

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan zaman dan teknologi yang kian maju membuat berbagai perusahaan yang bergerak dalam bidang penyedia barang dan/jasa harus mampu melayani kebutuhan masyarakat yang semakin modern dengan memberikan servis pelayanan dan fasilitas yang nyaman, aman dan cepat sehingga mampu menarik daya minat masyarakat untuk membeli/memakai produk/jasa perusahaan penyedia barang dan/jasa tersebut.

Dengan diorientasikannya pelayanan penyedia barang dan/jasa kepada tingkat kepuasan konsumen menjadi salah satu strategi penyedia barang dan/jasa agar mendapatkan kepercayaan dari konsumen untuk menggunakan barang dan/jasa perusahaan mereka, selain itu perusahaan penyedia barang dan/jasa juga dituntut untuk mampu membaca setiap perubahan dan keinginan pasar yang setiap waktu selalu dinamis dan berpariatif. Para produsen atau pelaku usaha akan mencari keuntungan yang setinggi-tingginya sesuai dengan prinsip ekonomi.¹

Dalam rangka mencapai untung yang setinggi-tingginya tersebut para produsen/pelaku usaha harus bersaing antar sesama mereka dengan perilaku bisnisnya sendiri-sendiri yang dapat merugikan konsumen.

¹Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung 2006, Hlm 2

Pertumbuhan dan perkembangan industri barang dan jasa disatu pihak membawa dampak positif, diantara lain tersedianya kebutuhan dalam jumlah yang tercukupi, mutu yang lebih baik, serta adanya alternatif pilihan bagi konsumen dalam pemenuhan kebutuhannya. Namun, dilain pihak terdapat dampak negatif yaitu dampak penggunaan teknologi itu sendiri serta perilaku bisnis yang timbul karena makin ketatnya persaingan yang mempengaruhi masyarakat sebagai konsumen.²

Berkenan dengan hal diatas maka konsumen perlu dilindungi secara hukum dari kemungkinan kerugian yang dialaminya karena praktik bisnis orang tersebut. Oleh karena itu diperlukan peraturan, misalnya mengenai cara membuat makanan yang baik dan sehat dan aturan yang melindungi konsumen dari kerugian yang timbul karena memakai atau mengkonsumsi barang dan/jasa atau makanan serta pengawasan yang ketat agar peraturan-peraturan itu dipatuhi dan dilaksanakan.

Pemberlakuan suatu peraturan perundang-undangan pada dasarnya dimaksudkan untuk merubah atau mengarahkan perilaku dan/atau situasi tertentu, dari yang semula dinilai tidak baik dipandang sebagai masalah menuju situasi yang ideal.³

Menyelesaikan berbagai masalah yang ada, dengan melakukan perubahan-perubahan baik terhadap perilaku maupun situasi tertentu, itulah yang pada

²Janus Sidabalok, *Loc Cit*, Hlm 2

³Kelik Wardiono, *Hukum Perlindungan Konsumen Aspek Substansi Huku, Struktur Hukum Dan Kultur Hukum Dalam UU No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Ombak, Yogyakarta 2014, Hlm 1

dasarnya dijadikan sebagai landasan mengapa suatu peraturan perundang-undangan diberlakukan. Sebagai upaya untuk menyelesaikan masalah-masalah tertentu, maka didalam peraturan itupun tentunya akan disertai pula dengan penetapan tentang kondisi ideal yang ingin dicapai (tujuan yang akan dicapai) serta strategi yang ditempuh untuk merubah kondisi yang tidak baik menuju kondisi ideal yang diharapkan.

Jika diperhatikan secara teliti didalam Undang-Undang Dasar 1945, akan didapati adanya perlindungan hukum bagi setiap warga negara Indonesia tanpa terkecuali. Karena itu produk legislatif harus senantiasa mampu memberikan jaminan perlindungan hukum bagi semua orang, bahkan mampu menangkap aspirasi-aspirasi hukum dan keadilan yang berkembang di dalam masyarakat.⁴

