

**TANGGUNG JAWAB PRODUK PERUSAHAAN PENGIRIMAN BARANG  
HANTARAN TERHADAP PENGGUNA JASA DI DAERAH ISTIMEWA  
YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna memperoleh  
Gelar Sarjana (Strata-1) pada Fakultas Hukum  
Universitas Islam Indonesia  
Yogyakarta**



Oleh:

**RATRINIA AYUNINGTYAS**

No. Mahasiswa: 14410251

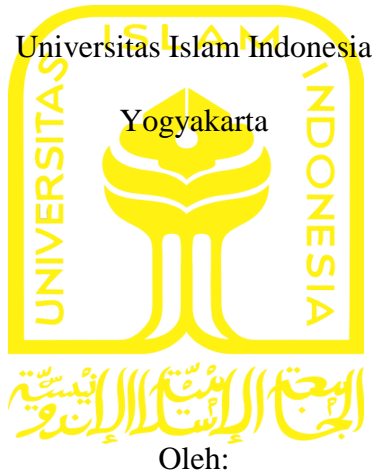
**PROGRAM STUDI S1 ILMU HUKUM  
F A K U L T A S H U K U M  
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
YOGYAKARTA  
2018**

**TANGGUNG JAWAB PRODUK PERUSAHAAN PENGIRIMAN BARANG  
HANTARAN TERHADAP PENGGUNA JASA DI DAERAH ISTIMEWA  
YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana

(Strata-1) pada Fakultas Hukum



**RATRINIA AYUNINGTYAS**

No. Mahasiswa: 14410251

**PROGRAM STUDI (S1) ILMU HUKUM  
FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
YOGYAKARTA**

**2018**



**HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR PRA PENDADARAN  
TANGGUNG JAWAB PRODUK PERUSAHAAN PENGIRIMAN BARANG  
HANTARAN TERHADAP PENGGUNA JASA DI DAERAH ISTIMEWA  
YOGYAKARTA**

Telah diperiksa dan Disetujui oleh Dosen Pembimbing Tugas Akhir untuk Diajukan  
ke Depan Tim Penguji dalam Ujian Tugas Akhir / Pendadaran Pada Tanggal .....

Yogyakarta, 17 September 2018

Dosen Pembimbing,

**(Ery Arifudin S.H., M.H.)**

**NIP 904100104**

**HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR  
TANGGUNG JAWAB PRODUK PERUSAHAAN PENGIRIMAN BARANG  
HANTARAN TERHADAP PENGGUNA JASA DI DAERAH ISTIMEWA  
YOGYAKARTA**

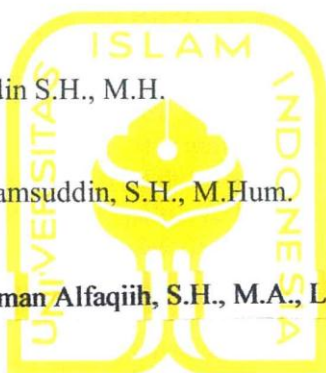
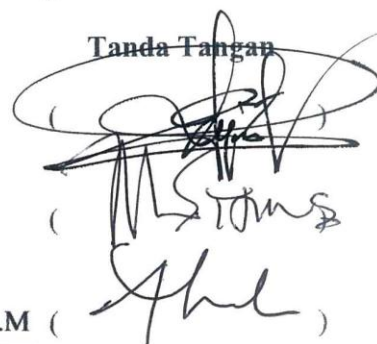
Telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji dalam Ujian Tugas Akhir/Pendadaran  
pada tanggal 11 Oktober 2018 dan dinyatakan Lulus

Yogyakarta, 15 Oktober 2018

**Tim Penguji**

1. Ketua : Ery Arifudin S.H., M.H.
2. Anggota : Dr. M. Syamsuddin, S.H., M.Hum.
3. Anggota : Abdurrahman Alfaqiih, S.H., M.A., LL.M

**Tanda Tangan**

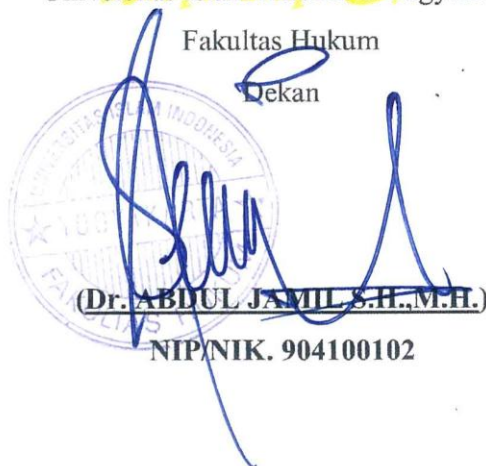


Mengetahui:

Universitas Islam Indonesia Yogyakarta

Fakultas Hukum

Dekan



**(Dr. ABDUL JAMIL S.H., M.H.)**  
NIP/NIK. 904100102

**HALAMAN ORISINALITAS**  
**TANGGUNG JAWAB PRODUK PERUSAHAAN PENGIRIMAN BARANG**  
**HANTARAN TERHADAP PENGGUNA JASA DI DAERAH ISTIMEWA**  
**YOGYAKARTA**

*Bismillahirrohmanirrohim*

Yang bertandatangan di bawah ini, saya:

Nama : **RATRINIA AYUNINGTYAS**

Nomor Mahasiswa : **14410251**

Adalah benar-benar mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia yang telah melakukan penulisan Karya Tulis Ilmiah (Tugas Akhir) berupa skripsi dengan judul: **TANGGUNG JAWAB PRODUK PERUSAHAAN PENGIRIMAN BARANG HANTARAN TERHADAP PENGGUNA JASA DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

Karya ilmiah ini akan saya ajukan kepada Tim Penguji dalam Ujian Pendarasan yang diselenggarakan oleh Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia. Sehubungan dengan hal tersebut, dengan ini saya menyatakan:

1. Bahwa karya tulis ilmiah ini adalah benar-benar hasil karya saya sendiri yang dalam penyusunan tunduk dan patuh terhadap kaidah, etika dan norma-norma penulisan sebuah karya ilmiah sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
2. Bahwa saya menjamin hasil yang dapat dikategorikan sebagai melakukan perbuatan karya ilmiah ini benar-benar Asli (orisinal), bebas dari unsur-unsur “*penjiplakan karya ilmiah (plagiarisme)*”;
3. Bahwa meskipun secara prinsip hak milik atas karya ilmiah ini ada pada saya, namun demi kepentingan-kepentingan yang bersifat akademik dan pengembangannya, saya memberikan kewenangan kepada Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia dan perpustakaan di lingkungan Universitas Islam Indonesia untuk mempergunakan karya tulis ilmiah ini.

Selanjutnya berkaitan dengan hal di atas (terutama pernyataan butir nomor 1 dan nomor 2), saya sanggup menerima sanksi baik administratif, akademik, bahkan sanksi pidana, jika saya terbukti secara kuat dan meyakinkan telah melakukan perbuatan yang menyimpang dari pernyataan tersebut. Saya juga akan bersifat kooperatif untuk hadir, menjawab, membuktikan, melakukan terhadap pembelaan kewajiban saya, di depan “Majelis” atau “Tim” Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia yang ditunjuk oleh pimpinan fakultas, apabila tanda-tanda plagiat disinyalir terjadi pada karya ilmiah saya ini oleh pihak Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia.

Yogyakarta, 20 September 2018



*Ratrinia Ayuningtyas*  
a Ayuningtyas

## CURRICULUM VITAE

1. Nama Lengkap : Ratrinia Ayuningtyas
2. Tempat Lahir : Pontianak
3. Tanggal Lahir : 21 Agustus 1996
4. Jenis Kelamin : Perempuan
5. Golongan Darah : B
6. Alamat Terakhir : Jl. Puger 3 No.6 Maguwoharjo
7. Alamat Asal : Jl. Rawasari II No. 5 Pontianak
8. Identitas Orangtua/Wali
  - a. Nama Ayah : Heri Budiyanto
  - Pekerjaan Ayah : PNS
  - b. Nama Ibu : Rini Susanti
  - Pekerjaan Ibu : PNS
  - Alamat Wali : Jl. Rawasari II No. 5 Pontianak
9. Riwayat Pendidikan
  - a. SD : SD. Kartika V-8
  - b. SLTP : SMP Batik Surakarta
  - c. SLTA : SMA Batik 1 Surakarta
10. Organisasi : -
11. Hobby : Menyanyi

Yogyakarta,

Yang Bersangkutan



(Ratrinia Ayuningtyas)

NIM. 14410251

## HALAMAN MOTTO

***“Tiap-tiap diri bertanggung jawab atas apa yang telah diperbuatnya”***

(QS. Al-Mudatstsir: 38)

***Strength does not come from winning, your struggles develop your strengths. When you go through hardships and decide not to surrender, that is strength.***

(Mahatma Ghandi)

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

*Kupersembahkan tugas akhir ini kepada yang tercinta,*

*Ayahanda Heri Budiyanto dan Ibunda Rini Susanti*



## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrohmanirrohim,*

*AssalamaualaikumWr. Wb*

Alhamdulillahirabbilalaamiin, pujian dan syukur kehadiran Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir yang berjudul **“TANGGUNG JAWAB PRODUK PERUSAHAAN PENGIRIMAN BARANG HANTARAN TERHADAP PENGGUNA JASA DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA”**

Shalawat serta salam juga penulis haturkan kepada Rasulullah SAW yang telah membawa manusia kepada zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir sebagai syarat untuk mendapatkan gelar keserjanaan strata satu bidang ilmu hukum pada fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia.

Penulisan tugas akhir ini dapat diselesaikan atas dasar bantuan berbagai pihak, maka dengan ini penulis ingin menyampaikan terimakasih yang tulus serta rasa hormat kepada :

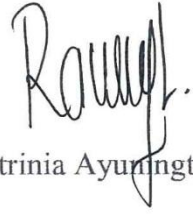
1. Bapak Ery Arifudin S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing I, yang senantiasa memberikan bimbingan, arahan dan dukungannya sehingga penulis mendapatkan pengetahuan yang lebih serta dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

2. Bapak Dr. Abdul Jamil, S.H., M.H. selaku dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia.
3. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ilmu Hukum, yang telah memberikan ilmu dan pengalaman selama menjalankan studi di Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia.
4. Kedua Orang tua tercinta, ayahanda Heri Budiyanto dan ibunda Rini Susanti yang telah memberikan semangat serta dukungan, kasih sayang yang luar biasa dan doa yang selalu dipanjatkan setiap saat. Sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan lancar.
5. Andi Pratama Putra yang selalu memberikan semangat dan doa serta motivasi agar penulis semangat dalam menyelesaikan tugas akhir.
6. Teman-Teman seperjuangan yang selalu memberikan semangat Aprilia Sindy, Desy Trihartini, Maeswadhita, Pinindita dan Ratih Saridewi yang telah bersama-sama menuntut ilmu di Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia.
7. Teman-Teman yang selalu setia menemani Ditha Zaslya dan kak Ratri Ayu dalam keadaan apapun.

Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis mohon masukannya dari segala pihak demi kesempurnaan tugas ini.

