengketa untuk membantu memperoleh kesepakatan perjanjian dengan memuaskan. Mediator hanya membantu para pihak untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang dikuasakan kepadanya. Peran utama seorang mediator adalah harus merangsang para pihak untuk menciptakan solusi yang kreatif, dan hal ini hanya dapat dilakukan apabila benar-benar memahami kepentingan dari masing-masing pihak yang bersengketa, sehingga para pihak dapat menemukan solusi yang memenuhi kepentingan para pihak yang bersifat fundamental.

### 4. Konsiliasi

Konsiliasi tidak jauh berbeda dengan perdamaian, sebagaimana diatur dalam pasal 1851 KUH perdata. Konsiliasi sebagai suatu alternatif penyelesaian sengketa diluar pengadilan. Untuk mencegah dilaksanakannya proses peradilan (*litigasi*). Melainkan juga dalam setiap tingkat peradilan yang sedang berlangsung, baik didalam maupun luar pengadilan. Dalam konsiliasi pihak ketiga mengupayakan pertemuan di antara pihak yang berselisih untuk mengupayakan perdamaian.

### 5. Penilaian ahli

Yang dimaksud dengan penilaian ahli adalah pendapat hukum oleh lembaga arbitrase. Dalam pasal 1 angka 8 Undang-Undang Nomor 30 tahun 1999. Dalam suatu bentuk kelembagaan, arbitrase tidak hanya sabertugas untuk menyelesaikan perbedaan atau perselisihan pendapat maupun sengketa yang terjadi di antara para pihak dalam suatu perjanjian pokok, melainkan juga dapat memberikan konsultasi dalam bentuk opini atau pendapat hukum atas permintaan dari setiap pihak yang melakukannya. Oleh sebab itu, pendapat tersebut diberikan atas permintaan para pihak secara bersama-sama dengan melalui mekanisme sebagaimana halnya suatu penunjukan (lembaga) arbitrase untuk menyelesaikan

kan suatu perselisihan atau sengketa, maka pendapat hukum ini juga bersifat final.<sup>16</sup>

6. Badan penyelesaian sengketa konsumen

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah lembaga nonstruktural yang berkedudukan di kabupaten dan Kota yang mempunyai fungsi “Menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan.”<sup>17</sup>

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 membentuk suatu Lembaga dalam Hukum Perlindungan Konsumen , yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Pasal 1 butir 11 UUPK menyebutkan ”Bahwa BPSK adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen”

7. Yayasan Lembaga Perlindungan Kosumen

Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen adalah organisasi non-pemerintah dan nirlaba yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran kritis konsumen tentang hak dan tanggung jawabnya sehingga dapat melindungi dirinya sendiri dan lingkungannya.<sup>18</sup>

## **b. Penyelesaian di Peradilan Umum (Litigasi)**

Penyelesaian sengketa antara para pihak yang dilakukan dimuka pengadilan hanya dimungkinkan apabila:

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

---

<sup>16</sup> CelinaTri Siwi,*op.cit*, h. 185

<sup>17</sup> M.Sadar, *op.cit*, h.198

<sup>18</sup> [http://ylpkjatim.or.id/tentang\\_ylpkjatim/profil/](http://ylpkjatim.or.id/tentang_ylpkjatim/profil/), pada tanggal 4 juni 2018 pukul 18:30

Penyelesaian ini memiliki kekuatan hukum tetap terhadap putusan pengadilan. Tetapi banyak pihak yang lebih memilih penyelesaian non-litigasi yang dikarenakan beberapa sebab, seperti:

- a. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan sangat lambat;

Penyelesaian sengketa melalui pengadilan yang pada umumnya lambat atau disebut buang waktu lama diakibatkan oleh proses pemeriksaan yang sangat formalistik dan sangat teknis.

- b. Biaya perkara mahal;

Biaya perkara dalam proses penyelesaian sengketa melalui pengadilan dirasakan sangat mahal, karena semakin lama penyelesaian sengketa, semakin banyak pula biaya yang harus dikeluarkan.