Perikatan dan perjanjian merupakan suatu kesatuan yang mempunyai sebab akibat hukum yang mengikat agi para pihak yang mengikatkan diri padanya. Perikatan sendiri dapat diartikan sebagai suatu perhubungan hukum antara dua orang atau dua pihak yang kemudian diantara keduanya lahir hak dan kewajiban pada masing-masing pihak yang mengikatkan diri pada perikatan tersebut.⁵ Perjanjian berisi ketentuan-ketentuan dan menimbulkan hak dan kewajiban antara dua pihak, atau dengan kata lain, perjanjian berisikan perikatan.⁶

⁴Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, Citra Aditya Bakti, Bandung 2000, Hlm 29

⁵Subekti, *Hukum Perjanjian*, Cetakan 19, Intermedia, Jakarta 2002, hlm 1

⁶J. Satrio, *Hukum Perikatan Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian*, Cetakan Pertama, Citra Aditya Bakti, 1995, hlm 5

Termasuk hubungan yang terjadi antara konsumen dengan perusahaan pengangkutan, diantara keduanya bisa dikatakan telah timbul perikatan, Perikatan sebagaimana yang disebutkan dalam Pasal 1233 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang selanjutnya disebut dengan (KUHPerdata) bahwa perikatan lahir karena suatu persetujuan atau karena undang-undang.⁷

Hukum perlindungan konsumen merupakan salah satu bidang dari ilmu hukum. Keudukannya cenderung bercorak *Cross Sectoral*. Dalam *Science tree* hukum berdasarkan data dari konsorsium ilmu hukum, hukum konsumen hanya rating kecil dari pohon hukum, yaitu merupakan bagian dari “jangkauan transnasional dari hukum dagang” yang seterusnya merupakan bagian dari hukum dagang III dengan cabang besarnya hukum dagang.⁸

Adapun pengertian perlindungan konsumen Berdasarkan dari penjelasan Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen bahwa yang dimaksud dengan Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang sangat luas meliputi perlindungan terhadap konsumen barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga ke akibat-akibat dari

⁷Lihat Pasal 1233 KUHPerdata

⁸Gunawan Widjaya, Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta 2001, Hlm 22

pemakaian barang dan jasa itu. Cakupan perlindungan konsumen dalam dua aspeknya itu, dapat dijelaskan sebagai berikut:⁹

1. Perlindungan terhadap kemungkinan diserahkan kepada konsumen barang atau jasa yang tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati atau melanggar ketentuan undang-undang. Dalam kaitan ini termasuk persoalan-persoalan mengenai penggunaan bahan baku, proses produksi, proses distribusi, desain produk, dan sebagainya, apakah telah sesuai dengan standar sehubungan keamanan dan keselamatan konsumen atau tidak. Juga, persoalan tentang bagaimana konsumen mendapatkan penggantian jika timbul kerugian karena memakai atau mengkonsumsi produk yang tidak sesuai.
2. Perlindungan terhadap diberlakukannya kepada konsumen syarat-syarat yang tidak adil. Dalam hal ini kaitannya termasuk persoalan-persoalan promosi dan periklanan, standar kontrak, harga, layanan purnajual, dan sebagainya. Hal ini berkaitan dengan perilaku produsen dalam memproduksi dan mengedarkan produknya.

Perusahaan-perusahaan yang bergerak dalam usaha layan jasa pengiriman barang perlu memperhatikan aspek pengangkutan dalam dunia perniagaan,

⁹*Ibid*, hlm 23

mengingat sarana ini merupakan angkutan dari produsen ke agen/grosir, sampai ke konsumen.¹⁰

Menurut Prof. Soekardono, tentang peraturan-peraturan yang mengatur Hukum Pengangkutan dalam perundang-undangan di Indonesia adalah sebagai berikut:¹¹

“Jikalau kita sudah mampu menyusun sebuah KUHD nasional sendiri sebagai sebenarnya telah diinstruksikan kepada kekuasaan-kekuasaan pembuat Undang-undang oleh Pasal 102 UUDS dahulu layaklah tentang peraturan mengenai pengangkutan didarat yang agak sedikit itu di dalam KUHD, sekarang ditinjau kembali dan diperluas sekedarnya”

Adapun arti Hukum Pengangkutan bila ditinjau dari segi keperdataan dapat kita tunjuk sebagai keseluruhannya peraturan-peraturan, di dalam dan di luar kodifikasi (KUH Perdata, KUHD) yang berdasarkan atas dan bertujuan untuk mengatur hubungan-hubungan hukum yang terbit karena keperluan pemindahan barang-barang dan/atau orang-orang dari suatu tempat ke tempat lain untuk memenuhi perikatan-perikatan yang lahir dari perjanjian-perjanjian tertentu.

