

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS HILANGNYA

BARANG ANGKUTAN PADA PT JNE

SKRIPSI



Disusun oleh :

NATASHA PUTRI MILENIA

18410599

PROGRAM STUDI HUKUM PROGRAM SARJANA

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

YOGYAKARTA

2023

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS HILANGNYA

BARANG ANGKUTAN PADA PT JNE

SKRIPSI



Disusun oleh :

Natasha Putri Milenia

18410599

PROGRAM STUDI HUKUM PROGRAM SARJANA

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

YOGYAKARTA

2023

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS HILANGNYA
BARANG ANGKUTAN PADA PT JNE**

SKRIPSI

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

Oleh:

NATASHA PUTRI MILENIA

No. Mahasiswa: 18410599

PROGRAM STUDI HUKUM PROGRAM SARJANA

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

YOGYAKARTA

2023



HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR PRA PENDADARAN

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS HILANGNYA BARANG ANGKUTAN PADA PT JNE

Telah diperiksa dan disetujui Dosen Pembimbing Tugas Akhir untuk diajukan
ke depan TIM Penguji dalam Ujian Tugas Akhir / Pendadaran

pada tanggal 9 Februari 2023



Yogyakarta, 24 Januari 2023
Dosen Pembimbing Tugas Akhir,


Retno Wulansari, S.H., M.Hum.



HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS HILANGNYA BARANG ANGKUTAN PADA PT JNE

Telah Dipertahankan di Hadapan Tim Penguji dalam
Ujian Tugas Akhir / Pendadaran
pada tanggal 9 Februari 2023 dan Dinyatakan LULUS

Yogyakarta, 9 Februari 2023

Tim Penguji

1. Ketua : Bagya Agung Prabowo, S.H., M.Hum., Ph.D.
2. Anggota : Retno Wulansari, S.H., M.Hum.
3. Anggota : Ery Arifudin, S.H., M.H.

Tanda Tangan



Mengetahui:
Universitas Islam Indonesia
Fakultas Hukum
Dekan,

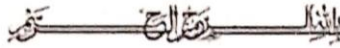


Prof. Dr. Budi Agus Riswandi, S.H., M.H.
NIK. 014100109

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

SURAT PERNYATAAN

Orisinalitas Karya Tulis Ilmiah Berupa Tugas Akhir Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Islam



Saya bertanda tangan di bawah ini, Saya :

Nama : Natasha Putri Milenia

No Mahasiswa : 18410599

Adalah benar-benar mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia yang telah melakukan penulisan Karya Tulis Ilmiah (Tugas Akhir) berupa Skripsi dengan judul **PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS HILANGNYA BARANG ANGKUTAN PADA PT JNE**

Karya ilmiah ini saya ajukan kepada Tim Penguji dalam ujian Pendadaran 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 tulis ilmiah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
2. Bahwa meskipun secara prinsip hak milik atas karya ilmiah ini ada pada saya, namun demi kepentingan-kepentingan yang bersifat akademik dan perkembangannya, saya memberikan kewenangan kepada Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia dan Perpustakaan di Lingkungan Universitas Islam Indonesia untuk mempergunakan karya tulis 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 hak-hak dan 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.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dalam kondisi sehat jasmani dan rohani, dengan sadar serta tidak ada tekanan dalam bentuk apapun oleh siapapun.

Cilacap, 23 Januari 2023

Yang memberikan pernyataan,

Natasha Putri Milenia

CURRICULUM VITAE

1. Nama Lengkap : Natasha Putri Milenia
2. Tempat Tanggal Lahir : Cilacap, 29 Juni 2000
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Golongan Darah : O
5. Agama : Islam
6. Alamat Terakhir : Jl. Kelud No 6 Rt. 07 Rw. 02, Sidanegara, Cilacap
7. Alamat Asal : Jl. Kelud No 6 Rt. 07 Rw. 02, Sidanegara, Cilacap
8. E-mail : 18410599@students.uii.ac.id
9. Identitas Orang Tua
 - a. Nama Ayah : Yusuf Tauwala
Pekerjaan Ayah : Wiraswasta
 - b. Nama Ibu : Rumiati
Pekerjaan Ibu :
10. Riwayat Pendidikan
 - a. SD : SDN Sidakaya 10 Cilacap
 - b. SMP : SMPN 2 Cilacap
 - c. SMA : SMAN 3 Cilacap
11. Hobi : Menyanyi

Yogyakarta, 20 Oktober 2022

Yang bersangkutan,

Natasha Putri Milenia

NIM: 18410599

HALAMAN MOTTO



“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.”

(Q.S. Al Insyirah : 6)

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum, sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri.”

(Q.S. Ar Rad : 11)

“Jangan membandingkan hidup anda dengan orang lain. Tidak ada perbandingan antara matahari dan bulan, mereka bersinar saat waktunya tiba.”

- islamidia -

HALAMAN PERSEMBAHAN



Tugas Akhir Skripsi Ini Penulis Persembahkan Kepada :



Allah Subhanahu Wata'ala dan Rasulullah Sallallahu'alaihi Wasallam,

Orang tua tercinta,

Keluarga dan Adik tersayang,

Dosen pembimbing beserta Dosen pengajar lainnya,

Sahabat dan Teman seperjuangan,

Almamater UII tercinta, dan

Diri Sendiri

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah rabbil'alamin, Segala puji dan syukur kepada Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir berupa skripsi ini dengan baik dan lancar. Sholawat dan salam penulis haturkan kepada Baginda Rasulullah SAW, keluarga, sahabat, serta para pengikut hingga akhir zaman.

Tugas Akhir berupa skripsi yang berjudul “**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS HILANGNYA BARANG ANGKUTAN PADA PT JNE**” ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia.