- c. Pengadilan umumnya tidak responsif;

Tidak responsif atau tidak tanggapnya pengadilan dapat dilihat dari kurang tanggapnya pengadilan dalam membela dan melindungi kepentingan umum.

- d. Putusan pengadilan tidak menyelesaikan masalah;

Putusan pengadilan dianggap tidak menyelesaikan masalah, bahkan dianggap semakin memperumit masalah karena secara objektif putusan pengadilan tidak mampu memuaskan, serta tidak mampu

memberikan kedamaian dan ketentraman kepada para pihak.

e. Kemampuan para hakim yang bersifat generalis.

Para hakim dianggap mempunyai kemampuan terbatas, terutama dalam iptek dan globalisasi sekarang, karena pengetahuan yang dimiliki hanya di bidang hukum, sedangkan di luar itu pengetahuannya bersifat umum.

Pasal 45 ayat 1 UUPK menyatakan “setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada dilingkungan peradilan umum.” Sedangkan dalam ayat 2 Pasal tersebut mengatakan “penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.” Kemudian Pasal 45 ayat 3 UUPK menyebutkan “penyelesaian sengketa diluar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat 2 tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-Undang.” dan ayat ke 4 menyatakan “apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan, gugatan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh pihak yang bersengketa.”

Dari ketentuan Pasal 45 ayat 1, 2, 3 dan 4 dapat disimpulkan bahwa penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha dapat dilakukan diluar pengadilan maupun dipengadilan umum yang dipilih sesuai dengan keinginan dari masing-masing pihak untuk menyelesaikan sengketa diantara keduanya. Apabila dari awal memilih untuk diselesaikan melalui pengadilan sebaiknya ditentukan pengadilan mana yang hendak dipilih untuk menjadi tempat penyelesaian sengketa oleh masing-masing pihak. Sedangkan jika memilih untuk diselesaikan diluar pengadilan tetap tidak menghilangkan tanggung jawab pidana dari perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha tersebut sebagaimana diatur dalam Undang-Undang yang

berlaku. Dan gugatan yang disampaikan ke pengadilan hanya boleh dilakukan apabila upaya yang ditempuh diluar pengadilan dianggap tidak berhasil oleh salah satu pihak yang bersengketa.<sup>19</sup>

#### **1.5.4 Prinsip-Prinsip Tanggung Gugat Perlindungan Konsumen**

##### **1.5.4.1 Pengertian Tanggung Gugat**

Prinsip tanggung gugat merupakan perihal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen. Dalam kasus-kasus pelanggaran hak konsumen diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait.<sup>20</sup>

##### **1.5.4.2 Macam-macam Jenis Tanggung Gugat**

Secara umum, jenis-jenis tanggung gugat dalam hukum dapat dibedakan sebagai berikut :

###### *a) Contractual Liability.*

Tanggung gugat jenis ini muncul karena adanya ingkar janji, yaitu tidak dilaksanakannya sesuatu kewajiban (prestasi) atau tidak dipenuhinya sesuatu hak pihak lain sebagai akibat adanya hubungan kontraktual. Dalam kaitannya dengan hubungan terapeutik, kewajiban atau prestasi yang harus dilaksanakan oleh health care provider adalah berupa upaya, bukan hasil. Karena itu dokter atau

---

<sup>19</sup> Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *op.cit*, h. 234.

<sup>20</sup> Ahmad Miru & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Rajawali Pers, Jakarta, 2014, hlm. 25

tenaga kesehatan lain hanya bertanggungjawab atas upaya medik yang tidak memenuhi standar, atau dengan kata lain, upaya medik yang dapat dikategorikan sebagai civil malpractice.

b) *Liability in Tort*

Tanggung gugat jenis ini merupakan tanggung gugat yang tidak didasarkan atas adanya contractual obligation, tetapi atas perbuatan melawan hukum . Pengertian melawan hukum tidak hanya terbatas pada perbuatan yang berlawanan dengan hukum, kewajiban hukum diri sendiri atau kewajiban hukum orang lain saja tetapi juga yang berlawanan dengan kesusilaan yang baik & berlawanan dengan ketelitian yang patut dilakukan dalam pergaulan hidup terhadap orang lain atau benda orang lain.