Hukum pengangkutan tidak lain adalah:¹² Sebuah perjanjian timbal balik pada mana pihak pengangkut mengikat diri untuk menyelenggarakan pengangkutan

¹⁰ Sution Usman Adji, *Hukum Pengangkutan Di Indonesia*, Cetakan Pertama, Rineka Cipta, Jakarta, 1990, hlm 1

¹¹ *Ibid*, hlm 2

¹² *Ibid*, hlm 6

barang dan/atau orang ke tempat tujuan tertentu, sedangkan pihak lainnya (pengirim-penerima; pengirim atau penerima; penumpang) berkewajiban untuk menunaikan pembayaran biaya tertentu untuk pengangkutan tersebut.

Dalam melaksanakan kegiatan usahanya tentunya perusahaan-perusahaan yang bergerak dalam layanan jasa pengangkutan pengiriman barang / orang sangat perlu memperhatikan aspek perlindungan terhadap konsumen baik keselamatan barang / orang. Dengan berkembangnya teknologi membuat persaingan antar perusahaan cenderung menjadi tidak sehat sehingga kerap kali konsumen menjadi korban atau pihak yang dirugikan.

Berikut beberapa contoh perusahaan yang bergerak dalam jasa layanan pengangkutan pengiriman barang:

1. PT. Jalur Nugraha Ekakurir atau yang biasa dikenal dengan nama JNE, merupakan salah satu perusahaan yang berkegar dalam pelayanan jasa pengiriman dokumen/barang. JNE sendiri berdiri pada tanggal 26 November 1990, PT. JNE memulai kegiatan usahanya yang terpusat pada penanganan kegiatan kepabeanan/impor kiriman barang/dokumen serta pengantarnya dari luar negeri ke Indonesia.¹³
2. PT Global Jet Express (J&T Express)

¹³ <https://www.jne.co.id/id/produk-dan-layanan/jne-express/syarat-dan-ketentuan-pengiriman>, diakses pada hari Senin tanggal 06 Agustus 2018, pada pukul 18:00 WIB

J&T merupakan perusahaan layanan pengiriman ekspres berdasarkan pengembangan dari sistem IT. Perusahaan yang mempunyai kantor pusat di Pluit Jakarta ini diresmikan di Jakarta pada tanggal 20 Agustus 2015 lalu, diresmikan oleh CEO J&T Bpk Jet Lee menandakan dimulainya jam kerja seluruh tim J&T Express di Indonesia.¹⁴

Pada tanggal 21 Juli 2018 yang lalu, seorang Mahasiswi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia yang bernama Ditha Zaslya bertempat tinggal disalah satu Kost Puteri Bella Luna yang beralamatkan Jln. P.Puger 3 Nomor 6 RT 08 RW 10, Dusun Pugeran, Desa Maguwoharjo, Kecamatan Depok Kabupaten Sleman, melakukan pemesanan barang secara online melalui aplikasi Instagram disalah satu akun toko online yang bernama Girls_wants, Ditha Zaslya memesan barang Lampu Tumblr dengan harga Rp 151.000 (seratus Lima Puluh Satu Ribu Rupiah), kemudian setelah melakukan pemesanan dan memberikan alamat Dhita Zaslya selaku pembeli, pihak Girls_wants menyampaikan bahwa barang akan dikirimkan pada tanggal 22 Juli 2018 melalui jasa kurir JNE dan sampai kepada alamat pembeli pada tanggal 27 Juli 2018.¹⁵

Pada tanggal 27 Juli 2018 saat petugas JNE mengantarkan barang pesanan tersebut, barang yang dipesan oleh pembeli ternyata tidak secara langsung diserahkan kepada pembeli karena barang tersebut dititipkan kepada salah seorang

¹⁴<https://www.jet.co.id/news/show/peresmian-j&t-express>.