Berkat rahmat dari Allah SWT serta bantuan dari dosen pembimbing serta doa dan dukungan dari keluarga tercinta, juga teman teman penulis yang mengorbankan waktu, pikiran, dan juga tenaga dalam membantu penulis melewati kesulitan dan hambatan dalam penulisan tugas akhir, sehingga dapat terselesaikan tugas akhir ini. Untuk itu, dengan segala kerendaha, ketulusan, keikhlasan hati dengan tidak mengurangi rasa hormat, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Allah SWT karena atas limpahan rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini
2. Rumiati dan Yusuf Tauwala, kedua orang tua tercinta yang dengan penuh rasa kasih sayang, ikhlas, sabar, dan tulus merawat, mendidik, selalu mendo'akan serta memberikan dukungan yang melimpah sehingga penulis mampu menjalani kehidupan khususnya dalam menyelesaikan studi S1 ini.
3. Mutiara Devi Syaharani, adik serta keluarga besar penulis yang senantiasa memberikan doa dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Rektor Universitas Islam Indonesia selaku Pimpinan Universitas Islam Indonesia.
5. Ibu Retno Wulansari, S.H., M.Hum selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan waktu, tenaga, perhatian, nasihat serta mencurahkan ilmunya kepada penulis dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Bapak dan Ibu dosen, tenaga kerja, serta karyawan yang telah memberikan ilmu dan membimbing penulis selama menempuh studi serta membantu penulis melalui pelayanan pelayanan baik secara akademik maupun non akademik di Universitas Islam Indonesia.
7. Reindy Audri Joelian, terimakasih untuk selalu menemani, memberikan dukungan, serta membantu penulis.
8. Sahabat dan teman seperjuangan penulis, Maya, Tasya, Rara, Ica, Rifa, Debbie, Anun, Mutiara, Bella, Nichul, Ajeng, Nata, Priski, Indah, Dzaki, Farel Ahnaf, Farel Derio, Naufal, dan teman teman lain yang pernah berproses bersama

penulis selama berada di bangku perkuliahan. Terimakasih atas dukungan dari awal penulis berada di bangku perkuliahan hingga tahap akhir perkuliahan.

9. Para sahabat penulis Salma, Salsa, Mba Dhea, Dodi, Bagas, Nucke, Daffa, Reynaldi, Anfasa, Nabilla Safira, Bunga, Anin, Iin, Lina, Iqbwal terimakasih telah memberikan semangat dan warna pada kehidupan penulis.
10. Para kucing penulis Micha, Mochi, Milo, Maxime, Mitzy, Milly terimakasih telah memberikan keceriaan dan warna pada kehidupan penulis.
11. Semua pihak yang langsung maupun tidak langsung membantu selama proses penyusunan skripsi ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Terimakasih atas bantuan yang diberikan kepada penulis.

Skripsi ini ditulis sendiri oleh penulis dengan menggunakan berbagai referensi dibutuhkan oleh menulis, sehingga keaslian dari tugas akhir ini dapat dipertanggungjawabkan. Penulis menyadari bahwa hasil tugas akhir berupa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan oleh karena itu penulis mengharapkan masukan, saran, dan kritik yang membangun dari pembaca agar penulis mendapatkan pemahaman baru terkait tugas akhir ini. Penulis berharap tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca pada khususnya, bagi perkembangan ilmu hukum pada umumnya. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan hidayah kepada kita semua.

Wassalamu 'alaikum Wr.Wb

Yogyakarta, 20 Oktober 2022

Penulis,

Natasha Putri Milenia

NIM: 18410599



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR PRA PENDADARAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iv
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	v
CURRICULUM VITAE	vi
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xiii
ABSTRAK.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Originalitas Penelitian.....	7
F. Metode Penelitian.....	9
G. Kerangka Teori.....	11
H. Sistematika Penulisan	20
BAB II TINJAUAN TEORI TENTANG PERJANJIAN, PERJANJIAN PENGANGKUTAN, EKSPEDISI, DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN	
A. Perjanjian Pada Umumnya.....	21
B. Perjanjian Pengangkutan.....	25
C. Jasa Pengiriman Barang (Ekspeditor)	32
D. Perlindungan Konsumen	38
E. Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Islam	48
BAB III PELAKSANAAN PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS HILANGNYA BARANG ANGKUTAN PADA PT JNE	
A. Perlindungan Hukum bagi Konsumen atas Hilangnya Barang Angkutan pada PT JNE.....	52

B. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Pengiriman Barang terhadap Konsumen yang Mengalami Kerugian Kehilangan Barang Angkutan pada Pengiriman Barang PT. JNE	63
C. Perlindungan Konsumen atas Hilangnya Barang Angkutan pada PT JNE dalam Perspektif Islam	76
BAB IV PENUTUP	
A. Kesimpulan	83
B. Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN PLAGIASI	92



ABSTRAK

Judul dari tulisan ini adalah Perlindungan Hukum Bagi Konsumen atas Hilangnya Barang Angkutan pada PT JNE. Adanya perusahaan jasa pengiriman barang mempermudah manusia untuk mengirim barang dari satu tempat ke tempat yang lain, namun jasa pengiriman barang ini memiliki beberapa risiko, salah satunya apabila barang yang dikirim tidak sampai ketangan penerima sebagaimana mestinya. Sehingga menimbulkan kerugian materil dan imateril bagi konsumen. Permasalahan yang dibahas adalah bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen atas hilangnya barang angkutan pada PT JNE serta bagaimana tanggung jawab pelaku usaha jasa pengiriman barang terhadap konsumen yang mengalami kerugian kehilangan barang pada pengiriman barang PT JNE. Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif dengan mengadakan penelusuran terhadap peraturan dan literatur yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah konsumen dalam kasus ini sudah terlindungi. Hasil pembahasan dari penelitian ini yaitu konsumen dalam konsumen dalam kasus ini belum mendapatkan perlindungan, karena kurangnya pengawasan oleh pemerintah terhadap kegiatan usaha, serta kurangnya pengetahuan dari konsumen tentang perlindungan hukum bagi konsumen ini, maka dari itu banyak sekali pelaku usaha yang masih berbuat sewenang-wenang memanfaatkan situasi dan kondisi ini sehingga banyak sekali konsumen yang tidak tahu bahwa mereka sebagai konsumen. Konsumen dalam kasus ini juga tidak mendapatkan tanggung jawab berupa ganti kerugian dikarenakan pelaku usaha mengatakan bahwa konsumen tidak mengasuransikan barang yang dikirimkan. Pemerintah perlu melakukan penyuluhan hukum kepada pelaku usaha dan konsumen terkait hak dan kewajibannya yang semestinya didapat dan dilaksanakannya sesuai dengan UUPK, PT JNE juga perlu memberikan pelayanan sesuai dengan UUPK mengenai pemberian ganti rugi atau kompensasi serta asuransi yang baik bagi para pengguna jasa pengiriman barang PT JNE, agar tidak ada lagi perbedaan antara konsumen yang menggunakan asuransi dengan yang tidak menggunakan asuransi. Selain itu pemerintah serta lembaga perlindungan konsumen perlu melakukan pengawasan yang lebih maksimal lagi terhadap pelaksanaan pengangkutan.