*WassalamualaikumbWr.Wb*

Yogyakarta,



Ratrinia Ayuningtyas

## DAFTAR ISI

<i>HALAMAN JUDUL</i> .....	<i>i</i>
<i>HALAMAN PENGAJUAN</i> .....	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
<i>HALAMAN PENGESAHAN</i> .....	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
<i>HALAMAN ORISINALITAS</i> .....	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
<i>CURRICULUM VITAE</i> .....	<i>iv</i>
<i>HALAMAN MOTTO</i> .....	<i>vi</i>
<i>HALAMAN PERSEMBAHAN</i> .....	<i>vii</i>
<i>KATA PENGANTAR</i> .....	<i>viii</i>
<i>DAFTAR ISI</i> .....	<i>xi</i>
<i>ABSTRAK</i> .....	<i>xiii</i>
<b><i>BAB I PENDAHULUAN</i></b> .....	<b><i>1</i></b>
A. <b>Latar Belakang Masalah</b> .....	<b>1</b>
B. <b>Rumusan Masalah</b> .....	<b>11</b>
C. <b>Tujuan Penelitian</b> .....	<b>11</b>
D. <b>Tinjauan Pustaka</b> .....	<b>12</b>
E. <b>Metode Penelitian</b> .....	<b>21</b>
F. <b>Kerangka Penulisan</b> .....	<b>23</b>
<b><i>BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG TANGGUNG JAWAB PRODUK PERUSAHAAN PENGIRIMAN BARANG HANTARAN TERHADAP PENGGUNA JASA DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA</i></b> .....	<b><i>25</i></b>
A. <b>Perlindungan Konsumen Dalam Hukum Positif Indonesia</b> .....	<b>25</b>
B. <b>Prinsip Tanggung Jawab Produk Dalam Aspek Hukum Perlindungan Konsumen</b> .....	<b>43</b>
C. <b>Tanggung Jawab Pengangkutan Pada Umumnya</b> .....	<b>54</b>
D. <b>Tanggung Jawab Dalam Islam</b> .....	<b>63</b>
<b><i>BAB III TANGGUNG JAWAB PRODUK PERUSAHAAN PENGIRIMAN BARANG HANTARAN TERHADAP PENGGUNA JASA DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA</i></b> .....	<b><i>65</i></b>

A.	Pertanggungjawaban penyedia jasa terhadap pengiriman barang hantaran terhadap pengguna jasa di Daerah Istimewa Yogyakarta.....	65
B.	Penyelesaian hukum yang dilakukan oleh pihak penyedia jasa terhadap barang hantaran yang hilang atau cacat akibat tidak diserahkan kepada penerima secara langsung? .....	76
<b><i>BAB IV PENUTUP</i></b> .....		<b>81</b>
A.	Kesimpulan.....	81
B.	Saran.....	82
<b><i>DAFTAR PUSTAKA</i></b> .....		<b>83</b>

## ABSTRAK

*Penelitian ini berjudul Tanggung Jawab Produk Perusahaan Pengiriman Barang Hantaran Terhadap Pengguna Jasa Di Daerah Istimewa Yogyakarta*” Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pertanggungjawaban Pelaku Usaha Angkutan Barang dan Jasa dan bagaimana penyelesaian hukum yang dilakukan. Rumusan masalah yang diajukan yaitu bagaimana Pertanggungjawaban penyedia jasa terhadap pengiriman barang hantaran terhadap pengguna jasa di Daerah Istimewa Yogyakarta”, Bagaimana penyelesaian hukum yang dilakukan oleh pihak penyedia jasa terhadap barang hantaran yang hilang atau cacat akibat tidak diserahkan kepada penerima secara langsung?, Penelitian ini menggunakan penelitian hukum normatif yang didukung oleh data empiris. Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis adalah studi dokumen kepustakaan yang ditelaah dari buku-buku, literatur-literatur, jurnal, dan perundang-undangan, sekaligus melakukan wawancara kepada narasumber. Metode pendekatan yang digunakan oleh peneliti melalui pendekatan secara yuridis normatif dengan analisis data menggunakan metode deskriptif-kualitatif. Setelah dilakukan penelitian, maka penelitian ini memiliki kesimpulan Terhadap barang yang cacat, hilang atau rusak karena kesalahan yang disebabkan oleh Pelaku Usaha hantaran barang dan jasa berdasarkan prinsip tanggung jawab produk diwajibkan untuk membuktikan bahwa kerugian tersebut bukan karena kesalahan Pelaku Usaha dan padanya dikenakan beban pembuktian terbalik untuk membuktikan seluruh beban yang di tujukan padanya akibat kesalahan yang dilakukan oleh pihak pelaku usaha dan Berdasarkan prinsip tanggung jawab produk, penyelesaian sengketa antara pengangkut dan penerima karena barang yang cacat dapat dilakukan melalui jalur litigasi atau non litigasi, adapun dalam kasus JNE dan J&T yang diangkat oleh Penulis bahwa kedua Pelaku Usaha ini tidak memberikan ganti rugi terhadap kerugian yang dialami oleh konsumen walau konsumen sudah melakukan komplain kepada pihak Pelaku Usaha , konsumen merasa bahwa tidak berani untuk melakukan komplain lebih lanjut karena merasa tidak perlu.

## **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.<sup>1</sup>

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.

---

<sup>1</sup>Janus 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.<sup>2</sup>

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.<sup>3</sup>

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

---

<sup>2</sup>Janus Sidabalok, *Loc Cit*, Hlm 2

<sup>3</sup>Kelik 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.<sup>4</sup>

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.<sup>5</sup> Perjanjian berisi ketentuan-ketentuan dan menimbulkan hak dan kewajiban antara dua pihak, atau dengan kata lain, perjanjian berisikan perikatan.<sup>6</sup>

---

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

<sup>5</sup>Subekti, *Hukum Perjanjian*, Cetakan 19, Intermedia, Jakarta 2002, hlm 1

<sup>6</sup>J. 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.<sup>7</sup>

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.<sup>8</sup>

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

---

<sup>7</sup>Lihat Pasal 1233 KUHPerdata

<sup>8</sup>Gunawan 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:<sup>9</sup>

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,

---

<sup>9</sup>*Ibid*, hlm 23

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

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

“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:<sup>12</sup> Sebuah perjanjian timbal balik pada mana pihak pengangkut mengikat diri untuk menyelenggarakan pengangkutan

---

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

<sup>11</sup> *Ibid*, hlm 2

<sup>12</sup> *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.<sup>13</sup>
2. PT Global Jet Express (J&T Express)

---

<sup>13</sup> <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.<sup>14</sup>

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.<sup>15</sup>

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

---

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

<sup>15</sup>Hasil 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.<sup>16</sup> 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

---

<sup>16</sup>Berdasarkan 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 ditunjukan, 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.<sup>17</sup>

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

---

<sup>17</sup>Soegijatna 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:<sup>18</sup>

- 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.<sup>19</sup>

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:

---

<sup>18</sup>*Ibid*, hlm 68

<sup>19</sup>*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.<sup>20</sup>

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

---

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

<sup>21</sup> 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.<sup>22</sup>
- 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.<sup>23</sup>

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

---

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

<sup>23</sup>Abdulkadir 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.<sup>24</sup> 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.<sup>25</sup> Pengertian dari *Consumer* atau *Consument* tersebut tergantung dalam posisi mana istilah tersebut digunakan.

---

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

<sup>25</sup> Kelik Wardiono, *Op Cit*, Hlm 8.

Secara harfiah kata *Consumer* itu adalah “(lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang”.<sup>26</sup> 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.

---

<sup>26</sup>*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.<sup>27</sup>

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.<sup>28</sup>

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.<sup>29</sup> 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,

---

<sup>27</sup>Gunawan Widjaya, *Op Cit*, Hlm 17.

<sup>28</sup>Janus Sidabalok, *Op Cit*, Hlm 1

<sup>29</sup>*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.<sup>30</sup>

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.<sup>31</sup>

- 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.

---

<sup>30</sup>*Ibid*, Hlm 7

<sup>31</sup>*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.

**BAB II**

**TINJAUAN UMUM TENTANG TANGGUNG JAWAB PRODUK  
PERUSAHAAN PENGIRIMAN BARANG HANTARAN TERHADAP  
PENGUNA JASA DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

**A. Perlindungan Konsumen Dalam Hukum Positif Indonesia**

Hukum positif atau yang biasa dikenal sebagai *ius constitutum* adalah hukum yang berlaku pada suatu negara atau masyarakat tertentu pada waktu tertentu. Hukum positif yang ada dalam masyarakat Indonesia saat ini merupakan hukum yang berlaku di Indonesia pada saat ini. Hukum positif Indonesia adalah keseluruhan kaedah-kaedah dan asas-asas yang berdasarkan pada keadilan yang mengatur hubungan antar manusia dalam pergaulan hidup masyarakat, yang dimana hubungan tersebut merupakan hubungan antar manusia dengan masyarakat maupun sebaliknya hubungan antar masyarakat dengan manusia didalam anggota masyarakat itu sendiri.<sup>32</sup>

Adapun hukum positif yang berlaku di Indonesia sendiri dapat dibedakan dalam dua bentuk hukum positif yaitu hukum tertulis dan tidak tertulis. Hukum tertulis merupakan hukum yang didalamnya memuat undang-undang dan peraturan-peraturan tertulis yang diterapkan dalam kehidupan masyarakat sehari-hari, beberapa hukum tertulis yang berlaku di Indonesia ini sifatnya menjadi paten dalam pelaksanaan sistem hukum di Indonesia, adapun beberapa hukum tertulis

---

<sup>32</sup>Eli Wuria Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan Pertama, Graha Ilmu, Yogyakarta 2015, hlm 36

tersebut seperti Pancasila sebagai dasar negara, Undang-Undang Dasar 1945 yang menjadi salah satu sumber dari segala sumber hukum yang ada, selain itu juga ada Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHPidana) serta Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer) yang juga sebagai contoh salah satu dari hukum tertulis yang berlaku di Indonesia.<sup>33</sup> Hukum tidak tertulis merupakan hukum yang muncul karena kebiasaan atau hukum adat yang sudah berlaku selama turun temurun yang sudah ada di dalam kehidupan bermasyarakat sejak jaman nenek moyang terdahulu. Hukum tersebut tidak pernah dituliskan maupun diarsipkan sebagaimana hukum tertulis, namun walaupun demikian hukum tidak tertulis ini tetap berlaku dan menjadi paten ditengah-tengah kehidupan masyarakat.<sup>34</sup>

Selanjutnya dalam pembahasan mengenai pendekatan objek formal dari suatu pengaturan hukum terhadap perlindungan konsumen secara komperhensif didalam hukum positif di Indonesia, dilihat dari sudut pandang objeknya, maka dapat dikelompokkan menjadi hukum perdata, hukum pidana, dan juga administrasi negara.<sup>35</sup>

---

<sup>33</sup>*Ibid*, hlm 37

<sup>34</sup>Abdul Djamali, *Pengantar Ilmu Hukum Indonesia*, Raja Grafindo, Jakarta 2006, hlm 24

<sup>35</sup>Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan Kedua, Sinar Grafika, Jakarta 2009, hlm 39



## 1. Hukum Perdata

Pada dasarnya hukum perdata telah lazim digunakan untuk keseluruhan norma hukum yang mengatur hubungan hukum yang melindungi kepentingan perorangan.