¹⁵Hasil wawancara dengan Dhita Zaslya selaku pemesan/pembeli barang, pada hari Kamis 02 Agustus 2018.

penjaga kos Bella Luna yaitu ibu Warsini yang kebetulan bertempat tinggal sama dengan Dhita Zaslya karena pada saat itu Dhita Zaslya selaku penerima sedang tidak berada ditempat.

Berdasarkan keterangan bu Warsini setelah barang di terima oleh beliau, petugas JNE meminta tanda tangan ibu Warsini sebagai bukti bahwa barang telah diterima oleh penerima seharusnya. Kemudian selang beberapa jam setelah Dhita kembali ke kosnya, ibu Warsini memberikan barang yang ia terima tadi dari petugas JNE.¹⁶ Adapun berdasarkan keterangan dari saudari Dhita setelah menerima barang dari ibu Warsini ternyata Lampu Tumbler yang dibeli mengalami retak dibagian tertentu, namun Dhita tidak melakukan komplain secara langsung kepada pihak JNE saat itu.

Petugas JNE dalam kasus diatas telah melakukan suatu perbuatan yang dapat merugikan pengirim maupun penerima dalam hal ini, barang yang tidak diserahkan langsung kepada penerima seharusnya walaupun beralamatkan sama dengan penerima barang akan menimbulkan resiko kerugian kecil ataupun besar kepada pihak pengirim maupun pihak penerima.

Selain kasus JNE diatas, penulis juga menemukan kasus yang serupa yang dialami oleh konsumen perusahaan J&T Express, pada bulan Mei 2018 lalu saudari Ratih Saridewi yang beralamatkan di Jln. Batikan No. 34 Tahunan, Umbulharjo Yogyakarta, memesan barang secara online melalui aplikasi

¹⁶Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Warsini selaku penerima barang yang dikirimkan oleh petugas JNE, pada hari Kamis 02 Agustus 2018.

Instagram disalah satu akun penjual online yang bernama flowerspop07, Ratih memesan barang berupa cairan buffy antiseptik dengan harga Rp 146.000 (seratus empat puluh enam ribu rupiah) yang oleh pembeli minta dikirim ke alamat pembeli di Jln. Batikan No. 34 Tahunan, Umbulharjo Yogyakarta, kemudian barang oleh pihak penjual dikirim melalui perusahaan J&T Express pada tanggal 08 Mei 2018 dengan estimasi barang sampai pada tanggal 11 Mei 2018. Barang yang dikirim sampai kealamat tujuan pada hari Jum'at tanggal 11 Mei 2018 pukul 15:50 WIB, barang tersebut tidak diterima oleh pembeli secara langsung melainkan diserahkan kepada orang lain yaitu teman pembeli saudari Inka Sukma Faradila yang merupakan teman satu kos pembeli, karena padaa saat itu pembeli tidak sedang berada di kos, petugas J&T kemudian meminta tanda tangan saudari Inka sebagai bukti bahwa barang telah sampai kepada alamat yang ditujukan, setelah barang diserahkan oleh Inka kepada Ratih selaku pembeli, ternyata kondisi barang tidak sesuai dengan yang dipesan oleh pembeli, botol cairan ternyata bocor dibagian atas dan kondisi kemasan barang juga rusak atau sobek, setelah melakukan komplain kepada pihak penjual, pihak penjual mengatakan hal tersebut merupakan tanggungjawab pihak pengirim barang PT J&T Express, lalu pembeli menelpon pihak J&T namun pihak pengirim justru mengatakan bahwa kondisi barang tersebut merupakan tanggungjawab penjual, penerima merasa kecewa dengan pelayanan tersebut namun tidak ingin mempermasalahakan lebih jauh.