Kata kunci : *Perlindungan hukum, hak konsumen, tanggung jawab*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan perekonomian modern kebutuhan manusia sangat banyak. Baik kebutuhan pokok maupun kebutuhan tambahan. Salah satu kebutuhan tambahan yakni berupa kebutuhan akan jasa pengiriman barang. Pengangkutan barang dan pengangkutan penumpang di Indonesia meliputi jalur darat, laut dan udara. Hal ini terjadi karena letak geografis Indonesia terdiri atas beribu pulau. Adanya barang-barang dan penumpang yang memerlukan angkutan maka banyak terdapat pengusaha-pengusaha atau perusahaan-perusahaan jasa pengangkutan di tiga jalur darat, laut, dan udara.¹ Tujuan pengangkutan ialah memindahkan barang dan/atau dari suatu tempat ke tempat lain dengan maksud untuk meningkatkan daya guna dan nilai.²

Aktivitas logistik adalah bagian yang sangat penting bagi perekonomian karena adanya hubungan yang erat antara bisnis dan transportasi perusahaan pengiriman barang. Aktivitas logistik berperan sebagai *enabler* bagi sebuah industri, terutama bagi industri dengan produk berbentuk fisik. Produk berbentuk fisik melibatkan rantai pasok yang di dalamnya banyak terjadi pergerakan barang, baik dari bahan baku hingga

¹ Soegijatna Tjakranegara, *Hukum Pengangkutan Barang dan Penumpang*, Rineka Cipta, Jakarta, 1995. hlm.5.

² H.M.N Purwosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang*, Buku 3 Hukum Pengangkutan, Djambatan, Jakarta, 2001, hlm.1.

barang jadi. Karena tidak banyak perusahaan yang dapat memenuhi kebutuhan transportasinya secara mandiri, disanalah letak peran perusahaan jasa pengiriman barang, memenuhi kebutuhan transportasi suatu barang, terutama untuk pengiriman jarak jauh. Kebutuhan akan aktivitas logistik di Indonesia diprediksi akan terus meningkat yang artinya peran perusahaan pengiriman barang akan semakin besar pula. Selain meningkat, kebutuhan aktivitas logistik pun juga semakin beragam, mulai dari pengiriman barang kecil untuk *ecommerce* hingga pengiriman kargo lintas provinsi dan semua jenis pengiriman yang ada di antara keduanya. Perusahaan jasa pengiriman barang yang merupakan pemain-pemain pada aktivitas logistik semakin ditantang untuk dapat memenuhi kebutuhan yang kian meningkat dan kian beragam tersebut.³

Perusahaan Jasa Pengiriman Barang merupakan suatu perusahaan atau badan usaha yang bergerak dibidang pelayanan pengiriman barang. Pengiriman barang adalah proses memindahkan suatu barang dari satu tempat ke tempat yang lain. Perusahaan jasa pengiriman barang di Indonesia sangat beragam, yang biasa kita kenal sebagai perusahaan ekspedisi dan logistik dan perusahaan trucking. Salah satu contohnya yaitu PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE). Jalur Nugraha Ekakurir atau yang biasa dikenal dengan JNE merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang layanan pengiriman barang yang berpusat di Jakarta.

³*Perusahaan Jasa Pengiriman Barang: Logistik Pintar Indonesia*, terdapat dalam <https://www.deliveree.com/id/perusahaan-jasa-pengiriman-barang-logistik-pintar-indonesia/>, diakses pada tanggal 4 Februari 2022.

Saat proses pengiriman barang tidak selalu berjalan dengan lancar. Banyak risiko yang dihadapi oleh JNE sebagai perusahaan yang terjun di dalam jasa pengiriman, seperti :

1. Pengelolaan SDM

Risiko di bidang organisasi dan SDM yaitu dalam hal penyusunan struktur organisasi, analisa jabatan, uraian tugas, dan tanggung jawab serta recruitment, training maupun pengembangan SDM perusahaan. Dalam hal ini JNE harus menempatkan sumber daya manusianya sesuai dengan keahliannya masing-masing.

2. Persaingan antar perusahaan jasa pengiriman

Prospek yang ada pada jasa pengiriman ini memang cerah, oleh karena itu pemainnya makin banyak dan menjamur dimana-mana. Sehingga dalam memenangkan persaingan, perusahaan JNE harus banyak melakukan perbaikan dalam hal layanan yang diberikan. Jika perusahaan JNE tidak tanggap dengan persaingan yang ada maka bisa dipastikan bahwa JNE akan mengalami penurunan dalam jumlah konsumen.

3. Kesalahan tujuan pengiriman

Ini adalah risiko yang dialami oleh semua perusahaan jasa pengiriman, kesalahan tujuan pengiriman adalah resiko yang harus dihadapi oleh perusahaan JNE. Tujuan pengiriman yang berada dipelosok desa maupun alamat yang kurang jelas dapat menyebabkan kesalahan tujuan atau

sasaran dalam pengiriman barang.

4. Kerusakan pada barang yang dikirim

Kondisi jalan yang ditempuh dari asal pengiriman sampai tujuan pengiriman tidak dapat diprediksi. Hal ini menyebabkan adanya risiko kerusakan pada barang yang dikirim. Kerusakan yang dialami saat pengiriman dapat menyebabkan konsumen kecewa dan kemudian akan memilih jasa pengiriman lain.

5. Pencurian dan kebakaran gudang

Banyaknya barang yang disimpan dalam gudang dan lemahnya penjagaan di areal gudang dapat menyebabkan adanya pencurian. Dan dengan adanya banyak barang yang mudah terbakar yang disimpan dalam gudang maka akan menyebabkan mudahnya terjadi kebakaran.

6. Hilangnya barang dalam pengiriman⁴

Sebagaimana yang telah diketahui bahwa peraturan perundang-undangan mengatur beberapa kewajiban yang harus dipatuhi oleh perusahaan pengangkutan dalam menjalankan usahanya sebagaimana yang dijelaskan sebelumnya. Apabila dalam melaksanakan kewajibannya itu terjadi pelanggaran maka tentu saja tanggung jawab sepenuhnya menjadi milik pihak Perusahaan Pengangkut.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 tahun 1999 tentang

⁴ Resista Vikaliana, *Faktor-Faktor Risiko Risiko Dalam Perusahaan Jasa Pengiriman*, Jurnal Logistik Indonesia, Volume 01, Nomor 01, April 2017 hlm. 72.