c) *Strict Liability*

Tanggung gugat jenis ini sering disebut tanggung gugat tanpa kesalahan (*liability without fault*) mengingat seseorang harus bertanggung jawab meskipun tidak melakukan kesalahan apa-apa; baik yang bersifat intensional, recklessness ataupun negligence. Tanggung gugat seperti ini biasanya berlaku bagi *product sold* atau *article of commerce*, dimana produsen harus membayar ganti rugi atas terjadinya malapetaka akibat produk yang



dihasilkannya, kecuali produsen telah memberikan peringatan akan kemungkinan terjadinya risiko tersebut.

d) *Vicarious Liability*

Tanggung gugat jenis ini timbul akibat kesalahan yang dibuat oleh bawahannya. Dalam kaitannya dengan pelayanan medik maka RS (sebagai employer) dapat bertanggung gugat atas kesalahan yang dibuat oleh tenaga kesehatan yang bekerja dalam kedudukan sebagai subordinate.<sup>21</sup>

e) *Product Liability*

Yang diterjemahkan secara bebas kedalam bahasa Indonesia dengan istilah “Tanggunggugat produk” yaitu “suatu konsepsi hukum yang didasarkan pada nilai-nilai yang intinya dimaksudkan untuk memberikan perlindungan kepada konsumen agar memperoleh suatu produk (baik barang maupun jasa) yang sesuai dengan harapannya yang dijanjikan dan sekaligus melahirkan tanggungjawab dipihak produsen (pelaku usaha) untuk memberikan ganti rugi apabila produknya menjadi penyebab timbulnya kerugian di pihak konsumen”

Sementara itu, Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK) sendiri memakai kata “barang” bukan “produk”.

---

<sup>21</sup> Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana, Jakarta, 2013, hlm. 83

Berkenaan dengan masalah cacat/rusak (defect) dalam pengertian produk yang cacat/rusak (defects product) yang menyebabkan produsen/pelaku usaha harus bertanggung-jawab, dikenal tiga macam defect:

1. *Production/Manufacturing Defects* yaitu apabila suatu produk dibuat tidak sesuai dengan persyaratan sehingga akibatnya produk tersebut tidak aman bagi konsumen.
2. *Design Defects* yaitu apabila bahaya dari produk tersebut lebih besar daripada manfaat yang diharapkan oleh konsumen biasa atau bila keuntungan dari disain produk tersebut lebih kecil dari resikonya.

### **1.5.5 Tinjauan Tentang Peraturan Hukum Pengangkutan**

Peraturan pengangkutan adalah keseluruhan peraturan hukum yang mengatur tentang jasa pengangkutan. Asas hukum pengangkutan merupakan landasan filosofis yang menjadi dasar ketentuan-ketentuan pengangkutan yang menyatakan kebenaran, keadilan, dan kepatutan yang diterima oleh semua pihak. teori hukum pengangkutan yang bertujuan untuk memperoleh manfaat yang sangat berguna bagi masyarakat dalam mewujudkan kesejahteraan.<sup>22</sup>

#### **1.5.5.1 Tujuan Pengangkutan**

Secara umum dinyatakan bahwa setiap pengangkutan bertujuan untuk tiba di tempat dengan selamat dan

---

<sup>22</sup> Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2013, hlm. 12

meningkatkan nilai guna bagi penumpang ataupun barang yang diangkut. Tiba di tempat tujuan artinya proses pemindahan dari satu tempat ke tempat tujuan berlangsung tanpa hambatan dan kemacetan sesuai dengan waktu yang direncanakan. Dengan selamat artinya penumpang dalam keadaan sehat, tiba mengalami bahaya yang mengakibatkan luka, sakit, atau meninggal dunia. Jika yang diangkut barang, selama artinya barang tidak mengalami kerusakan, kehilangan, kekurangan, atau kemusnahan.<sup>23</sup>

#### **1.5.5.2 Asas Hukum Pengangkutan**

1. Asas manfaat, asas ini mengandung makna bahwa setiap pengangkutan harus dapat memberikan nilai guna yang sebesar-besarnya bagi kemanusiaan, peningkatan kesejahteraan rakyat dan pengembangan peri kehidupan yang berkeeseimbangan bagi warga Negara Indonesia.
2. Asas adil dan merata, asas ini mengandung makna bahwa pengangkutan harus memberikan pelayanan yang adil dan merata kepada segenap lapisan masyarakat.
3. Asas tegaknya hukum, asas ini mengandung makna bahwa pemerintah wajib menegakkan dan menjamin kepastian hukum serta mewajibkan warga Negara Indonesia selalu sadar dan taat hukum.