Berdasarkan persoalan kasus diatas, penulis merasa telah terjadi permasalahan perlindungan konsumen yang melibatkan perusahaan JNEdam J&T sebagai

penyudia jasa pengiriman barang dan saudari Dhita Zaslya beserta saudari Ratih Saridewi sebagai penerima/pembeli, sehingga penulis merasa layak untuk dituangkan kedalam tugas akhir penulis (Skripsi) dengan Judul **“TANGGUNG JAWAB PRODUK PERUSAHAAN PENGIRIMAN BARANG HANTARAN TERHADAP PENGGUNA JASA DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka yang menjadi pokok permasalahan dari penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Pertanggungjawaban penyedia jasa terhadap pengiriman barang hantaran terhadap pengguna jasa di Daerah Istimewa Yogyakarta?
2. Bagaimana penyelesaian hukum yang dilakukan oleh pihak penyedia jasa terhadap barang hantaran yang hilang atau cacat akibat tidak diserahkan kepada penerima secara langsung?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengkaji dan menganalisis bentuk pertanggungjawaban perusahaan pengiriman barang hantaran terhadap pengguna jasa di Daerah Istimewa Yogyakarta

2. Untuk mengkaji dan menganalisis bentuk penyelesaian hukum yang diambil oleh perusahaan pengiriman barang hantaran sebagai langkah penyelesaian apabila terjadi sengketa antara pihak perusahaan pengiriman barang hantaran dengan konsumen.

D. Tinjauan Pustaka

1. Tanggung Jawab Pengangkutan dan Pengiriman Barang

Pengusaha pengangkutan adalah pengusaha yang bersedia untuk mengangkut barang-barang mulai dari tempat pengangkutan (tempat pengiriman) sampai ditempat tujuan yang ditetapkan serta biaya telah perhitungkan sekaligus.

Perjanjian pengangkutan adalah hubungan timbal balik, dimana pihak pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu, dan pengirim barang (pemberi order) membayar biaya angkutan sebagaimana yang disetujui bersama.¹⁷

Pasal 1 angka 3 Undang-Undang No 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan menyebutkan Angkutan adalah perpindahan orang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan di ruang lalu lintas jalan.

Pasal 468 ayat (1) KUHPerdara menyebutkan bahwa pengangkut wajib menjaga keselamatan barang yang diangkut. Dalam perjanjian pengangkutan

¹⁷Soegijatna Tjakranegara, *Hukum Pengangkutan Barang Dan Penumpang*, Cetakan Pertama, Rineka Cipta, Jakarta, 1995, hlm 67

menurut Pasal 90 KUHPerdara merupakan suatu perjanjian persetujuan antara pihak pengangkut dan pengirim barang, waktu pengiriman pemuatan ganti rugi memuat akta yang dinamakan satu muatan (*vrachtbrief*) yang memuat:¹⁸

- a. Nama barang, berat ukuran bilangan, merek pembungkus
- b. Nama orang penerima kepada siapa barang itu diserahkan
- c. Nama tempat pengangkut atau juragan perahu, pengemudi pengangkutan truk, bus dan lain-lain.

Pengusaha pengangkutan (*Transport Ordernemer*) atas keselamatan barang, kelambatan datangnya barang, baik kerusakan dan kehilangan barang yang diangkut, dengan demikian posisi pengusaha pengangkutan yang dimaksud dalam pasal 91 KUHD, luasnya hukum pengusaha pengangkutan samaa dengan pengangkut. Tanggung jawab pengangkut ditentukan dalam Pasal 1236 dan 1246 KUHPerdara.¹⁹

Pasal 1236b KUHPerdara menyebutkan : pengangkut wajib memberi ganti rugi atas biaya dan rugi bunga yang layak harus diterima, bila ia tidak dapat menyerahkan atau tidak merawat sepantasnya untuk menyelamatkan barang-barang angkutan.

Pasal 1246 KUHPerdara menyebutkan : biaya kerugian bunga itu terdiri dari kerugian yang telah dideritanya dan laba yang sedianya akan diperoleh, kerugian harus diganti ialah misalnya:

¹⁸*Ibid*, hlm 68

¹⁹*Ibid*, hlm 75

- a. Harga pembelian
- b. Biaya pengiriman dan laba yang layak diharapkan

Batas tanggungjawab pengangkut dibatasi dengan ketentuan Pasal 1247 dan 1248 KUHDagang, kerugian penerima dan pengiriman barang menjadi beban pengangkut yang dibatasi dengan syarat sebagai berikut:

- a. Kerugian dapat diperkirakan secara layak, pada saat timbulnya perikatan
- b. Kerugian itu harus merupakan akibat langsung dari tidak terlaksananya perjanjian pengangkutan