Perlindungan Konsumen Pasal 4 ayat (8) mengenai hak konsumen “*Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya*” dan Pasal 7 huruf f mengenai kewajiban pelaku usaha “*Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;*”. Namun realitanya tanggung jawab pihak ekspedisi dalam pelaksanaan pengiriman barang dengan lancar dan layak tidak dilaksanakan sebagaimana mestinya, serta pertanggung jawaban mengenai ganti rugi kepada korban yang tidak diberikan sepatutnya.

Salah satu contoh kasus mengenai kerugian konsumen adalah yang dialami konsumen JNE cabang Jakarta oleh konsumen yang bernama Hasan Basri dengan barang pengiriman berupa dokumen Mobil Honda Jazz, barang yang dikirim dalam kasus kehilangan ini adalah barang yang dikirim tidak sampai ketangan penerima. Sehingga konsumen menderita kerugian materil Rp 188 juta setara harga mobil.⁵ Contoh peristiwa lainnya kehilangan barang kiriman yaitu pada tanggal 1 Februari 2019 konsumen mengirimkan barang berupa dompet dan krim wajah dari Tangerang Selatan menuju Surabaya menggunakan jasa pengiriman JNE YES tetapi pada saat proses pengiriman terjadi resiko yaitu barang paket tersebut hilang dan pengirim mengalami kerugian kehilangan barang dan kehilangan waktu

⁵ *Dokumen Mobil Hilang, Warga Aceh Somasi JNE* terdapat dalam <https://aceh.tribunnews.com/2016/07/25/dokumen-mobil-hilang-warga-aceh-somasi-pt-jne> diakses pada tanggal 1 Juli 2022.

selama 2 bulan.⁶

B. Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang masalah di atas muncul masalah yaitu:

1. Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen atas hilangnya barang angkutan pada PT JNE?
2. Bagaimana tanggung jawab pelaku usaha jasa pengiriman barang terhadap konsumen yang mengalami kerugian kehilangan barang angkutan pada pengiriman barang PT JNE?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah sebagaimana dirumuskan diatas, adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami kerugian pada PT JNE.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis tanggung jawab apa yang dilakukan oleh PT JNE terhadap konsumen.

D. Manfaat Penelitian

Dengan tercapainya tujuan dalam penelitian, maka penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

⁶ *Dinyatakan Hilang, Klaim Paket Hilang JNE Belum Diterima* terdapat dalam <https://news.detik.com/suara-pembaca/d-4511185/dinyatakan-hilang-klaim-paket-hilang-jne-belum-diterima> diakses pada tanggal 1 Juli 2022.

- a. Bagi Penulis, hasil penelitian ini dapat menambah khazanah keilmuan dalam memahami persoalan perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami kerugian terhadap barang yang rusak/hilang saat pengiriman yang dilakukan oleh PT. JNE
- b. Dapat digunakan sebagai pembandingan untuk penelitian serupa di masa yang akan datang serta dapat dikembangkan lebih lanjut demi mendapatkan hasil yang sesuai dengan perkembangan zaman, serta memberikan wawasan terhadap persoalan ganti rugi yang sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia serta perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami kerugian.
- c. Sebagai salah satu syarat dalam menempuh ujian Sarjana Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat memberikan masukan pemikiran bagi masyarakat umum, serta para praktisi hukum, akademisi dalam masalah Hukum Ganti rugi terhadap Barang yang rusak/hilang saat pengiriman yang dilakukan oleh PT. JNE (PT. Jalur Nugraha Ekakurir) kepada masyarakat.

E. Originalitas Penelitian

Nama Penulis dan Judul	Bentuk & Tahun	Catatan Pembeda
------------------------	-------------------	-----------------

Yuhana, Dian Ayu, Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang terhadap Hilangnya Barang Kiriman (studi di CV. Tiki Indramayu)	Jurnal Hukum (2017)	Penulis melakukan penelitiannya di perusahaan jasa kurir PT. TIKI
Aisyah Ayu Musyafah, Hardanti Widya Khasna, Bambang Eko Turisno, Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang	Jurnal Hukum (2018)	Penulis lebih fokus terhadap kasus permasalahan pengiriman keterlambatan barang
Finni Rahmawati, Analisis Hukum terhadap Pertanggungjawaban Barang Hilang/Rusak pada PT JNE batoh Banda Aceh (Pendekatan Teori <i>Yad-Amānah</i> dan <i>Yad-Damānah</i>)	Skripsi (2017)	Penulis lebih fokus terhadap pertanggungjawaban barang menurut konsep <i>Yad-Amānah</i> dan <i>Yad-Damānah</i>
Andi Riyanto, Perlindungan Barang Konsumen Penggunaan Jasa Pengiriman Barang Atas Hilangnya Barang Kiriman (Studi Kasus Antara Violetta dan Tiki Cabang Yogyakarta di Lembaga Konsumen Yogyakarta)	Skripsi (2015)	Penulis melakukan studi kasus di Yogyakarta dan lebih fokus terhadap upaya perlindungan konsumen dengan cara penyelesaian sengketa

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis Penelitian yang digunakan Penulis dalam penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif atau doktrinal. Pengertian hukum normatif merupakan penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder.⁷ Menurut Peter Mahmud Marzuki, penelitian hukum normatif adalah suatu proses untuk menemukan suatu aturan hukum, prinsip-prinsip hukum, maupun doktrin-doktrin hukum guna menjawab isu hukum yang dihadapi.⁸ Penelitian hukum normatif yang nama lainnya adalah penelitian hukum doktrinal yang disebut juga sebagai penelitian perpustakaan atau studi dokumen karena penelitian ini dilakukan atau ditujukan hanya pada peraturan-peraturan yang tertulis atau bahan-bahan hukum yang lain.⁹

2. Objek dan Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan Penulis pada penelitian ini menggunakan dua jenis pendekatan penelitian yaitu Pendekatan Undang-Undang (*statute approach*), dan Pendekatan Kasus (*case approach*). Pendekatan Undang-Undang (*statute approach*) adalah pendekatan yang dilakukan dengan menelaah semua Undang-Undang

⁷ Soerjono Soekanto & Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif : Suatu Tinjauan Singkat*. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2003, hlm. 13.

⁸ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Kencana Prenada, Jakarta, 2010, hlm. 35.