Menurut Prof. R Subekti “Hukum Perdata dalam arti yang luas meliputi semua hukum privat materiil yang segala hukum pokok yang mengatur mengenai kepentingan-kepentingan perseorangan.”<sup>36</sup>

Oleh karena itu, jika dilihat dari pengertiannya maka hukum perdata adalah yang mengatur dan menentukan agar di dalam pergaulan masyarakat orang dapat saling mengetahui dan menghormati kewajiban dan hak-hak orang yang satu terhadap lainnya, antar sesamanya, sehingga hak dan kewajiban masing-masing orang dapat terjamin dan terpenuhi sebagaimana yang telah diatur didalam peraturan perundang-undangan.<sup>37</sup>

Hukum perdata pada dasarnya jika dilihat secara substansional merupakan hukum yang ranah penerapannya sangat luas dan dinamis, maka dari itu sekilas tampak keluasan dari hukum keperdataan jika dilihat dari judul-judul buku yang terdapat dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer) dan Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD).<sup>38</sup> Dari hal tersebut bisa digambarkan bahwa Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) merupakan *lex specialis* (ketentuan khusus), sementara

---

<sup>36</sup>Eli Wuria Dewi, *Op Cit*, hlm 40

<sup>37</sup>*Ibid*, hlm 41

<sup>38</sup>Az Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Cetakan Kedua, Diadit Media, Jakarta 2006, hlm 53

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer) bersifat *lex generalis* (ketentuan umum).<sup>39</sup>

Dengan demikian didalam sebuah asas hukum dijelaskan bahwa jika terjadi perselisihan hukum antara undang-undang khusus dan undang-undang lebih umum maka yang digunakan adalah undang-undang yang khusus (*lex specialis derogate lex generalis*).

Didalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer) tidak menyebutkan istilah konsumen, namun didalam pasal-pasal yang ada didalam KUHPer terdapat istilah yang berkaitan dengan pembahasan mengenai konsumen atau yang biasa ditemukan dengan istilah pembeli, penyewa dan debitur/kreditur, yang diantaranya sebagai berikut:<sup>40</sup>

a. Pasal 123 KUHPerdata

Didalam pasal ini menyatakan bahwa “Dalam perikatan untuk memberikan sesuatu, termasuk kewajiban untuk menyerahkan barang yang bersangkutan dan untuk merawatnya sebagai seorang kepala rumah tangga yang baik, sampai saat penyerahan”.

b. Pasal 1236 KUHPerdata

Pasal ini menjelaskan “Debitur atau si berhutang wajib memberikan ganti biaya, dan/atau ganti kerugian dan bunga kepada kreditur apabila ia menjadikan dirinya tidak mampu untuk menyerahkan barang tersebut atau tidak merawatnya dengan sebaik-baiknya untuk menyelamatkannya”.

c. Pasal 1504 KUHPerdata

---

<sup>39</sup>*Ibid*, hlm 54

<sup>40</sup>Lihat Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Didalam pasal ini menyebutkan bahwa “Penjual harus menanggung barang itu terhadap cacat tersembunyi, yang sedemikian rupa sehingga barang tersebut tidak dapat digunakan untuk tujuan yang dimaksud, atau yang demikian mengurangi pemakaian, sehingga seandainya pembeli mengetahui cacat itu, maka ia sama sekali tidak akan membelinya atau membelinya dengan harga yang kurang”.

Berdasarkan ketentuan pasal 1504 tersebut maka bisa disimpulkan bahwa seorang penjual atau pelaku usaha harus memberikan informasi secara jujur serta terbuka kepada pembeli atau konsumen tentang kondisi barang dan/jasa yang ditawarkan dan diperdagangkannya.

Suatu kesepakatan atau perjanjian yang dibuat oleh pelaku usaha dan konsumen merupakan faktor yang sangat penting dalam suatu kesepakatan atau perjanjian antar pihak, meskipun pada dasarnya hal tersebut bukan termasuk faktor mutlak yang harus ada.<sup>41</sup>

Dengan adanya kesepakatan yang dibuat antara pelaku usaha dan konsumen hal tersebut tentu akan menguntungkan pihak konsumen jika dialin hari nanti pihak pelaku usaha melakukan suatu kelalaian atau kesalahan yang dapat merugikan hak-hak konsumen. Sebagaimana yang ditegaskan dalam Pasal 1319 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang menyebutkan bahwa “Semua persetujuan, baik yang mempunyai nama khusus maupun yang tidak dikenal dengan suatu nama tertentu, tunduk pada peraturan umum yang termuat dalam bab ini dan bab yang lain”.<sup>42</sup>

---

<sup>41</sup>J Satrio, *Hukum Perikatan, Perikatan Pada Umumnya*, Alumni, Bandung, 1999, hlm 79

<sup>42</sup>*Ibid*, hlm 80

Maksud dari penjelasan tunduk pada peraturan umum yang dimuat dalam bab ini dan bab yang lain adalah, bahwa Pasal 1319 ini termasuk kedalam pasal yang terdapat dalam ketentuan umum bab II tentang perikatan yang lahir perjanjian, kemudian bab yang lain yang dimaksud ialah bab mengenai perikatan pada umumnya. Didalam penjelasan Pasal 1233 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer) bahwa perikatan dapat lahir karena dua hal yaitu karena perjanjian dan karena undang-undang.

a. Perikatan Yang Lahir Karena Perjanjian

Perikatan yang lahir karena perjanjian maksudnya adalah, perikatan itu telah terjadi ketika para pihak sepakat untuk mengikatkan dirinya berdasarkan perjanjian tersebut, secara otomatis para pihak akan melaksanakan kewajibannya masing-masing dengan tujuan masing-masing pihak, dan para pihak tersebut akan mendapatkan haknya sesuai yang telah disepakati bersama oleh para pihak yang mengikatkan dirinya.<sup>43</sup>

Dalam kesepakatan yang lahir karena perjanjian, penting kiranya bagi pelaku usaha maupun konsumen untuk memiliki iktikad baik dalam memenuhi kewajiban masing-masing (prestasinya) sesuai dengan kesepakatan yang yang disepakati bersama. Sebagaimana yang

---

<sup>43</sup> Handri Raharjo, *Hukum Perjanjian di Indonesia*, Cetakan Pertama, Pustaka Yustisia, Yogyakarta, 2009, hlm 40

disebutkan dalam Pasal 1338 ayat (1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata bahwa “semua persetujuan yang dibuat sesuai dengan undang-undang berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya”. Berdasarkan penjelasan Pasal 1338 tersebut menekankan bahwa perjanjian yang dibuat oleh para pihak haruslah ditaati dengan penuh tanggungjawab serta dengan iktikad baik para pihak.<sup>44</sup>

b. Perikatan Yang Lahir Karena Undang-Undang

Selain perikatan yang lahir karena perjanjian, didalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata juga menyebutkan bahwa perikatan lahir karena undang-undang. Dalam hal tersebut, Pasal 1352 KUHPerdata menyebutkan bahwa “Perikatan yang lahir karena undang-undang dan atau undang-undang sebagai akibat perbuatan orang”.<sup>45</sup> Maksud dari penjelasan Pasal 1352 KUHPerdata diatas bahwa perikatan yang lahir karena undang-undang dimaksudkan setiap perjanjian yang dilakukan oleh para pihak untuk mendapatkan kata sepakat yang karenanya mengikatkan diri harus sesuai dengan peraturan yang berlaku yang diatur didalam undang-undang.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa keterkaitan hukum perdata dengan hukum perlindungan konsumen memang memiliki korelasi yang

---

<sup>44</sup>Lihat Pasal 1338 ayat (1.) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

<sup>45</sup>Eli Wuria Dewi, *Op Cit*, hlm 43

cukup erat terhadap hukum-hukum perikatan pada hukum perdata, namun walaupun demikian tidak berarti bahwa hukum perlindungan konsumen hanya berada didalam wilayah hukum perdata saja, namun juga bisa berada dalam ranah hukum publik.<sup>46</sup>

## 2. Hukum Administrasi Negara

Hukum administrasi pada dasarnya adalah peraturan hukum yang mengatur administrasi atau hubungan antara masyarakat sebagai warga negara dan pemerintah yang menjadi dasar/sebab negara tersebut berfungsi.<sup>47</sup> Hukum administrasi negara sendiri merupakan hukum yang ruang lingkungannya termasuk dalam ranah hukum publik, sebagaimana dengan hukum perdata dan hukum pidana yang telah dijelaskan sebelumnya, hukum administrasi juga menjadi instrument penting yang terdapat didalam hukum perlindungan konsumen.<sup>48</sup>

Jika dilihat dari penjabaran diatas, maka perlu kiranya untuk melihat kembali pengertian konsumen dalam Pasal 1 Angka (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Dimana dalam penjabaran pengertian konsumen itu sendiri terdapat unsur-unsur definisi konsumen yaitu :<sup>49</sup>

### 1. Setiap Orang

---

<sup>46</sup>*Ibid*, hlm 43

<sup>47</sup>Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Perlindungan Tentang Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Prasada, Jakarta 2001, hlm 67

<sup>48</sup>*Ibid*, hlm 68

<sup>49</sup>Kurniawan, *Hukum Perlindungan Konsumen Problematika Kedudukan dan Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen*, Cetakan pertama, UB Press, Malang, 2011, hlm 39

Setiap subjek yang disebut sebagai konsumen berarti setiap orang yang berstatus sebagai pemakai barang dan atau jasa.

## 2. Pemakai

Sesuai dengan penjelasan Pasal 1 Angka (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, kata “pemakai” menekankan, konsumen ialah konsumen akhir (*Ultimate Consumer*), penggunaan 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.<sup>50</sup>

## 3. Barang dan/atau jasa

Berhubungan dengan istilah kata barang dan/atau jasa, sebagai pengganti terminology tersebut digunakan kata produk, saat ini “produk” sudah berkonotasi barang atau jasa. Yang dimana pada mulanya kata barang hanya mengacu pada pengertian barang saja.

## 4. Yang Tersedia Dalam Masyarakat

Barang dan/atau jasa yang ditawarkan kepada masyarakat sudah harus tersedia dipasaran.<sup>51</sup> Perdagangan yang semakin kompleks dewasa ini, mengakibatkan syarat tersebut tidak lagi mutlak dituntut oleh masyarakat konsumen.

---

<sup>50</sup>Lihat Pasal 1 Angka (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

<sup>51</sup>Lihat Pasal 9 Ayat (1) huruf e Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

5. Bagi Kepentingan Diri Sendiri, Keluarga, Orang Lain, Mahluk Hidup  
Transaksi konsumen ditunjukkan bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, mahluk hidup, unsur yang terdapat dalam definisi tersebut mencoba untuk memperluas pengertian kepentingan.

6. Barang Dan/Atau Jasa itu tidak untuk diperdagangkan  
Definisi konsumen dalam UUPK dipertegas, yaitu hanya konsumen akhir. Batasan tersebut biasa digunakan dalam peraturan perlindungan konsumen diberbagai negara. Dari segi teoritis, hal ini dirasa cukup baik untuk mempersempit ruang lingkup pengertian konsumen, walaupun dalam realitanya sangat sulit untuk menetapkan batas-batas seperti itu.<sup>52</sup>

3. Hak dan Kewajiban Konsumen Menurut Undang-Undang<sup>53</sup> Perlindungan Konsumen.

Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen tidak hanya mencantumkan hak-hak dan kewajiban-kewajiban dari konsumen, melainkan juga hak-hak dan kewajiban-kewajiban dari pelaku usaha. Namun, terlihat bahwa hak yang diberikan kepada konsumen lebih banyak

---

<sup>52</sup>Kurniawan, *Op Cit*, hlm 41

<sup>53</sup>Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Rajawali Pers, Jakarta, 2004 hlm 54-55



dibandingkan kepada pelaku usaha dan kewajiban pelaku usaha lebih banyak daripada kewajiban yang dibebankan kepada konsumen.<sup>54</sup>

Hak konsumen diatur lebih lanjut didalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, adapun hak konsumen adalah sebagai berikut :

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/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 di dengar 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

---

<sup>54</sup>Gunawan Widjaya, Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Cetakan Kedua, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2001, hlm 28

- 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

Selain mendapatkan hak, konsumen juga mempunyai kewajiban yang harus dilaksanakan, sebagaimana yang disebutkan dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagai berikut :

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

#### . 5. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha<sup>55</sup>

---

<sup>55</sup> Celina Tri Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan Pertama, Sinar Grafika, Jakarta 2008, hlm 41

Selain hak dan kewajiban konsumen, Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga mengatur tentang hak dan kewajiban bagi pelaku usaha, adapun hak pelaku usaha diatur didalam Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen 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 mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad baik
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian tidak diakibatkan oleh barang/jasa yang diperdagangkan
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya

Adapun kewajiban bagi pelaku usaha diatur dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen 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 memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
- d. Menjamin mutu barang dan/jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/jasa yang berlaku
- e. Member kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberikan jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian. Dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian

6. Tanggung Kontraktual (*contractual liability*)

Pertanggungjawaban kontraktual (*contractual liability*) merupakan tanggung jawab perdata yang didasarkan perjanjian dari pelaku usaha barang dan/atau jasa, atas kerugian yang dialami oleh konsumen akibat

mengonsumsi barang yang dihasilkannya atau memanfaatkan jasa yang diberikannya.<sup>56</sup> Dalam prakteknya, dewasa ini perjanjian atau kontrak yang dilakukan antara pelaku usaha dengan konsumen hampir selalu menggunakan perjanjian atau kontrak yang berbentuk standar atau baku. Dalam hukum perjanjian, perjanjian atau kontrak semacam ini disebut dengan istilah perjanjian baku.