2. Para Pihak (Pengangkut, Pengirim)

a. Pengangkut

Pada dasarnya pengangkut adalah pihak yang menyetujui untuk mengangkut kargo dan suatu tempat ke tempat tujuan baik berhubungan langsung maupun tidak langsung dengan pengguna jasa, baik yang menutup kontrak maupun yang melaksanakan pengangkutan kargo.²⁰

Kata “Pengangkut” berasal dari kata “angkut” artinya mengangkat dan membawa. Kamus Umum Bahasa Indonesia menjelaskan pengangkut adalah orang yang mengangkut; alat untuk mengangkut.²¹

²⁰ Toto T. Suriaatmadja, *Pengangkutan Kargo Udara*, Cetakan Pertama, Pustaka Bani Quraisy, Bandung, 2005, hlm 65

²¹ Kamus Umum Bahasa Indonesia

b. Pengirim

Didalam kamus besar Indonesia, kata pengirim berasal dari kata dasar kirim, pengirim memiliki arti dalam kelas *nomina* atau kata benda sehingga pengirim dapat menyatakan nama dari seseorang, tempat, atau semua benda dan segala yang dibendakan.

Pengirim merupakan pihak dalam perjanjian pengangkutan. Dalam KUHD tidak diatur pengertian pengirim secara umum, pendapat beberapa sarjana tentang pengirim, antara lain:

- a. H.M.N Purwosutjipto, pengirim adalah pihak yang mengikatkan diri untuk membayar uang angkutan serta yang memberikan muatan.²²
- b. Abdulkadir Muhammad, pengirim adalah pemilik barang, atau penjual (eksportir), atau majikan penumpang dalam perjanjian pengangkutan serombongan penumpang (tenaga kerja, olah raga) atau pihak yang mengikatkan diri dalam suatu perjanjian pengangkutan untuk membayar biaya pengangkutan.²³

Didalam hukum pengangkutan udara yang dimaksud dengan pengirim adalah seorang yang menutup dengan pengangkut untuk pengangkutan kargo melalui udara.

²²H. M. N. Purwosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia 3: Hukum Pengangkutan*, Djambatan, Jakarta, 1981, Hlm 56

²³Abdulkadir Muhammad *Hukum Pengangkutan Darat, Laut dan Udara*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung 1991, hal 36

3. Perlindungan Konsumen Terhadap Perusahaan Pengiriman Barang Hantaran

Berdasarkan dari penjelasan Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen bahwa yang dimaksud dengan Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Adapun yang dimaksud dengan konsumen itu sendiri adalah setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.²⁴ Adapun yang dimaksud dengan pelaku usaha ialah 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 sendirimaupun bersamasamamelalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Istilah konsumen berasal dari kata *Consumer* (Inggris-Amerika), atau *Consument* (Belanda) yang artinya pihak pemakai barang dan jasa.²⁵ Pengertian dari *Consumer* atau *Consument* tersebut tergantung dalam posisi mana istilah tersebut digunakan.

²⁴ Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

²⁵ Kelik Wardiono, *Op Cit*, Hlm 8.

Secara harfiah kata *Consumer* itu adalah “(lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang”.²⁶ Tujuan penggunaan barang dan jasa tersebut akan menentukan posisi kelompok konsumen. Adapun pengertian konsumen didalam hukum positif Indonesia digunakan dalam berbagai istilah. Beberapa diantaranya

- a. Undang-Undang Republik Indonesia No 10 Tahun 1961 Tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No 1 Tahun 1961 Tentang Barang. Dalam undang-undang No 1 Tahun 1961 Tentang Barang pengertian konsumen menggunakan istilah “Pengguna”, karena didalam undang-undang tersebut disebutkan tentang rakyat yang oleh undang-undang tersebut ingin dijaga supaya terjamin kesehatan dan keselamatannya. Dalam penjelasan undang-undang ini ditegaskan lagi tentang rakyat, yang karena mutu barang kurang atau tidak baik, dibahayakan kesehatannya dan atau hal-hal merugikan lainnya.
- b. Undang-Undang No 23 Tahun 1992 Tentang Kesehatan, dalam undang-undang No 23 Tahun 1992 Tentang Kesehatan tidak menggunakan istilah konsumen untuk pengguna barang dan/jasa kesehatan, tetapi untuk memberikan pengertian konsumen digunakan berbagai istilah.