⁹ Soerjono Soekanto, dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif*, Ctk. Kedelapan, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004, hlm. 14.

dan regulasi yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang diteliti.¹⁰ Dan Pendekatan Kasus (*case approach*) adalah melakukan telaah terhadap beberapa kasus terkait mengenai isu yang dihadapi yang telah menjadi putusan pengadilan yang mempunyai hukum tetap¹¹. Dua pendekatan ini untuk meneliti bagaimana bentuk tanggung jawab pelaku usaha jasa pengiriman barang terhadap konsumen pengiriman barang, serta perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami kerugian.

3. Sumber Data Penelitian

Ada tiga bentuk sumber data dalam penelitian ini yang akan penulis jadikan sebagai pusat informasi pendukung data yang dibutuhkan dalam penelitian. Sumber data tersebut adalah:

- a. Bahan hukum primer yaitu bahan hukum yang berupa peraturan perundang-undangan, dengan mengkaji Undang-Undang yang berkaitan dengan penelitian ini diantaranya:
 - 1) Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD)
 - 2) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdato)
 - 3) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
 - 4) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96.

¹⁰ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum Edisi Revisi*, PT Kharisma Putra utama, Bandung, 2015, hlm. 133.

¹¹ *Ibid*, hlm. 134

b. Bahan hukum Sekunder

Jenis data sekunder kegunaannya adalah untuk memperkuat bahan hukum primer. Terdiri dari buku, literatur, jurnal dan hasil penelitian karya ilmiah lain yang berhubungan dengan penelitian ini.

c. Bahan hukum Tersier

Bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder, seperti Kamus Besar Bahasa Indonesia dan Internet.

4. Analisis Data

Basis data yang digunakan adalah analisis data metode kualitatif, yaitu sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.

G. Kerangka Teori

1. Tinjauan Umum Perjanjian

Suatu perjanjian adalah suatu peristiwa di mana seorang berjanji kepada seorang lain atau di mana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal. Dari peristiwa ini, timbulah suatu hubungan antara dua orang tersebut yang dinamakan perikatan. Perjanjian itu menerbitkan suatu perikatan antara dua orang yang membuatnya. Dalam bentuknya, perjanjian itu berupa suatu rangkaian perkataan yang

mengandung janji-janji atau kesanggupan yang diucapkan atau ditulis¹²

Pengertian perjanjian dalam KUHPerdara terdapat pada Pasal 1313 KUHPerdara. Pengertian perjanjian menurut Pasal 1313 tersebut adalah suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dimana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih lainnya.

Menurut Ridwan Khairandy hukum perjanjian mengenal empat asas perjanjian yang saling kait mengait satu dengan yang lainnya. Keempat asas tersebut adalah sebagai berikut :

- a. Asas konsensualisme (*the principle of consensualism*);
- b. Asas kebebasan berkontrak (*the principle of freedom of contract*);
- c. Asas kekuatan mengikatnya kontrak (*the legal binding of contract*); dan
- d. Asas iktikad baik (*principle of good faith*)¹³.

Terdapat 3 unsur dalam perjanjian, yaitu:

- a. Unsur Esensialia, merupakan inti perjanjian yaitu unsur yang mutlak harus ada untuk terjadinya perjanjian, agar perjanjian itu sah.
- b. Unsur Naturalia, merupakan unsur yang lazim melekat pada perjanjian, yaitu unsur yang tanpa diperjanjikan secara khusus

¹² Prof Subekti SH, *Hukum Perjanjian*, Cetakan XVI, PT Intermedia, Jakarta, 1987, hlm. 1.

¹³ Ridwan Khairandy, *Iktikad Baik dalam Kebebasan Berkontrak*, Program Pascasarjana Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia, Jakarta, 2004, hlm. 27.

dalam perjanjian secara diam-diam dengan sendirinya dianggap ada dalam perjanjian. Unsur ini merupakan sifat bawaan (natuur) atau melekat pada perjanjian. Misalnya penjual harus menjamin cacat-cacat tersembunyi kepada pembeli.

- c. Unsur *Aksidentalita*, merupakan unsur yang harus dimuat atau dinyatakan secara tegas di dalam perjanjian oleh para pihak. Misalnya, jika terjadi perselisihan, para pihak telah menentukan tempat yang di pilih¹⁴.

Pasal 1320 KUHPerdara ditentukan bahwa syarat sahnya perjanjian adalah:

- 1) Kata sepakat mereka yang mengikat dirinya
- 2) Kecakapan untuk membuat perjanjian
- 3) Mengenai suatu hal tertentu
- 4) Mengenai suatu sebab atau *causula* yang halal

Keempat syarat tersebut harus dipenuhi dalam mengadakan suatu perjanjian, tidak terpenuhinya syarat subjektif maka perjanjian dapat dimohonkan pembatalan dan apabila syarat objektifnya tidak terpenuhi maka syarat tersebut batal demi hukum.

2. Perjanjian Pengangkutan

¹⁴ *Syarat-syarat Perjanjian dan Unsur-unsur Perjanjian* terdapat dalam <https://www.lawyersclubs.com/syarat-syarat-perjanjian-dan-unsur-unsur-perjanjian/> diakses pada 5 Juli 2022.

Pengertian perjanjian pengangkutan, yaitu suatu persetujuan dengan mana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan atau penumpang dari satu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat, dan pengirim atau penumpang mengikatkan diri untuk membayar biaya pengangkutan.¹⁵ Perjanjian pengangkutan merupakan persetujuan timbal balik, dimana pihak pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan atau orang ke tempat tujuan tertentu, sedangkan pihak lainnya (pengirim, penerima, atau penumpang) berkeharusan untuk menunaikan pembayaran biaya tertentu untuk pengangkutan tersebut.¹⁶

Mengenai perjanjian pengangkutan, Subekti mengemukakan bahwa perjanjian pengangkutan adalah suatu perjanjian dimana satu pihak menyanggupi untuk dengan aman membawa barang atau orang dari satu tempat ke lain tempat, sedangkan pihak lainnya menyanggupi untuk membayar ongkos.¹⁷ Menurut pasal 166 ayat 3 huruf a Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan didefinisikan “surat perjanjian pengangkutan barang sebagai bukti pembayaran yang sah antara pengangkut barang dan pengirim barang.”

3. Ekspediter

¹⁵ H.M.N. H.M.N. Purwosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang*, jilid III, Djambatan, Jakarta, 1984, hlm. 2.

¹⁶ Soekardono, *Hukum Dagang Indonesia*, Rajawali, Jakarta, 1981, hlm. 4.