Perjanjian baku adalah perjanjian tertulis yang telah digandakan berupa formulir-formulir yang isinya telah distandarisasi atau dibakukan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha, serta ditawarkan secara massal, tanpa memperhatikan dan mempertimbangkan perbedaan kondisi yang dimiliki konsumen.<sup>57</sup>

Ketentuan pencantuman klausula baku diatur dalam Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagai berikut :

- a. Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausul baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila :
  - 1) Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha

---

<sup>56</sup>*Ibid*, hlm 29

<sup>57</sup>N.H.T Siahhan, *Hukum Konsumen : Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, Pantai rei, Jakarta, 2005, hlm 76

- 2) Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen
- 3) Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran
- 4) Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen
- 5) Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi objek jual beli jasa
- 6) Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau perubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya
- 7) Menyatakan bahwa konsumen member kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran

- b. Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas atau yang pengungkapannya sulit dimengerti
- c. Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum
- d. Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan undang-undang ini

#### 7. Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Munir Fuady berpendapat bahwa pada dasarnya seseorang yang merugikan orang lain baik karena kecelakaan murni maupun karena mempertahankan diri, kepadanya diwajibkan untuk memberi ganti rugi terhadap kerugian orang lain tersebut.<sup>58</sup>

Lebih lanjut dikatakan bahwa dasar dari tanggung jawab adalah penciptaan suatu akibat yang berbahaya terhadap anggota masyarakat yang lain. Selanjutnya dikatakan bahwa kesalahan itu sendiri mempunyai arti yang sangat luas, sehingga lebih baik tidak digunakan kata kesalahan sama sekali, tetapi sebaliknya menggunakan istilah tanggung jawab mutlak terpisah dari kesengajaan untuk berbuat salah satu kesalahan.<sup>59</sup>

---

<sup>58</sup>Munir Fuady, *Hukum Bisnis Dalam Teori dan Praktek*, Citra Aditya Bakti, Bandung 1997, hlm 164

<sup>59</sup>*Ibid*, hlm 166

Terhadap tanggung jawab pelaku usaha, telah diatur dalam BAB VI Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu sebagai berikut :

Pasal 19 UUPK menyebutkan :

- a. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan
- b. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku
- c. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi
- d. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsure kesalahan
- e. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen



Pasal 23 UUPK menyebutkan bahwa Terhadap pelaku usaha yang menolak dan atau tidak memberi tanggapan dan atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1) ayat (2) ayat (3) dan ayat (4) dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen. Adapun terhadap pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan/atau garansi yang disepakati dan/atau yang dijanjikan sesuai dengan ketentuan Pasal 26 UUPK.

## **B. Prinsip Tanggung Jawab Produk Dalam Aspek Hukum Perlindungan**

### **Konsumen**

Secara historis, *product liability* lahir karena ketidak seimbangan tanggung jawab antara produsen dan konsumen.<sup>60</sup> Pada awalnya produsen menerapkan strategi *product oriented* dalam pemasaran produknya harus mengubah strateginya menjadi *consumer oriented*. Produsen harus berhati-hati dengan produknya, karena tanggung jawab dalam *product liability* ini menganut prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*).<sup>61</sup>

---

<sup>60</sup>Celina Tri Kristiyanti, *Op Cit*, hlm 99

<sup>61</sup>J. Widjantoro, *Product liability dan Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Justitia Et Pax-, 1998, hlm 5. Dalam Celina Tri Kristiyanti, *Ibid*, hlm 99

Menurut Johannes Gunawan, tujuan utama dari dunia hukum memperkenalkan *product liability* adalah :<sup>62</sup>

1. Member perlindungan kepada konsumen (*consumer protection*)
2. Agar terdapat pembebanan resiko yang adil antara produsen dan konsumen (*a fair apportionment of risk between producers and consumers*)

*Product liability* adalah suatu tanggung jawab secara hukum dari orang atau badan yang menghasilkan suatu produk (*producer, manufacture*) atau dari orang atau badan yang bergerak dalam suatu proses untuk menghasilkan suatu produk (*processor, assembler*) atau dari orang atau badan yang menjual atau mendistribusikan (*seller, distributor*) barang tersebut.<sup>63</sup>

Adapun mengenai cirri-ciri dari *product liability* dengan mengambil pengalaman dari masyarakat Eropa dan Belanda, dapat dikemukakan secara singkat sebagai berikut :<sup>64</sup>

1. Yang dapat dikualifikasikan sebagai produsen adalah :
  - a. Pembuat produk jadi (*finished product*)
  - b. Penghasil bahan baku
  - c. Pembuat suku cadang

---

<sup>62</sup>*Ibid*, hlm 100

<sup>63</sup>*Ibid*, hlm 101

<sup>64</sup>*Ibid*, hlm 102

- d. Setiap yang menampakkannya sebagai produsen dengan jalan mencantumkan namanya, tanda pengenal tertentu, atau tanda lain yang membedakan dengan produk asli, pada produk tertentu
  - e. Importir suatu produk dengan maksud untuk diperjualbelikan, disewakan, disewagunakan (*leasing*) atau bentuk distribusi lain dalam transaksi tidak dapat ditentukan.
2. Yang dapat dikualifikasikan sebagai konsumen adalah konsumen akhir (*end consumer* atau *ultimate consumer*)
  3. Yang dapat dikualifikasikan sebagai produk adalah benda bergerak, sekalipun benda bergerak tersebut telah menjadi komponen/bagian dari benda bergerak atau benda tetap lainnya, listrik, dengan pengecualian produk-produk pertanian dan perburuan
  4. Yang dapat dikualifikasikan sebagai kerugian adalah kerugian pada manusia (*death* atau *personal injury*) dan kerugian pada harta benda, selain dari produk yang bersangkutan.
  5. Produk dikualifikasikan sebagai mengandung kerusakan apabila produk itu tidak memenuhi keamanan (*safety*) yang dapat diharapkan oleh seseorang dengan mempertimbangkan semua aspek antara lain:
    - a. Penampilan produk (*the presentation of the product*)
    - b. Maksud penggunaan produk (*intended use of the product*)
    - c. Saat ketika produk ditempatkan di pasaran (*the time when the product was put into circulation*)

Tanggung jawab tersebut sehubungan dengan produk yang cacat/rusak sehingga menyebabkan atau turut menyebabkan kerugian bagi pihak lain (konsumen), baik kerugian badaniah, kematian atau harta benda.

Emma Suratman mendefinisikan mengenai produk cacat sebagai berikut:<sup>65</sup>

*“setiap produk yang tidak dapat memenuhi tujuan pembuatannya baik karena kesengajaan atau kealpaan dalam proses maupun disebabkan hal-hal lain yang terjadi dalam peredarannya, atau tidak menyediakan syarat-syarat keamanan bagi manusia atau harta benda dalam penggunaannya, sebagaimana diharapkan orang”*

Cacat produk adalah keadaan produk yang umumnya berada di bawah tingkat harapan konsumen. Atau dapat pula cacat itu demikian rupa sehingga dapat membahayakan harta bendanya, kesehatan tubuh atau jiwa konsumen. Misalnya, setiap orang mengharapkan air minum dalam botol tidak berisi butir pasir, tepung gandum tidak berisi potongan-potongan kecil besi. Cacat seperti ini dapat pula termasuk cacat desain, sebab kalau desain produk itu dipenuhi sebagaimana mestinya, tidaklah kejadian merugikan konsumen tersebut dapat terjadi.<sup>66</sup>

Suatu produk dapat dikatakan cacat karena :<sup>67</sup>

1. Cacat produk atau manufaktur
2. Cacat desain

---

<sup>65</sup> Emma Suratman, Naskah Akademik Peraturan Perundang-undangan tentang Tanggung Jawab Produsen di bidang Farmasi terhadap Konsumen, 1990-1991, BPHN, Departemen Kehakiman RI, hlm 9 dalam Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Diadit Media, Jakarta, 2001, hlm 248

<sup>66</sup>Eli Wuria Dewi, *Op Cit*, hlm 105

<sup>67</sup>Az. Nasution, *Op Cit*, hlm 249

### 3. Cacat peringatan atau cacat instruksi

Dalam setiap persoalan hukum yang terjadi, setiap orang yang mengajukan tuntutan pertanggung jawaban harus memiliki dasar yaitu hal apa yang menyebabkan seseorang tersebut harus bertanggung jawab.<sup>68</sup>

Pertanggungjawaban yang terkait dengan hubungan hukum yang timbul antara pihak yang menuntut pertanggungjawaban dengan pihak yang dituntut untuk bertanggung jawab dapat dibedakan menjadi :<sup>69</sup>

1. Pertanggungjawaban atas dasar kesalahan, yaitu tanggung jawab yang dapat lahir karena terjadinya wanprestasi, timbulnya perbuatan hukum, tindakan yang kurang hati-hati
2. Pertanggungjawaban atas dasar resiko, yaitu tanggung jawab yang harus dipikul sebagai resiko yang harus diambil oleh seorang pengusaha atas kegiatan usaha yang dijalankannya

Pada dasarnya perjanjian yang dilakukan oleh para pihak merupakan awal dari lahirnya tanggung jawab produk, jika melihat dari ketentuan yang diatur dalam KUHPerdara (Pasal 1338 dst, Pasal 1365 dst) harus menjadi sumber utama dalam penyelesaian masalah tersebut.<sup>70</sup> Namun melihat perkembangan zaman saat ini yang begitu pesat dan semakin kompleks, disadari bahwa

---

<sup>68</sup> Eli Wuria Dewi, *Op Cit*, hlm 70

<sup>69</sup> Janus Sidabalok, *Op Cit*, hlm 127

<sup>70</sup> Yusuf Sofie, *Perlindungan Konsumen Dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003, hlm 28

ketentuan-ketentuan dalam perundang-undangan ini dirasa tidak lagi memadai dalam penyelesaian permasalahan yang timbul.