²⁶*Ibid*, Hlm 8

- c. Undang-Undang No 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, dalam Undang-Undang No 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan digunakan istilah “Pengguna Jasa” sesuai dengan yang tertera dalam Pasal 1 butir 22 yang berbunyi, Pengguna jasa adalah perseorangan atau badan hukum yang menggunakan jasa perusahaan angkutan umum. Dengan demikian, pengguna jasa dapat diartikan setiap orang dan/atau setiap badan hukum yang menggunakan jasa angkutan baik untuk angkutan orang atau barang.
- d. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, didalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata terdapat berbagai istilah Konsumen yang beragam antara lain, Pasal 1460 menggunakan istilah “Pembeli”, Pasal 1550 menggunakan istilah “Penyewa”, Pasal 1670 menggunakan istilah “Penerima Hibah”, Pasal 1743 menggunakan istilah “Peminjam Pakai”, Pasal 1744 menggunakan istilah “Peminjam”

Dilihat dari banyaknya istilah yang digunakan dalam mengartikan konsumen, maka pengertian konsumen itu sendiri beraneka ragam, dimana masing-masing ketentuan memiliki kelebihan dan kekurangan.

Mengacu pada filosofi pembangunan nasional bahwa pembangunan nasional termasuk pembangunan hukum yang memberikan perlindungan terhadap konsumen sebagai rangka dalam membangun manusia Indonesia

yang berlandaskan pada falsafah kenegaraan Republik Indonesia, yaitu dasar negara Pancasila dan konstitusi Negara Undang-Undang Dasar 1945.²⁷

Dalam Pasal 27 ayat (2) Undang-Undang Dasar 1945 menegaskan bahwa tiap-tiap warga negara berhak untuk memperoleh hidup yang layak bagi kemanusiaan. Untuk memperoleh hidup yang layak sebagaimana yang dimaksud dalam penegasan pasal diatas sebagai tujuan untuk mewujudkan kesejahteraan dan kecerdasan, perlu penyediaan barang dan jasa dalam jumlah yang cukup, kualitas yang baik dan dengan harga yang terjangkau masyarakat.²⁸

Perlindungan konsumen menurut Setiawan mempunyai dua aspek bermuara pada praktik perdagangan yang tidak jujur (*unfair trade practices*) dan masalah keterkaitan pada syarat-syarat umum dalam suatu perjanjian.²⁹ Misalnya, penyerahan barang palsu kepada konsumen, penipuan mengenai mutu atau kualitas produk, dan sebagainya. Perlindungan pada aspek pertama mencakup perlindungan terhadap timbulnya kerugian bagi konsumen karena memakai atau mengkonsumsi barang yang tidak sesuai dengan yang diinginkan oleh konsumen. Perlindungan pada aspek kedua, mencakup perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil oleh produsen terhadap konsumen pada waktu mendapatkan barang kebutuhannya,

²⁷Gunawan Widjaya, *Op Cit*, Hlm 17.

²⁸Janus Sidabalok, *Op Cit*, Hlm 1

²⁹*Ibid*, Hlm 7

misalnya mengenai harga, biaya-biaya untuk menyelenggarakan perjanjian (kontrak), dan sebagainya, baik sebagai akibat dari penggunaan standar kontrak maupun karena perilaku curang dari produsen.³⁰

Dalam kaitan ini konsumen perlu dilindungi sehingga konsumen tidak menanggung biaya atau pengeluaran yang seharusnya tidak perlu ada, kebutuhannya harus terpenuhi secara baik melalui penyediaan barang dan jasa yang berkualitas. Dengan demikian, sekurang-kurangnya ada empat alasan pokok mengapa konsumen perlu dilindungi.³¹

- a. Melindungi konsumen sama artinya dengan melindungi seluruh bangsa sebagaimana yang diamanatkan oleh tujuan pembangunan nasional menurut Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945
- b. Melindungi konsumen perlu untuk menghindarkan konsumen dari dampak negatif penggunaan teknologi
- c. Melindungi konsumen perlu untuk melahirkan manusia-manusia yang sehat secara rohani dan jasmani sebagai pelaku-pelaku pembangunan, yang berarti juga untuk menjaga kesinambungan pembangunan nasional.
- d. Melindungi konsumen perlu untuk menjamin sumber dana pembangunan yang bersumber dari masyarakat konsumen.