¹⁷ Subekti, *Aneka Perjanjian*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1985, hlm. 69.

Ekspediter dijumpai dalam perjanjian pengangkutan barang, dalam bahasa Inggris disebut *cargo forwarder*. Ekspediter digolongkan sebagai subjek hukum pengangkutan karena mempunyai hubungan yang sangat erat dengan pengirim atau pengangkut atau penerima barang. Ekspediter berfungsi sebagai pengantara dalam perjanjian pengangkutan yang bertindak atas nama pengirim.¹⁸ Pengusaha transport seperti ekspediter bekerja dalam lapangan pengangkutan barang-barang namun dalam hal ini ia sendirilah yang bertindak sebagai pihak pengangkut. Hal ini nampak sekali dalam perincian tentang besarnya biaya angkutan yang ditetapkan. Seorang ekspediter memperhitungkan atas biaya muatan (*vrachtloon*) dari pihak pengangkut jumlah biaya dan provisi sebagai upah untuk pihaknya sendiri, yang tidak dilakukan oleh pengusaha transport.¹⁹

Berdasarkan uraian di atas, dapat diketahui kriteria ekspediter menurut ketentuan undang-undang, yaitu:²⁰

1. Perusahaan pengantara pencari pengangkut barang;
2. Bertindak untuk dan atas nama pengirim; dan
3. Menerima provisi dari pengirim.

¹⁸ Abdulkadir Muhammad, Hukum Pengangkutan Niaga, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2008, hlm. 59

¹⁹ Achmad Ichsan, Hukum Dagang, Pradnya Paramita, Jakarta, 1976, hlm. 421.

²⁰ Abdulkadir Muhammad, Hukum Pengangkutan Niaga..., op.cit., hlm. 53.

Menurut ketentuan Pasal 86 KUHD, perusahaan ekspedisi adalah perusahaan yang kegiatan usahanya mencari pengangkut barang di darat atau di perairan untuk kepentingan pengirim. Perusahaan ekspedisi wajib mencatat dalam buku catatan hariannya sifat, jumlah, dan harga barang yang harus diangkut. Perusahaan ekspedisi muatan harus menjamin pengiriman barang dan barang yang diterimanya tiba dengan baik dan secepat mungkin, dengan mengindahkan segala upaya yang dapat digunakannya untuk menyerahkan barang dengan baik.²¹ Menurut Pasal 88 KUHD, perusahaan ekspedisi juga harus menanggung kerusakan atau kehilangan barang-barang dagangan dan barang-barang sesudah pengirimannya yang disebabkan oleh kesalahan atau keteledorannya.

4. Perlindungan konsumen

Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri. Dalam bidang hukum istilah ini masih relatif baru khususnya di Indonesia sedangkan di negara maju, hal ini mulai dibicarakan bersamaan dengan berkembangnya industri dan teknologi.

²¹ *Ibid*, hlm. 79.

Pasal 1 angka 1 Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan: “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk perlindungan kepada konsumen”. Arti perlindungan konsumen yang diatur dalam Pasal 1 ayat (1) Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas meliputi perlindungan konsumen dalam memperoleh barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan hingga ke akibat akibat dari pemakaian barang dan jasa tersebut.²²

Perlindungan konsumen dilakukan apabila dalam suatu transaksi terdapat kesalahan dari pihak penjual yang merugikan konsumen. Perlindungan ini diatur dalam UUPK yang melindungi konsumen dari praktik-praktik yang melanggar hukum yang dilakukan oleh penjual.

Berdasarkan pendapat di atas, pengertian perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen dalam memperoleh barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga ke akibat akibat dari pemakaian barang dan jasa

²² Janus Sibadolok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2010, hlm. 7.

tersebut.

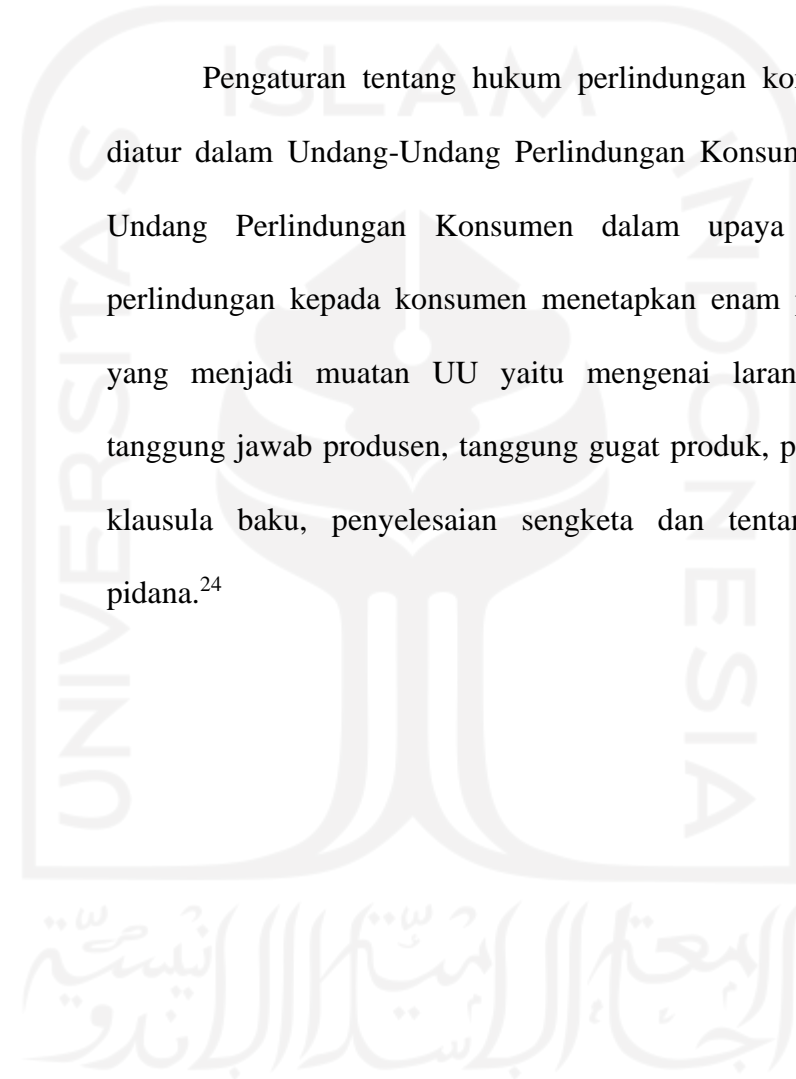
a. Pengaturan Perlindungan Konsumen

Demi melindungi konsumen di Indonesia dari hal-hal yang dapat mengakibatkan kerugian terhadap konsumen, pada tanggal 20 April 1999 Pemerintah telah menetapkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Untuk selanjutnya akan penulis tulis dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Undang-Undang Perlindungan Konsumen dimaksudkan menjadi landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen.