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, pertanggung jawaban yang berhubungan dengan prinsip tanggung jawab pelaku usaha merupakan hal yang sangat penting sebagaimana yang dinyatakan dalam Pasal 19 ayat (1) UUPK bahwa “Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”. Sumber formal seperti peraturan perundang-undangan dan perjanjian standar lapangan hukum keperdataan seringkali memberikan pembatasan-pembatasan terhadap tanggung jawab yang dipikul oleh pelaku usaha yang melanggar hak yang seharusnya diperoleh oleh konsumen.<sup>71</sup>

Prinsip-Prinsip tanggung jawab produk dalam hukum perlindungan konsumen dibedakan sebagai berikut :

1. Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Unsur Kesalahan (*Fault Liability* Atau *Liability Based On Fault*)
2. Prinsip Praduga Untuk Selalu Bertanggungjawab (*Presumption Of Liability Principle*)

---

<sup>71</sup>Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op Cit*, hlm 92

3. Prinsip Praduga Untuk Tidak Selalu Bertanggung Jawab (*Presumption Of Non Liability*)
4. Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (*Strict Liability*); Dan
5. Prinsip Tanggung Jawab Dengan Pembatasan (*Limitation Of Liability*)

Berikut adalah penjelasan mengenai masing-masing prinsip tanggung jawab produk sebagaimana telah disebutkan di atas ::

1. Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Unsur Kesalahan (*Fault Liability Atau Liability Based On Fault*)

Prinsip ini menjelaskan bahwa seseorang baru dapat dimintakan pertanggungjawabannya secara hukum apabila ada unsur kesalahan yang dilakukan. Prinsip ini merupakan prinsip yang cukup umum berlaku didalam hukum pidana maupun perdata. Sebagaimana yang terdapat di dalam Pasal 1365 KUHPerdata bahwa “Tiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk menggantikan kerugian tersebut”.

Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*fault liability atau liability based on fault*) ini diterapkan dalam prinsip tanggung jawab produk dengan harapan bahwa seseorang atau dalam hal ini adalah pelaku usaha yang berbuat kesalahan dan menimbulkan kerugian bagi konsumen harus memberikan ganti kerugian kepada

konsumen yang dirugikan, dan besar ganti rugi yang diberikan harus sebanding atau senilai dengan nilai yang diderita oleh konsumen.<sup>72</sup>

2. Prinsip praduga untuk selalu bertanggungjawab (*presumption of liability principle*)

Prinsip ini menjelaskan bahwa tergugat selalu dianggap bertanggungjawab (*presumption of liability principle*), sampai dia dapat membuktikan bahwa ia tidak bersalah, beban pembuktian terdapat pada pihak tergugat, dan hal tersebut sering dikenal dengan istilah beban pembuktian terbalik.<sup>73</sup> Pada dasarnya prinsip beban pembuktian terbalik ini, seseorang akan dianggap bersalah sampai dengan yang bersangkutan dapat membuktikan bahwa dia tidak bersalah, hal tersebut dianggap bertentangan dengan sebuah asas hukum praduga tak bersalah.

Meski demikian, ketika prinsip ini diterapkan di dalam kasus hukum perlindungan konsumen, maka asa praduga tak bersalah ini akan menjadi cukup relevan karena yang memiliki kewajiban untuk membuktikan kesalahan tersebut adalah pihak pelaku usaha bukan konsumen.

3. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab (*presumption of non liability*)

---

<sup>72</sup>Eli Wuria Dewi, *Op Cit*, hlm 72

<sup>73</sup>*Ibid*, hlm 73



Prinsip ini hanya dikenal dalam transaksi konsumen yang sangat terbatas dan pembatasan yang demikian secara *common sense* dibenarkan.<sup>74</sup> Sebagai contoh dalam hukum pengangkutan, terjadinya kehilangan atau kerusakan pada bagasi kabin atau tangan yang biasanya dibawa dan diawasi oleh penumpang (konsumen) adalah tanggung jawab penumpang (konsumen) itu sendiri, sehingga di dalam hal ini pelaku usaha tidak dapat dimintai pertanggungjawabannya.<sup>75</sup> Walaupun demikian didalam Pasal 44 ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 1995 tentang Angkutan Udara, menegaskan bahwa, ”prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab”, ini tidak lagi ditetapkan secara mutlak dan mengarah kepada prinsip tanggung jawab dengan pembatasan uang ganti rugi, artinya adalah bagasi kabin atau tangan tetap dapat dimintakan pertanggungjawabannya selama bukti kesalahan pihak pelaku usaha dapat ditunjukkan. Sehingga beban pembuktiannya ada pada pihak penumpang (konsumen).<sup>76</sup>

#### 4. Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (*Strict Liability*)

Didalam prinsip tanggung jawab produk ini sering di identikan dengan prinsip tanggung jawab *absolute (absolute liability)*, prinsip tanggung jawab mutlak merupakan prinsip tanggung jawab yang menetapkan

---

<sup>74</sup> Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Grasindo, Jakarta, 2009, hlm 62

<sup>75</sup>*Ibid*, hlm 96

<sup>76</sup>Eli Wuria Dewi, *Op Cit*, hlm 74

kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan tanggung jawab, melainkan terdapat pengecualian-pengecualian yang memungkinkan untuk seorang pelaku usaha dibebaskan dari tanggung jawabnya untuk memberikan ganti kerugian, sebagai contoh dalam keadaan *Force Majeur*.<sup>77</sup> Dalam prinsip tanggung jawab mutlak ini hubungan kausalitas antara pihak yang bertanggung jawab dengan kesalahan yang dilakukan harus ada. Dalam hukum perlindungan konsumen prinsip tanggung jawab mutlak ini diterapkan dengan tujuan untuk menjerat pelaku usaha yang tidak menjalankan usahanya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku sehingga cenderung merugikan konsumen.<sup>78</sup>

*Strict liability* merupakan bentuk khusus dari perbuatan melawan hukum, yaitu prinsip pertanggungjawaban dalam perbuatan melawan hukum yang tidak didasarkan pada kesalahan, meskipun demikian prinsip ini menghendaki agar pelaku usaha wajib memberikan tanggung jawab langsung kepada konsumen atas kerugian yang timbul karena perbuatan melawan hukum yang timbul.<sup>79</sup> Berdasarkan prinsip ini penerapan tanggung jawab mutlak terleak pada *risk liability* yang mana di dalam *risk liability* kewajiban mengenai pemberian ganti

---

<sup>77</sup>*Ibid*, hlm 75

<sup>78</sup>*Ibid*, hlm 75

<sup>79</sup>Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen, Cetakan Pertama, Ghalia Indonesia, Anggota IKAPI, 2008*, hlm 67.

kerugian dibebankan kepada pihak yang menimbulkan resiko adanya kerugian itu sendiri, akan tetapi meskipun demikian pihak penggugat (konsumen) tetap diberikan beban pembuktian, walaupun tidak sebesar beban pembuktian yang dibebankan kepada tergugat (pelaku usaha).<sup>80</sup> Adapun alasan prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) diterapkan dalam hukum tentang *product liability* adalah sebagai berikut :<sup>81</sup>

- a. Di antara konsumen atau korban disatu pihak dan produsen di lain pihak, di antara kedua pihak tersebut beban kerugian (resiko) seharusnya ditanggung oleh pihak yang memproduksi dan/ atau mengeluarkan barang-barang cacat atau berbahaya tersebut dipasarkan
  - b. Dengan menempatkan atau mengedarkan barang-barang pasaran, dengan demikian berarti bahwa produsen (pelaku usaha) telah menjamin bahwa produk tersebut aman untuk digunakan atau dikonsumsi, dan bilamana terbukti tidak demikian, pelaku usaha harus bertanggung jawab.
5. Prinsip Tanggung Jawab Dengan Pembatasan (*Limitation of Liability*)
- Prinsip ini merupakan satu prinsip yang digemari oleh pelaku usaha untuk dicantumkan sebagai klausula eksonerasi di dalam perjanjian

---

<sup>80</sup>Eli Wuria Dewi, *Op Cit*, hlm 76

<sup>81</sup>*Ibid*, hlm 68

standar yang dibuatnya.<sup>82</sup> Pada prinsip ini pelaku usaha tentu merasa beruntung karena mereka dapat mencantumkan klausula eksonerasi secara sepihak, dan membatasi maksimal tanggung jawab yang diberikan kepada konsumen. Adanya penerapan prinsip tanggung jawab dengan pembatasan ini konsumen harus berhati-hati didalam melakukan kegiatan transaksi atas suatu barang dan/ atau jasa, hal tersebut perlu diperhatikan oleh konsumen untuk dapat meminimalisir terjadinya permasalahan konsumen yang mengalami kerugian akibat ulah pelaku usaha.<sup>83</sup>

### **C. Tanggung Jawab Pengangkutan Pada Umumnya**

#### **1. Prinsip Tanggung Jawab Pengangkutan**

Setiap pembahasan mengenai tanggung jawab pengangkutan pada umumnya adalah tentang prinsip tanggung jawab (*liability principle*) yang diterapkan. Penggunaan suatu prinsip tanggung jawab tertentu bergantung kepada keadaan tertentu juga.<sup>84</sup>

Setidaknya ada 3 (tiga) prinsip atau teori mengenai tanggung jawab yang diketahui, yaitu:<sup>85</sup>

---

<sup>82</sup>*Ibid*, hlm 76

<sup>83</sup>*Ibid*, hlm 77

<sup>84</sup>Saefullah Wiradipradja, *Tanggung Jawab Pengangkut dalam Hukum Pengangkutan Udara Internasional dan Nasional*, Cetakan Pertama, Liberty Yogyakarta, Yogyakarta 1989, hlm 19

<sup>85</sup>*Ibid*, hlm 20

- a. Prinsip tanggung jawab berdasarkan atas adanya unsur kesalahan (*fault liability, liability based on fault principle*).

Dilihat dari sejarah perkembangannya, prinsip tanggung jawab berdasarkan atas adanya unsure kesalahan (*fault liability, liability based on fault principle*) merupakan reaksi terhadap prinsip atau teori tanggung jawab mutlak (*non-fault liability, absolute / strict liability princilple*) yang berlaku pada zaman masyarakat primitif.

Menurut sejarahnya, prinsip tanggung jawab yang didasarkan pada adanya unsur kesalahan pada mulanya dikenal dalam kebudayaan kuno Babylonia. Dalam bentuknya yang lebih modern, prinsip ini dikenal dalam tahap awal dari hukum modern, prinsip ini dikenal dalam tahap awal dari hukum Romawi (abad kedua Masehi) termasuk di dalamnya doktrin mengenai *culpa* dalam *Lex Aquilia* menentukan bahwa kerugian sebagai kesalahan seseorang baik sengaja atau tidak, secara hukum, harus diberikan santunan.<sup>86</sup>

Pasal 1365 KUHPerdata terkenal dengan sebutan pasal perbuatan melawan hukum, atau pasal mengenai tanggung jawab berdasarkan atas kesalahan (*schuld-theorie, fault principle*). Unsur-unsur yang harus dipenuhi dalam suatu gugatan berdasarkan Pasal 1365 KUHPerdata adalah :

- 1) Adanya perbuatan melawan hukum dari pihak tergugat
- 2) Perbuatan tersebut dapat dipermasalahkan kepadanya

---

<sup>86</sup>*Ibid*, hlm 21

- 3) Adanya kerugian yang diderita penggugat sebagai akibat dari kesalahan tersebut

Suatu hal yang sangat penting dalam prinsip tanggung jawab berdasarkan pada adanya unsur kesalahan (*schuld theorie, fault principle*) adalah masalah beban pembuktian (*burden of proof bewijslast*). Sebagai ketentuan umum adalah penggugat (*plainitiff*) yang berkewajiban untuk membuktikan bahwa pihak tergugat (*defendant*) telah melakukan perbuatan melawan hukum, telah melakukan suatu kesalahan dan akibat kesalahannya itu mengakibatkan kerugian pada pihak penggugat.