---

<sup>23</sup> *Ibid*, hlm. 13

4. Asas keselamatan penumpang, asas ini mengandung makna bahwa pengangkutan harus disertai dengan asuransi kecelakaan dan/atau asuransi kerugian lain-lainnya.<sup>24</sup>

#### 1.5.6 Subjek Hukum Pengangkutan

Pihak-pihak dalam pengangkutan adalah mereka yang secara langsung terikat memenuhi kewajiban dan memperoleh hak dalam perjanjian pengangkutan. Mereka adalah pihak :

1. Pengangkut, berkewajiban utama menyelenggarakan pengangkutan dan berhak atas biaya pengangkutan.
2. Pengirim, berkewajiban utama membayar biaya pengangkutan dan berhak atas pelayanan pengangkutan barangnya.

Ada juga mereka yang secara tidak langsung terikat pada perjanjian pengangkutan, tetapi bukan pihak dalam perjanjian pengangkutan, melainkan bertindak atas nama pihak lain, seperti:

- a. Perusahaan ekspedisi muatan.
- b. perusahaan agen perjalanan.
- c. Perusahaan muat bongkar.
- d. Perusahaan pergudangan atau karena memperoleh hak dalam perjanjian pengangkutan.<sup>25</sup>

---

<sup>24</sup> Ibid, hlm. 14

<sup>25</sup> Ibid, hlm. 15

## **1.6 Metode Penelitian**

### **1.6.1 Jenis Penelitian**

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menggunakan metode penelitian hukum normatif. Dalam penelitian hukum normatif, penelitian terhadap asas-asas hukum dilakukan terhadap kaidah-kaidah hukum yang merupakan patokan-patokan berperilaku atau bersikap tidak pantas. Penelitian tersebut dapat dilakukan (terutama) terhadap bahan hukum primer dan sekunder, sepanjang bahan-bahan tadi mengandung kaidah-kaidah hukum.<sup>26</sup>

Tipe penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum perspektif yang bertujuan untuk memberikan gambaran atau merumuskan masalah sesuai dengan berdasarkan fakta yang ada. Sehingga bisa diperjelas bahwa penelitian ini menggunakan metode hukum normatif dengan maksud memperoleh gambaran yang jelas tentang perlindungan hukum terhadap konsumen atas hilangnya barang di dalam pengiriman melalui jasa PT. KIB.

### **1.6.2 Sumber Data dan bahan hukum**

Dalam jenis penelitian hukum normatif ini pengolahan dan analisis data pada dasarnya tergantung pada jenis datanya, bagi penelitian hukum normatif hanya mengenal data sekunder saja, yang terdiri dari : bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, bahan hukum tersier maka dalam mengolah dan menganalisis bahan hukum

---

<sup>26</sup> Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, Rajawali Press, Jakarta, 2006, h. 62.

tersebut tidak bisa melepaskan diri dari berbagai penafsiran yang dikenal dalam ilmu hukum.

Data yang diperoleh dari dokumen-dokumen resmi, buku-buku yang berhubungan dengan objek penelitian ini, hasil penelitian dalam bentuk laporan skripsi, tesis, dan perundang-undangan. Data sekunder dapat dibagi menjadi :

1. Bahan Hukum Primer :

Bahan hukum primer adalah bahan hukum yang terdiri atas peraturan perundang-undangan, yurisprudensi atau keputusan pengadilan, dan perjanjian Internasional.<sup>27</sup> Bahan hukum tersebut terdiri atas :

- a. KUHPer (Kitab Undang-Undang Hukum Perdata);
- b. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
- c. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian.