Hukum perlindungan konsumen yang berlaku di Indonesia memiliki dasar hukum yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Dengan adanya dasar hukum yang pasti, perlindungan terhadap hak-hak konsumen bisa dilakukan dengan penuh optimisme. Pengaturan tentang hukum perlindungan konsumen telah diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Berdasarkan Pasal 1 angka 1 UUPK disebutkan bahwa, “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”. Menurut Happy Sutanto, “kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen

berupa perlindungan terhadap hak-hak konsumen, yang diperkuat melalui Undang-Undang khusus, memberi harapan agar pelaku usaha tidak bertindak sewenang-wenang yang selalu merugikan hak-hak konsumen.”²³

Pengaturan tentang hukum perlindungan konsumen telah diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Undang-Undang Perlindungan Konsumen dalam upaya memberikan perlindungan kepada konsumen menetapkan enam pokok materi yang menjadi muatan UU yaitu mengenai larangan-larangan, tanggung jawab produsen, tanggung gugat produk, perjanjian atau klausula baku, penyelesaian sengketa dan tentang ketentuan pidana.²⁴



²³ Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Visimedia, Jakarta, 2008, hlm. 4.

²⁴ Nurmandjito, *Kesiapan Perangkat Perundang-undangan Tentang Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung, 2000, hlm. 31.

H. Sistematika Penulisan

Penelitian ini disusun dalam 4 (empat) bab, yaitu:

I. BAB I PENDAHULUAN

Bab pertama merupakan pendahuluan yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan kajian, metode penelitian, kerangka teori dan sistematika penulisan.

II. BAB II TINJAUAN UMUM

Bab kedua ini berisikan tentang teori-teori yang bersumber dari perundang-undangan maupun literatur-literatur yang merujuk pada tinjauan pustaka pada bab 1 yang kemudian lebih dikembangkan berdasarkan hasil kajian kepustakaan.^[1]

III. BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ketiga berisi tentang analisis yang berkaitan dengan pokok permasalahan penelitian ini, yaitu tentang Perlindungan Hukum Bagi Konsumen atas Hilangnya Paket Pada Jasa Pengiriman Barang PT JNE.

IV. BAB IV PENUTUP

Bab keempat berisi kesimpulan dan saran dari uraian skripsi ini.

BAB II
TINJAUAN TEORI TENTANG PERJANJIAN, PERJANJIAN
PENGANGKUTAN, EKSPEDISI, DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN

A. Perjanjian Pada Umumnya

1. Pengertian Perjanjian

Buku III KUH Perdata mengatur tentang *Verbintenissenrecht*, dimana terdapat pula istilah *Overeenkomst*. Dikenal dari 3 terjemahan *Verbentenis*, yaitu perikatan, perutangan dan perjanjian, sedangkan *Overeenkomst* memiliki 2 terjemahan, yaitu perjanjian dan persetujuan.²⁵ Pengertian dari perjanjian itu sendiri, diatur didalam Buku III dan Bab II KUH Perdata. Pasal 1313 KUH Perdata berbunyi : “Suatu perjanjian (persetujuan) adalah satu perbuatan dimana satu orang, atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih.²⁶

Selain itu terdapat juga beberapa pendapat menurut para ahli, salah satunya menurut Subekti, perjanjian merupakan suatu peristiwa di mana seseorang berjanji kepada orang lain, atau di mana dua orang saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal²⁷. Kemudian R. Setiawan, menyebutkan bahwa perjanjian ialah suatu perbuatan hukum di mana satu orang atau lebih

²⁵ Handri Raharjo, Hukum Perjanjian di Indonesia, Pustaka Yustitia, Yogyakarta, 2009, hlm. 41.

²⁶ *Ibid.*

²⁷ Subekti, 2001, Pokok-Pokok Hukum Perdata, PT. Intermasa, Jakarta, hlm. 36.

mengikatkan dirinya atau saling mengingatkan dirinya dengan satu orang atau lebih²⁸

2. Asas-asas Hukum Dalam Perjanjian

Dari banyaknya asas dalam KUH Perdata, sekurang-kurangnya terdapat 4 (empat) asas yang dikenal. Berikut ini adalah penjelasan mengenai asas-asas yang dimaksud:

a. Asas Konsensualisme (*the principle of consensualism*)

Setiap tercapainya kata sepakat, maka segala hak dan kewajiban serta akibat hukum dari suatu perjanjian akan mengikat para pihak.²⁹

b. Asas Kebebasan Berkontrak (*the principle of freedom of contract*)

Asas kebebasan berkontrak diakui pada hukum perjanjian di Indonesia, dikarenakan hukum perjanjian di Indonesia menganut sistem terbuka. Sehingga setiap orang memiliki kebebasan untuk mengikatkan diri terhadap orang lain.³⁰

c. Asas Kekuatan Mengikatnya Kontrak (*the legal binding of contract*)

Pasal 1338 (1) KUH Perdata menjelaskan bahwa segala perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang

²⁸ R. Setiawan, *Hukum Perikatan-Perikatan Pada Umumnya*, Bina Cipta, Bandung, 1987, hlm. 49

²⁹ Sisilia Maria F, "*Mengenal Asas-Asas Dalam Perjanjian*", *Jurnal Hukum*, Lembaga Bantuan Hukum Pengayoman, 2022

³⁰ Lina Jamilah, *Asas Kebebasan Berkontrak dalam Perjanjian Standar Baku*, Vol. XIII No. 1, (Agustus 2012)

bagi mereka yang membuatnya. Sebenarnya yang dimaksud oleh Pasal tersebut, tidak lain dari pernyataan bahwa tiap perjanjian mengikat kedua belah pihak, yang tersirat pula ajaran asas kekuatan mengikat yang dikenal juga adagium-adagium “*Pacta sunt servanda*” yang berarti janji yang mengikat.³¹

d. Asas Itikad Baik (*principle of good faith*)