Sampai saat ini adanya unsur kesalahan sebagai dasar dari adanya suatu tanggung jawab keperdataan (*civil liability*) merupakan ketentuan yang berlaku umum dan mendominasi sistem-sistem penyantunan (kompensasi) baik di dalam sistem hukum Kontinental (*civil law system*) maupun di dalam sistem hukum Anglo Saxon (*common law system*).<sup>87</sup>

Namun, sehubungan dengan hukum pengangkutan dalam perakteknya terdapat perbedaan di antara kedua sistem hukum tersebut. Di dalam sistem hukum Kontinental, untuk semua jenis pengangkut umum (*common carrier*) berlaku prinsip tanggung jawab yang sama, sedangkan di dalam sistem hukum Anglo-Saxo terdapat perbedaan prinsip tanggung jawab yang berlaku bagi

---

<sup>87</sup>*Ibid*, hlm 26

pengangkut umum untuk barang (*common carrier of goods*) dan untuk penumpang (*common carrier of passengers*).

Di dalam sistem hukum Kontinental, pengangkutan umum untuk barang dan untuk penumpang kedua-duanya di dasarkan pada adanya suatu perjanjian pengangkutan yang mewajibkan secara mutlak kepada pengangkut untuk menjamin keselamatan barang atau penumpang sampai di tempat tujuan (*strict contractual duty*).<sup>88</sup> Dengan kata lain pengangkut bertanggung jawab secara mutlak (*absolutely liable*) bilamana terjadi kecelakaan atau kerugian yang menimpa penumpang atau barang yang diangkutnya.

- b. Prinsip tanggung jawab berdasarkan atas praduga (*rebuttable presumption of liability of liability principle*)

Latar belakang sejarah dari prinsip tanggung jawab ini dapat ditelusuri pada sejarah pembentukan Konvensi Warsawa itu sendiri. Konvensi Warsawa 1929 merupakan suatu hasil dari Konferensi Internasional Hukum Udara Perdata Kedua (*the Second International Conference on Private Aeronautical Law*) yang di adakan di Warsawa pada tanggal 4 – 12 Oktober 1929. Konferensi ini merupakan kelanjutan dari Konferensi Internasional Hukum Udara Perdata Pertama yang diadakan di Paris pada tanggal 27 Oktober 1925.<sup>89</sup>

---

<sup>88</sup>*Ibid*, hlm 27

<sup>89</sup>Soegijatna Tjakranegara, *Hukum Pengangkutan Barang Dan Penumpang*, Cetakan Pertama, Rineka Cipta, Jakarta, 1995, hlm 45

Perbedaan yang utama antara prinsip tanggung jawab di dasarkan semata-mata pada adanya unsur kesalahan dan *presumption of liability* adalah bahwa di dalam prinsip yang kedua beban pembuktian beralih dari penggugat (korban) kepada pengangkut.<sup>90</sup> Jadi, berdasakan prinsip *presumption of liability*, yang dapat diterapkan di dalam Konvensi Warsawa atau Ordonansi, pengangkut adalah *prima facie* bertanggung jawab atas kerugian yang timbul *kecuali* dia dapat membuktikan pihaknya telah mengambil semua tindakan yang perlu untuk menghindari kerugian tersebut atau bahwa hal tersebut tidak mungkin dilakukannya. Jadi, pihak penggugat atau korban dapat mengajukan tuntutan untuk memperoleh santunan tanpa harus membuktikan adanya kesalahan di pihak pengangkut. Satu-satunya kewajiban yang harus dia lakukan adalah menunjukkan bahwa kecelakaan atau kejadian yang menyebabkan kerugian tersebut terjadi di dalam pesawat udara atau selama embarkasi atau disembarkasi. Dengan demikian, yang di maksud bahwa tanggung jawab pengangkut berdasarkan pada *presumption* (praduga) berarti tanggung jawab pengangkut tersebut dapat dihindarkan bila pengangkut membuktikan bahwa pihaknya tidak bersalah (*absence of fault*).<sup>91</sup>

Hampir dalam semua sistem hukum, posisi pengangkut tidak lebih baik daripada posisinya berdasarkan Konvensi Warsawa. Dalam sistem hukum Kontinental semua jenis pengangkut, dan di dalam sistem hukum Anglo-Saxon

---

<sup>90</sup>*Ibid*, hlm 46

<sup>91</sup>Saefullah Wiradipradja, *Op Cit*, hlm 29



pengangkut umum untuk kargo, tunduk pada prinsip tanggung jawab mutlak. Berdasarkan prinsip tanggung jawab mutlak pengangkut tidak dapat membebaskan diri dari tanggung jawab hanya dengan membuktikan bahwa dia tidak bersalah dengan menyatakan bahwa dia tidak bersalah dengan menyatakan bahwa semua tindakan yang perlu telah di ambil untuk menghindari kerugian atau bahwa tindakan tersebut tidak mungkin dilakukan. Di dalam sistem hukum Anglo-Saxon, cara pembebasan tanggung jawab demikian hanya terdapat dalam *private carrier*.<sup>92</sup>

Sehubungan dengan pengangkutan penumpang, ditinjau dari sudut sistem hukum Anglo-Saxon ketentuan mengenai tanggung jawab pengangkut tersebut dirasakan lebih memberatkan pengangkut. Pada sistem hukum Anglo-Saxon pengangkut penumpang hanya bertanggung jawab jika kerugian atau kecelakaan disebabkan oleh kesalahan pengangkut atau para pegawainya, dan adanya unsur kesalahan tersebut harus dibuktikan oleh korban. Sehingga adanya ketentuan pengalihan beban pembuktian, yang biasanya menjadi beban penggugat, ke pihak pengangkut dipandang dari tidak menguntungkan posisi pengangkut. Akan tetapi dipandang dari sudut sistem hukum Kontinental, sistem Warsawa tersebut dirasakan lebih menguntungkan bagi pengangkut. Di sebagian terbesar negara-negara dengan sistem hukum Kontinental, para penumpang atau ahli warisnya cukup hanya membuktikan adanya perjanjian

---

<sup>92</sup>Sution Usman Adji, *Hukum Pengangkutan Di Indonesia*, Cetakan Pertama, Rineka Cipta, Jakarta, 1990, hlm 32

pengangkutan dan bahwa mereka tidak sampai di tempat tujuan dengan selamat. Sedangkan untuk membebaskan diri dari tanggung jawab pengangkut harus membuktikan bahwa kecelakaan atau kerugian yang terjadi disebabkan karena *force-majure* atau disebabkan karena kesalahan penumpang itu sendiri.<sup>93</sup>

c. Prinsip tanggung jawab mutlak (*non-fault liability, absolute / strict liability princilple*)

Prinsip tanggung jawab mutlak (*non-fault liability, absolute / strict liability princilple*) di dalam kepustakaan biasanya dikenal dengan ungkapan *absolute liability* atau *strict liability* dengan prinsip tanggung jawab mutlak dimaksudkan tanggung jawab tanpa keharusan untuk membuktikan adanya kesalahan. Atau dengan perkataan lain suatu prinsip tanggung jawab yang memandang kesalahan sebagai suatu yang tidak relevan untuk dipermasalahkan apakah pada kenyataannya ada atau tidak.

Prinsip tanggung jawab mutlak merupakan warisan dari sistem hukum kuno, prinsip ini merupakan konsekuensi dari ajaran *a man acts at his peril*, atau *he who breaks mut pay*, yang maksudnya barang siapa berbuat bila merugikan orang lain dia harus bertanggung jawab. Pada waktu itu tugas utama dari hukum adalah memelihara kerukunan antara individu-individu dengan

---

<sup>93</sup>*Ibid*, hlm 34

menyediakan suatu cara penyelesaian yang diharapkan dapat diterima untuk mencegah pembalasan dendam.

Dalam hubungannya dengan tanggung jawab pengangkut, dalam hukum Kontinental (*civil law system*) prinsip tanggung jawab mutlak diberlakukan pada semua jenis pengangkutan umum, kargo dan penumpang, sementara dalam sistem Anglo-Saxon (*common law system*) prinsip ini hanya berlaku bagi pengangkutan umum untuk kargo.

Dalam sistem hukum Kontinental kewajiban pengangkut adalah sebagai konsekuensi dari kewajiban kontraktual, yaitu mengangkut penumpang dan kargo sampai ketempat tujuan dengan selamat, bila selama pengangkutan penumpang mengalami kecelakaan (luka, cacat atau meninggal dunia) atau kargo hilang (musnah) atau rusak, sudah cukup membuktikan adanya pelanggaran perjanjian (*wanprestasi*). Kewajiban pengangkutan adalah menjamin bahwa penumpang dan kargo yang di angkutnya sampai di tempat tujuan dengan selamat. Jadi kewajiban pengangkut adalah untuk mencapai sesuatu hasil (*obligation de resultat*). Bukan hanya sekedar menyelenggarakan pengangkutan (*obligation de moyens*).

Prinsip tanggung jawab mutlak berarti pihak tergugat bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh pihak penggugat tanpa mempersoalkan ada atau tidak adanya unsur kesalahan di pihak tergugat. Misalnya pengangkut udara, akan selalu bertanggung jawab atas kerugian atau kecelakaan yang timbul meskipun bukan disebabkan oleh kesalahannya.

Beberapa alasan untuk memberlakukan prinsip tanggung jawab mutlak dalam hukum pengangkutan udara dewasa ini, antara lain, sebagai berikut:<sup>94</sup>

- 1) Perusahaan pengangkutan udara dewasa ini mempunyai posisi ekonomi jauh lebih kuat di dibandingkan dengan pengguna jasa angkutan secara individual, oleh karena itu *protective philosophy* bagi pengangkut berdasarkan hukum pengangkutan udara yang berlaku dewasa ini tidak dapat lagi. Ditambah pula teknologi penerbangan yang telah mencapai tingkat kecanggihan yang sangat tinggi, sehingga memungkinkan timbulnya kecelakaan sudah jauh berkurang dibanding 50 tahun terakhir.
- 2) Sebagai kompensasi atas penyelenggaraan kegiatan yang sangat berbahaya yang dapat mengancam orang lain meskipun kehati-hatian tersebut dilakukan dengan penuh kehati-hatian (*ultra hazardous activity*). Yang menjadi dasar dari tanggung jawab tersebut adalah adanya niat dari tergugat untuk tetap melaksanakan usahanya meskipun disadarinya benar bahwa kegiatan tersebut membawa resiko.
- 3) Diberlakukannya prinsip tanggung jawab mutlak harus dipandang dari pertimbangan nilai sosial secara luas (*a broad social value-judgement*) bahwa seseorang yang melakukan kegiatan untuk memperoleh

---

<sup>94</sup>*Ibid*, hlm 35

keuntungan bagi dirinya sendiri harus menanggung resiko akibat dari kegiatan tersebut.

- 4) Para korban lebih terjamin untuk memperoleh santunan dan proses pembayaran tidak akan berlarut-larut, sehingga hal ini akan mengurangi beban mental yang diderita oleh para korban atau keluarganya
- 5) Pelaksanaan prinsip tanggung jawab mutlak disertai dengan pembatasan tanggung jawab yang tidak dapat di lampau dalam keadaan apapun (*unbreakable limit*) dan juga disertai sistem asuransi wajib, sebenarnya cukup memberikan perlindungan terhadap pengangkut, melalui sistem asuransi berarti pengangkut mendistribusikan kembali risikonya kepada masyarakat, termasuk para pengguna jasa angkutan sendiri.