³⁰*Ibid*, Hlm 7

³¹*Ibid*, Hlm 6

E. Metode Penelitian

1. Objek Penelitian

Tanggungjawab yang dapat dibebankan kepada pihak perusahaan pengiriman barang hantaran

2. Subyek Penelitian

- a. Pengirim Barang hantaran perusahaan pengiriman barang hantaran
- b. Perusahaan pengiriman barang hantaran di DIY
- c. Penerima

3. Sumber data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder yang meliputi:

- a. Bahan hukum primer, yang terdiri dari:
 - 1) Undang-Undang No 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan
 - 2) Undang-Undang No 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran
 - 3) Undang-Undang No 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan
 - 4) Undang-Undang No 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian
 - 5) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
 - 6) Wawancara dengan narasumber

- 7) Undang-Undang Republik Indonesia No 10 Tahun 1961 Tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No 1 Tahun 1961 Tentang Barang
- 8) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata)
- 9) Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHDagang)

b. Bahan hukum sekunder, yang terdiri dari:

- 1) Buku, jurnal, yang ada berkaitan dengan masalah hukum tentang Perlindungan Konsumen
- 2) Hasil-hasil penelitian dan seminar tentang masalah hukum Perlindungan Konsumen
- 3) Data online

c. Bahan hukum tersier, yang terdiri dari:

- 1) Kamus hukum
- 2) Kamus Besar Bahasa Indonesia

4. Teknik Pengumpulan Data

Data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah :

- a. Wawancara, yaitu dengan mewawancarai narasumber terkait untuk menanyakan seputar kasus.
- b. Studi Kepustakaan, yaitu dengan pengumpulan data dari literatur, buku-buku, dokumen-dokumen, dan peraturan perundang-undangan yang terkait dengan objek penelitian yang berasal dari Undang-Undang dan peraturan tertulis lain yang terkait dengan permasalahan, buku serta

jurnal yang berkaitan dengan permasalahan dan bahan-bahan lain seperti hasil seminar tentang perlindungan konsumen dan data online.

5. Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan lapangan dan yuridis normatif, yaitu meninjau dan membahas sekitar Hukum Pengangkutan dan Perlindungan Konsumen dengan melakukan wawancara dengan narasumber dan menitikberatkan pada segi-segi yuridis.

6. Analisis Data

Penelitian ini adalah penelitian empiris dan normatif terkait Hukum Pengangkutan dan Perlindungan Konsumen, maka analisis yang digunakan adalah analisis kualitatif yang menekankan pada hasil wawancara dan penalaran. Data yang diperoleh dari wawancara terhadap narasumber dan studi pustaka serta studi dokumen dianalisis dengan metode kuantitatif yaitu data yang terkumpul dituangkan dalam bentuk uraian logis dan sistematis, selanjutnya dianalisis untuk memperoleh kejelasan penyelesaian masalah, kemudian ditarik kesimpulan secara deduktif, yaitu dari hal yang bersifat umum menuju ke hal yang bersifat khusus.

F. Kerangka Penulisan

Bab I Pendahuluan terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kerangka teori, metode penelitian, dan kerangka penulisan. Menitikberatkan pada alasan dan argumentasi adanya permasalahan hukum yang

akan dibahas atau bahan kajian sebagai proses awal dalam penelitian mengenai permasalahan hukum yang bersangkutan

Bab II Teori umum tentang tanggung jawab perusahaan penyedia jasa dalam aspek Hukum Pengangkutan dan Perlindungan Konsumen. Menekankan pada segi teori atau tinjauan pustaka yang didapatkan dari bahan-bahan hukum yang berkaitan dan relevan sehingga teori yang dimaksud haruslah dapat menjadi tonggak dalam menjawab permasalahan hukum terkait.

Bab III membahas rumusan masalah dengan menganalisis dasar hukum yang dapat digunakan untuk menitikberatkan pada pertanggungjawaban perusahaan penyedia jasa pengiriman barang dan Perlindungan Konsumen terhadap barang konsumen yang hilang.

Bab IV penutup yang berisi antara lain kesimpulan dan saran.