2. Bahan hukum sekunder Bahan hukum sekunder adalah semua publikasi tentang hukum yang merupakan dokumen yang tidak resmi.<sup>28</sup> Publikasi tersebut terdiri atas:

- a. Buku-buku teks yang membicarakan suatu dan/atau beberapa permasalahan hukum, termasuk skripsi, tesis, dan disertasi hukum,

---

<sup>27</sup> Mukti Fajar, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2013, h. 34

<sup>28</sup> Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2016, h. 24

- b. Kamus-kamus hukum
  - c. Jurnal-jurnal hukum.
  - d. Komentar-komentar atas putusan hakim.
3. Bahan hukum tersier

Bahan hukum tersier adalah petunjuk atau penjelasan mengenai bahan hukum primer atau bahan hukum sekunder yang berasal dari kamus, majalah, dan sebagainya

### **1.6.3 Metode Pengumpulan Data**

Untuk memperoleh bahan hukum yang diperlukan dalam penelitian skripsi ini diperoleh dengan cara studi pustaka/dokumen. Studi dokumen merupakan tahap awal dari setiap kegiatan penulisan hukum (baik normatif maupun sosiologis). Studi dokumen bagi penelitian hukum meliputi studi bahan-bahan hukum yang terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier. Data kepustakaan yang diperoleh melalui penelitian kepustakaan yang bersumber dari peraturan perundang-undangan, buku-buku, dokumen resmi, publikasi. Studi kepustakaan bagi penelitian hukum normatif, merupakan metode pengumpulan data yang membahas doktrin-doktrin atau asas-asas dalam ilmu hukum.

### **1.6.4 Metode Analisis Data**

Tahap selanjutnya yaitu data yang diperoleh terlebih dahulu diolah, kemudian data tersebut dianalisis secara kualitatif dengan memperhatikan ketentuan hukum yang ada dan asas – asas hukum yang

berkaitan dengan kaidah hukum yang berlaku sehingga menghasilkan uraian yang bersifat deskriptif kualitatif yaitu teknik yang menggambarkan dan menginterpretasikan arti data–data yang telah terkumpul dengan memberikan perhatian dan merekam sebanyak mungkin aspek situasi yang diteliti pada saat itu, sehingga memperoleh gambaran secara umum dan menyeluruh tentang keadaan sebenarnya.

Tujuan deskriptif ini adalah untuk mengungkap kejadian atau fakta, keadaan, fenomena, variabel dan keadaan yang terjadi saat penelitian berlangsung dengan menyuguhkan yang sebenarnya terjadi.

#### **1.6.5 Sistematika Penulisan**

Untuk memudahkan mengikuti uraian skripsi ini maka dalam sistematika penulisan ini ditulis menurut urutan sebagai berikut :

*Bab pertama*, menjelaskan tentang latar belakang. Kemudian dirumuskan permasalahannya berdasarkan penjelasan tersebut. Dan Kajian pustaka yang menjelaskan tentang landasan dari penulisan skripsi. Kemudian metode penelitian yang termasuk salah satu syarat dari penelitian, yang mengemukakan tentang jenis penelitian, sumber data yang digunakan, cara pengumpulan data, cara menganalisis data, sistematika penulisan dan jadwal kegiatan.

*Bab kedua*, pada bab ini tentang tanggung gugat PT. KIB atas hilangnya barang pengiriman. Bab ini dibagi menjadi dua sub bab. Sub bab yang pertama hubungan hukum antara PT. KIB dengan konsumen,



sub bab kedua tentang tanggung gugat terhadap PT. KIB dalam pengiriman barang.

*Bab ketiga*, pada bab ini tentang upaya hukum yang dilakukan konsumen terhadap barang yang hilang. Sub bab pada bab ini tentang upaya hukum yang dilakukan konsumen terhadap PT. KIB.

*Bab keempat*, adalah bab penutup dari penulisan skripsi yang memuat tentang kesimpulan atau ringkasan dari seluruh uraian yang telah dijelaskan dan saran-saran yang dianggap perlu. Serta dibagi dalam dua sub bab.