#### **D. Tanggung Jawab Dalam Islam**

Pada prinsipnya tanggung jawab dalam Islam itu berdasarkan atas perbuatan individu saja sebagaimana ditegaskan dalam beberapa ayat seperti ayat 164 surat Al An'am :

أُخْرِىْ وِزْرَ وَازِرَةً تَرْرُ وَلَا عَلَيَّهَا إِلَّا نَفْسُ كُلِّ سَابِتِكُمْ وَلَا (164)

Artinya :”Dan tidaklah seorang membuat dosa melainkan kemudharatannya kembali kepada dirinya sendiri dan seorang yang berdosa tidak akan memikul dosa orang lain”

Dalam surat Al Mudatstsir ayat 38 dinyatakan :

(38) رَهِيْنَةٌ كَسَبَتْ بِمَا نَفْسٍ كُلُّ

Artinya: “Tiap-tiap diri bertanggungjawab atas apa yang telah diperbuatnya”

Akan tetapi perbuatan individu itu merupakan suatu gerakan yang dilakukan seorang pada waktu, tempat dan kondisi-kondisi tertentu yang mungkin bisa meninggalkan bekas atau pengaruh pada orang lain. Oleh sebab itu apakah tanggungjawab seseorang terbatas pada amalnya saja ataukah bisa melewati batas waktu yang tak terbatas bila akibat dan pengaruh amalnya itu masih terus berlangsung mungkin sampai setelah dia meninggal.

Allah berfirman dalam Surat Yasin ayat 12 :

(12) نُمِيْدِ اِمَامٍ فِيْ اَحْصِيْنَاهُ شَيْءٍ وَّكُلِّ وَاَثَارَهُمْ قَدَّمُوْا مَا وَنَكْتُبُ الْمُوْتٰى نُحْيِيْ نَحْنُ اِنَّا

Artinya : “Kami menuliskan apa-apa yang mereka kerjakan dan bekas-bekas yang mereka tinggalkan”.

Ayat ini menegaskan bahwa tanggungjawab itu bukan saja terhadap apa yang diperbuatnya akan tetapi melebar sampai semua akibat dan bekas-bekas dari perbuatan tersebut. orang yang meninggalkan ilmu yang bermanfaat, sedekah jariyah atau anak yang soleh, kesemuanya itu akan meninggalkan bekas kebaikan selama masih berbekas sampai kapanpun.

**BAB III**

**TANGGUNG JAWAB PRODUK PERUSAHAAN PENGIRIMAN BARANG  
HANTARAN TERHADAP PENGGUNA JASA DI DAERAH ISTIMEWA  
YOGYAKARTA**

A. Pertanggungjawaban penyedia jasa terhadap pengiriman barang hantaran terhadap pengguna jasa di Daerah Istimewa Yogyakarta

Pengusaha pengangkutan (*Transport Ordernemer*) sebagai penyedia jasa mempunyai tanggungjawabatas keselamatan barang, kelambatan datangnya barang, baik kerusakan dan kehilangan barang yang diangkut, dengan demikian posisi pengusaha pengangkutan sama dengan pengangkutan yang dimaksud dalam Pasal 91 KUH Dagang, bahwa kedudukan pengusaha pengangkutan dengan pengangkut adalah sama.<sup>95</sup>

Pasal 1236 KUHP erdata menentukan bahwa, 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 KUHP erdata juga menentukan bahwa, biaya kerugian bunga itu terdiri dari kerugian yang telah dideritanya dan laba yang sedianya akan diperoleh, kerugian harus diganti ialah misalnya :

a. Harga pembelian

---

<sup>95</sup> Soegijatna Tjakranegara, *Hukum Pengangkutan Barang Dan Penumpang*, Cetakan Pertama, Rineka Cipta, Jakarta, 1995, hlm 75

- b. Biaya pengiriman dan laba yang layak diharapkan

Batas tanggung jawab pengangkut dibatasi dengan ketentuan Pasal 1247 dan 1248 KUHDagang, kerugian penerimaan dan pengiriman barang menjadi beban pengangkut yang di batasi 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
3. Tanggungjawab PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) terhadap barang hantaran

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.<sup>96</sup>

Berdasarkan data diatas bahwa telah terjadi perjanjian pengangkutan antara pihak pengirim dengan pihak pengangkut (JNE) dimana perjanjian pengangkutan tersebut adalah *consnsuil* (timbang balik) dimana pihak pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dari dan ke tempat tujuan tertentu, dan pengiriman barang membayar biaya/ongkos angkutan sebagaimana yang disetujui bersama.<sup>97</sup>

Pasal 186 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan menyebutkan bahwa perusahaan umum wajib mengangkut orang dan/atau barang setelah disepakati perjanjian angkutan dan/atau dilakukan pembayaran biaya angkutan oleh penumpang dan/atau pengirim barang.

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

- a. Nama barang, berat ukuran bilangan, merek pembungkus

---

<sup>96</sup> Hasil wawancara dengan Dhita Zaslya selaku pemesan/pembeli barang, pada hari Kamis 02 Agustus 2018.

<sup>97</sup>Soegijatna Tjakranegara, *Op Cit*, hlm 67

- b. Nama orang penerima kepada siapa barang itu diserahkan
- c. Nama tempat pengangkut atau juragan perahu, pengemudi pengangkutan truk bus dan lain-lain
- d. Jumlah upah pengangkut dan tanda tangan pengirim angkutan itu harus dicatat dalam buku register

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

Berdasarkan keterangan ibu Warsini setelah barang diterima 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.<sup>98</sup> Petugas JNE dalam hal ini dapat merugikan pengirim maupun penerima, 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.

---

<sup>98</sup> Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Warsini selaku penerima barang yang dikirimkan oleh petugas JNE, pada hari Kamis 02 Agustus 2018.

Pasal 7 huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa pelaku usaha berkewajiban untuk beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, dalam kasus diatas kurir JNE yang mengantarkan barang kirimannya terlihat begitu menggampangkan member barang hantaran kepada bukan penerima seharusnya sesuai dengan nama dan alamat yang tertera di paket barang yang dikirim.

Penulis telah melakukan wawancara dengan pemilik sekaligus sebagai HRD dari perusahaan JNE Batulicin 1 yang beralamat di Jln Raya Tajem, No 1 Denokan, Maguwoharjo, Kec Depok, Kabupaten Sleman, DIY, yaitu Bapak RH (narasumber tidak ingin di cantumkan nama terangnya) pada Hari Sabtu 1 September 2018 Pukul 13:50 WIB, menurut keterangan Bapak RH, JNE Batulicin 1 mempunyai visi misi yang sama dengan visi misi perusahaan JNE pusat pada umumnya, terkait dengan barang yang diantar oleh karyawan JNE Batulicin 1 bahwa barang tersebut akan diserahkan kepada penerima sesuai dengan identitas yang tertera di alamat, jika misal alamat yang ditunjukan ternyata kosong maka karyawan akan menelpon nomor telepon penerima dan pengirim yang tertera di paket, jika tidak ada jawaban atau konfirmasi pada saat itu maka barang akan dikembalikan ke kantor cabang JNE Batulicin 1 kemudian akan dihubungi

via telepon dan sms kepada penerima untuk mengambil barang yang dimaksud.<sup>99</sup>

Sesuai dengan kasus yang penulis angkat diatas, telah penulis tanyakan kepada Bapak RH selaku narasumber sekaligus HRD cabang JNE Batulicin 1 bahwa jawaban dari bapak RH hanya menjelaskan bahwa penerima dari barang tersebut bisa di cek di website resmi JNE status dari barang telah diterima dan ditandatangani oleh yang menerima barang tersebut ditempat sesuai alamat yang ditunjukkan, namun ketika penulis menunjukkan nomor resi milik saudari Dhita Zaslya selaku pembeli/penerima bahwa yang bertanda tangan didalam resi yang diterbitkan oleh web resmi JNE bukan nama Dhita Zaslya melainkan Warsini yang merupakan teman satu kost pembeli/penerima. Penulis juga menyampaikan bahwa kondisi barang tersebut mengalami kerusakan pada kemasan.

Pasal 193 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan menyebutkan bahwa perusahaan Angkutan Umum bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh pengirim barang karena barang musnah, hilang atau rusak akibat penyelenggaraan angkutan kecuali terbukti bahwa musnah, hilang atau rusaknya barang disebabkan oleh suatu kejadian yang tidak dapat dicegah atau dihindari atau kesalahan pengirim.

---

<sup>99</sup> Hasil wawancara dengan Bapak RH selaku HRD JNE Batulicin 1, pada hari Sabtu, 1 September 2018 Pukul 13:50 WIB

Terhadap kemasan produk barang yang rusak saat diterima oleh penerima, JNE Batulicin akan melakukan verifikasi dan pengecekan barang tersebut dengan meminta kepada penerima membawa barang ke kantor untuk dilakukan pengecekan barang, jika benar kerusakan tersebut disebabkan oleh pihak JNE maka perusahaan akan melakukan ganti rugi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Sesuai dengan ketentuan Pasal 1236 KUHPerdara bahwa pengangkut wajib memberi ganti rugi atas biaya dan rugi bunga yang layak harus diterima bila ia tidak dapat menyerahkan atau merawat sepantasnya untuk menyelamatkan barang-barang angkutan.

Menurut ketentuan Pasal 93 KUHDagang mengenai barang-barang angkutan yang sampai ditempat tujuan dalam keadaan kurang atau rusak tersebut tidak dapat dilihat dari luar oleh penerima tidak dapat seketika melihat maka penerima dalam waktu 2x24 jam berhak menuntut prestige.

Perusahaan pengangkutan barang hantaran sebagai pelaku usaha mempunyai tanggung jawab sebagaimana yang disebutkan dalam Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 yaitu pelaku usaha bertanggungjawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

#### 4. Tanggungjawab PT Global Jet Express (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 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.

Sama halnya dengan kasus pertama, antara pihak pengirim dengan J&T selaku pelaku usaha pengangkutan barang hantaran telah terjadi perjanjian pengangkutan antara pihak pengirim dengan pihak pengangkut (JNE) dimana perjanjian pengangkutan tersebut adalah *consnsuil* (timbang balik) dimana pihak pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dari dan ke tempat tujuan tertentu, dan pengiriman barang membayar biaya/ongkos angkutan sebagaimana yang disetujui bersama.

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 pada 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 ditunjukkan, 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.

Sama halnya dengan kasus PT JNE diatas, barang yang di antar oleh karyawan J&T tidak langsung diserahkan kepada penerima seharusnya sesuai dengan identitas dalam alamat yang ditunjukkan oleh pengirim.

Adapun kerugian yang diderita oleh konsumen dari pelaku usaha pengangkutan barang hantaran karena barang yang rusak, Pasal 188 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 menyebutkan bahwa perusahaan Angkutan Umum wajib mengganti kerugian yang diderita oleh penumpang atau pengirim barang karena lalai dalam melaksanakan pelayanan angkutan. Lebih lanjut diatur dalam Pasal 193 yang menyebutkan bahwa Perusahaan Angkutan Umum bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh pengirim barang karena barang musnah, hilang, atau rusak akibat penyelenggaraan angkutan kecuali terbukti bahwa musnah, hilang, atau

rusaknya barang disebabkan oleh suatu kejadian yang tidak dapat di cegah atau dihindari atau kesalahan pengirim.

Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa, pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

Pada hari Selasa 4 September 2018 Pukul 09:32 WIB, Penulis telah melakukan wawancara dengan pemilik J&T cabang gelagahsari yaitu mas Gorfian sapaan akrab beliau, berdasarkan keterangan dari mas gorfian, menanggapi pertanyaan penulis terkait dengan barang yang diterima oleh bukan penerima seharusnya, menurutnya pihak J&T cabang punya beliau tidak pernah menemukan kasus karyawan beliau yang menitipkan barang hantaran jika keadaan rumah kosong atau pihak penerima sedang tidak berada ditempat, jika rumah kosong maka akan ditelpon dan diantar hari berikutnya, jika masih tidak ada jawaban maka paket akan akan dititipkan di kantor J&T terdekat dari alamat penerima.<sup>100</sup>

Terkait dengan barang yang mengalami rusak kemasan pihak J&T akan melakukan verifikasi terlebih dahulu dan meminta penerima untuk membawa barang ke kantor paling lambat 2x24 jam untuk melakukan

---

<sup>100</sup> Hasil wawancara dengan mas Gorfian selaku pemilik J&T cabang gelagahsari, pada hari Selasa 4 september 2018, pukul 09:32 WIB



pengecekan barang apakah kerusakan diakibatkan kesalahan J&T atau penjual/pengirim.

Pasal 188 Undang-Undang No 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan menyebutkan bahwa perusahaan angkutan umum wajib mengganti kerugian yang diderita oleh penumpang atau pengirim barang karena lalai dalam melaksanakan pelayanan angkutan.

Lebih lanjut dalam Pasal 191 menjelaskan bahwa perusahaan angkutan umum bertanggungjawab terhadap segala kerugian yang diakibatkan oleh segala perbuatan orang yang dipekerjakan dalam kegiatan penyelenggaraan angkutan.

Adapun terhadap barang pengirim yang rusak, Pasal 193 ayat (1) menjelaskan bahwa perusahaan angkutan umum bertanggungjawab atas kerugian yang diderita oleh pengirim barang karena barang musnah, hilang, atau rusak akibat penyelenggaraan angkutan, kecuali terbukti bahwa musnah, hilang atau rusaknya barang disebabkan oleh suatu kejadian yang tidak dapat dicegah atau dihindari atau kesalahan pengirim. Adapun tanggung jawab yang dimaksud dalam pasal 193 ayat (1) dimulai sejak barang diangkut sampai barang diserahkan ditempat tujuan yang disepakati.

B. Penyelesaian hukum yang dilakukan oleh pihak penyedia jasa terhadap barang hantaran yang hilang atau cacat akibat tidak diserahkan kepada penerima secara langsung?

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak RH selaku HRD JNE Batulicin 1 dan mas Gerfian selaku pemilik J&T cabang Gelagahsari bahwa terhadap barang konsumen yang diterima bukan oleh penerima secara langsung melainkan orang lain yang disertai dengan barang bukti adanya resi atas nama orang lain di *Website* resmi JNE dan J&T sebagai penerima barang tersebut sama-sama mengalami kerusakan atau cacat pada kemasan, kedua perusahaan penyedia jasa JNE dan J&T merespon dengan cara yang berbeda.

Saudari Ratih sebagai konsumen atau penerima barang yang dikirim oleh perusahaan J&T setelah menerima barang dari teman satu kos nya sudari Inka Sukma Faradila kemudian menelpon nomor kantor J&T yang tertera di *cover* atau bungkusan paket untuk menanyakan perihal kemasan botol yang diterima mengalami cacat dibagian atas nya, *customer service* yang menerima panggilan saat itu menjelaskan bahwa kerusakan tersebut bukan tanggung jawab dari pihak J&T melainkan merupakan tanggung jawab penjual barang atau pihak pengirim, kemudian Ratih menjelaskan bahwa dia tidak menerima barang tersebut secara langsung melainkan dia terima dari temannya yang di titipkan oleh karyawan J&T yaitu saudari Inka Sukma Faradila selaku teman kos Ratih, penerima merasa kecewa dengan respon dari pihak J&T namun tidak ingin mempermasalahkan hal ini lebih lanjut.

Jika melihat dari pemaparan yang disampaikan oleh mas Gerfian selaku pemilik J&T cabang Gelagahsari bahwa jika terjadi komplain atas barang yang rusak maka pihak J&T akan meminta penerima membawa barang tersebut ke kantor J&T yang mengantarkan barang tersebut paling lambat 2x24 jam setelah barang diterima oleh penerima untuk dilakukan pengecekan. Namun pada kenyataannya ketika saudara Ratih melakukan komplain kepada pihak J&T, pihak J&T justru tidak melakukan pemanggilan untuk melakukan pengecekan sebagaimana yang disampaikan oleh mas Gerfian.

Sama halnya dengan Lampu Tumbler seharga Rp 151.000 (seratus Lima Puluh Satu Ribu Rupiah) yang dikirim oleh pengirim melalui JNE yang kemudian diterima oleh ibu Warsini dan kemudian diserahkan oleh ibu Warsini kepada saudara Dhita Zaslya selaku pembeli mengalami retak dibagian atas lampu yang menyebabkan fungsi dari lampu tersebut menjadi kurang maksimal sebagaimana mestinya, dan secara fisik lampu terlihat kurang menarik karena posisi retak yang mempengaruhi desain dari lampu tumbler tersebut.

Berkaitan dengan penyelesaian masalah yang dilakukan oleh pihak penyedia jasa terhadap barang yang rusak atau cacat, Pasal 19 Bab IV Tentang Tanggung Jawab Pelaku Usaha Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan sebagai berikut :

1. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan

2. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku
3. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak mengharuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih jelas mengenai adanya unsur kesalahan
4. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Dalam Pasal 28 UUPK menyatakan bahwa pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha. Hal ini berarti berlaku sistem pembuktian terbalik.

Pasal 4 huruf e dan h Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, menyebutkan bahwa penerima barang selaku konsumen mempunyai hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut, serta mempunyai hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Pengaturan mengenai tanggung jawab pengangkut lebih lanjut diatur dalam Pasal 193 ayat (1) UU No 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan

menjelaskan bahwa Perusahaan angkutan umum bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh pengirim barang karena barang musnah, hilang, atau rusak akibat penyelenggaraan angkutan, kecuali terbukti bahwa musnah, hilang,, atau rusaknya barang disebabkan oleh suatu kejadian yang tidak dapat dicegah atau dihindari atau kesalahan pengirim.

Dalam Pasal 48 UUPK menyebutkan bahwa penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan melalui pengadilan (litigasi), dimana penyelesaian sengketa tersebut mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan yang terdapat dalam Pasal 45 ayat (1) UUPK yaitu setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum, selain itu penyelesaian sengketa dalam kaitannya dengan tanggung jawab produk dalam aspek perlindungan konsumen dapat dilakukan dengan mediasi, konsiliasi atau badan arbitrase, dimana tujuannya adalah agar tercapainya kesepakatan antar para pihak mengenai besaran nominal dari ganti rugi yang harus dibayarkan oleh pihak pelaku usaha.

Pihak konsumen yang dirugikan sudah seharusnya meminta ganti rugi kepada pihak JNE dan J&T Pelaku Usaha Angkutan Umum yang bertanggungjawab atas barang cacat akibat dari kelalaian kurir perusahaan pelaku usaha dengan mengenakan sanksi sesuai yang tertera dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8

Tahun 1999, dan Pasal 61 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang  
Perlindungan Konsumen.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### A. Kesimpulan

1. Terhadap barang yang cacat, hilang atau rusak karena kesalahan yang disebabkan oleh Pelaku Usaha hantaran barang dan jasa berdasarkan prinsip tanggung jawab produk diwajibkan untuk membuktikan bahwa kerugian tersebut bukan karena kesalahan Pelaku Usaha dan padanya dikenakan beban pembuktian terbalik untuk membuktikan seluruh beban yang di tujukan padanya akibat kesalahan yang menyebabkan barang konsumen cacat, hilang atau rusak.
2. Berdasarkan prinsip tanggung jawab produk, penyelesaian sengketa antara pengangkut dan penerima karena barang yang cacat dapat dilakukan melalui jalur litigasi atau non litigasi, adapun dalam kasus JNE dan J&T diatas bahwa kedua Pelaku Usaha ini tidak memberikan ganti rugi terhadap kerugian yang dialami oleh konsumen walau konsumen sudah melakukan komplain kepada pihak Pelaku Usaha , konsumen merasa bahwa tidak berani untuk melakukan komplain lebih lanjut karena merasa tidak perlu

## B. Saran

1. Kepada setiap perusahaan penyedia jasa barang hantaran harus bertanggung jawab terhadap barang yang dikirim sampai diterima oleh penerima barang secara langsung
2. Perlu kesadaran yang dalam untuk perusahaan penyedia jasa barang hantaran dalam merespon komplain atau keluhan konsumen ketika memepertanyakan barang yang rusak ketika diterima dari karyawan yang mengantarkan barang yang diterima oleh bukan penerima secara langsung
3. Dalam merespon komplain dari konsumen, pihak perusahaan penyedia jasa barang hantaran harus bersikap dewasa dan berani memanggil konsumen untuk membawa barang tersebut ke kantor guna dilakukan pengecekan



## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- Abdul Djamali, 2006, *Pengantar Ilmu Hukum Indonesia*, Jakarta: Raja Grafindo
- Abdulkadir Muhammad, 1991, *Hukum Pengangkutan Darat, Laut dan Udara*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti
- Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen, Cetakan Pertama, Ghalia Indonesia*, Anggota IKAPI, 2008
- Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Rajawali Pers
- Az Nasution, 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Cetakan Kedua, Jakarta: Diadit Media
- Celina Tri Kristiyanti, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan Pertama, Jakarta: Sinar Grafika
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2009, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan Kedua, Jakarta: Sinar Grafika
- Eli Wuria Dewi, 2015, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan Pertama, Jakarta: Graha Ilmu
- Gunawan Widjaya, Ahmad Yani, 2001, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Handri Raharjo, 2009, *Hukum Perjanjian di Indonesia*, Cetakan Pertama, Yogyakarta: Pustaka Yustisia
- H. M. N. Purwosutjipto, 1981, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia 3: Hukum Pengangkutan*, Jakarta: Djambatan
- Janus Sidabalok, 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Bandung: Citra Aditya Bakti
- J. Satrio, 1995, *Hukum Perikatan Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian*, Cetakan Pertama, Citra Aditya Bakti
- J Satrio, 1999, *Hukum Perikatan, Perikatan Pada Umumnya*, Bandung: Alumni

- Kelik Wardiono, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen Aspek Substansi Huku, Struktur Hukum Dan Kultur Hukum Dalam UU No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Yogyakarta: Ombak
- Kurniawan, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen Problematika Kedudukan dan Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen*, Cetakan pertama, Malang: UB Press
- Munir Fuady, 1997, *Hukum Bisnis Dalam Teori dan Praktek*, Bandung: Citra Aditya Bakti,
- N.H.T Siahan, 2005, *Hukum Konsumen : Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, Jakarta: Pantai rei
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Grasindo, Jakarta, 2009
- Soegijatna Tjakranegara, 1995, *Hukum Pengangkutan Barang Dan Penumpang*, Cetakan Pertama, Jakarta: Rineka Cipta, hlm 67
- Subekti, 2002, *Hukum Perjanjian*, Cetakan 19, Jakarta: Intermedia
- Sution Usman Adji, 1990, *Hukum Pengangkutan Di Indonesia*, Cetakan Pertama, Jakarta: Rineka Cipta
- Toto T.Suriaatmadja, 2005, *Pengangkutan Kargo Udara*, Cetakan Pertama, Bandung: Pustaka Bani Quraisy
- Yusuf Shofie, 2000, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, Bandung: Citra Aditya Bakti
- Yusuf Sofie, 2003, *Perlindungan Konsumen Dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, Citra Aditya Bakti

## B. Sumber Lain

Hasil wawancara dengan Dhita Zaslya selaku pemesan/pembeli barang,

Hasil wawancara dengan ibu Warsini selaku penerima barang yang dikirimkan oleh petugas JNE,

Hasil wawancara dengan Ratih Saridewi selaku pemesan/pembeli barang

Hasil Wawancara dengan Bapak HR selaku HRD JNE Batulicin 1 Maguwoharjo

Hasil Wawancara dengan saudara Gerfian selaku pemilik J&T Cabang Gelagahsari Yogyakarta

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

<https://www.jne.co.id/id/produk-dan-layanan/jne-express/syarat-dan-ketentuan-pengiriman>,