Pasal 1338 ayat (3) KUH Perdata berbunyi : “Perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik.” Asas ini menjelaskan bahwa para pihak yaitu debitur dan kreditur harus melaksanakan substansi kontrak dengan rasa percaya dan yakin serta kemauan baik dari para pihak. Asas itikad baik terbagi menjadi dua macam, yaitu itikad baik *nisbi*, serta itikad baik *mutlak*. Pada itikad baik yang pertama, yang diperhatikan adalah sikap dan tingkah laku seseorang. Pada itikad yang kedua, menilai keadaan sesuai norma-norma obyektif.³²

3. Syarat Sahnya Perjanjian

Pasal 1320 KUH Perdata mengatur 4 syarat sah perjanjian yaitu:³³

a. Kesepakatan para pihak

Kesepakatan berarti ada persesuaian kehendak yang bebas antara para pihak mengenai hal-hal pokok yang diinginkan

³¹ Subekti, Pokok-pokok Hukum Perdata, PT. Intermasa, Jakarta, 2004, hlm. 127

³² Salim H.S., *Hukum Kontrak: Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*, Jakarta, 2014, Sinar Grafika, hlm.3

³³ <https://www.hukumonline.com/klinik/a/macam-macam-perjanjian-dan-syarat-sahnya-1t4c3d1e98bb1bc>, diakses pada tanggal 2 September 2022

dalam perjanjian. Dalam hal ini, antara para pihak harus mempunyai kemauan yang bebas (sukarela) untuk mengikatkan diri, di mana kesepakatan itu dapat dinyatakan secara tegas maupun diam-diam. Bebas di sini artinya adalah bebas dari kekhilafan, paksaan, dan penipuan. Secara *a contrario*, berdasarkan **Pasal 1321 KUH Perdata**, perjanjian menjadi tidak sah, apabila kesepakatan terjadi karena adanya unsur-unsur kekhilafan, paksaan, atau penipuan.

b. Kecakapan para pihak

Pada dasarnya semua orang cakap dalam membuat perjanjian, kecuali tidak cakap menurut undang-undang.

c. Mengenai suatu hal tertentu

Hal tertentu artinya adalah apa yang diperjanjikan hak-hak dan kewajiban kedua belah pihak, yang paling tidak barang yang dimaksudkan dalam perjanjian ditentukan jenisnya dan merupakan barang-barang yang dapat diperdagangkan.

d. Sebab yang halal

Sebab yang halal adalah isi perjanjian itu sendiri, yang menggambarkan tujuan yang akan dicapai oleh para pihak. Isi dari perjanjian itu tidak bertentangan dengan undang-undang, kesusilaan, maupun dengan ketertiban umum.

4. Jenis-jenis Perjanjian

Secara umum perjanjian dapat dibedakan menjadi dua kelompok, yaitu perjanjian obligatoir dan perjanjian non obligatoir. Perjanjian obligatoir adalah perjanjian yang mewajibkan seseorang untuk menyerahkan atau membayar sesuatu. Sedangkan perjanjian non obligatoir adalah perjanjian yang tidak mewajibkan seseorang untuk menyerahkan atau membayar sesuatu.³⁴

B. Perjanjian Pengangkutan

1. Pengertian Hukum Perjanjian Pengangkutan

Menurut H.M.N. Purwosutjipto, Perjanjian Pengangkutan adalah perjanjian timbal balik antara pengangkut dengan pengirim, dimana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan atau orang dari suatu tempat ke tempat tertentu dengan selamat, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar uang angkutan.³⁵

Ada empat asas pokok yang mendasari perjanjian pengangkutan:³⁶

a. Asas Konsensual

Asas ini tidak mensyaratkan bentuk perjanjian angkutan secara tertulis, sudah cukup apabila ada persetujuan kehendak antara pihak-pihak. Dalam kenyataannya, hampir semua perjanjian pengangkutan

³⁴ Komariah, Hukum Perdata, Malang, Universitas Muhammadiyah Malang, 2002, hlm. 169

³⁵ Suwardjoko Warpanil, 1990, *Merencanakan Sistem Pengangkutan*, Bandung, Penerbit ITB. hlm.

³⁶ Perjanjian Pengangkutan Barang Pada PT. Kerta Gaya Pusaka (KGP) Dan Akibat Hukumnya Jika Terjadi Wanprestasi terdapat dalam <https://media.neliti.com/media/publications/135603-ID-perjanjian-pengangkutan-barang-pada-pt-k.pdf> diakses pada tanggal 2 September 2022.

darat, laut, dan udara dibuat secara tidak tertulis, tetapi selalu didukung dokumen pengangkutan.

b. Asas Koordinasi

Asas ini mensyaratkan kedudukan yang seimbang antara pihak-pihak dalam perjanjian pengangkutan.

c. Asas Campuran

Perjanjian pengangkutan merupakan campuran dari tiga jenis perjanjian, yaitu pemberian kuasa dari pengirim kepada pengangkut, penyimpan barang dari pengirim kepada pengangkut, dan melakukan pekerjaan pengangkutan yang diberikan oleh pengirim kepada pengangkut. Jika dalam perjanjian pengangkutan tidak diatur lain, maka diantara ketentuan ketiga jenis perjanjian itu dapat diberlakukan. Hal ini ada hubungannya dengan asas konsensual.³⁷

d. Asas Tidak Ada Hak Retensi

Penggunaan hak retensi bertentangan dengan fungsi dan tujuan pengangkutan. Penggunaan hak retensi akan menyulitkan pengangkut sendiri, misalnya penyediaan tempat penyimpanan, biaya penyimpanan, penjagaan dan perawatan barang. (Muhammad, Abdulkadir. 1991:17)
Perjanjian pengangkutan bersifat Konsensus, sehingga pembuatan perjanjian pengangkutan tidak disyaratkan harus tertulis, bisa saja cukup dengan lisan, asal ada persetujuan kehendak.

³⁷ Memahami Perjanjian Pengangkutan Melalui Darat, Laut, dan Udara terdapat dalam <https://www.hukumonline.com/klinik/a/memahami-perjanjian-pengangkutan-melalui-darat--laut--dan-udara-cl4856> diakses pada tanggal 2 September 2022

2. Pihak-pihak yang Terlibat dalam Perjanjian Pengangkutan

Yang disebut sebagai pihak-pihak dalam pengangkutan yaitu para subjek hukum sebagai pendukung hak dan kewajiban dalam hubungan hukum pengangkutan.³⁸

HMN Purwosutjipto mengemukakan bahwa pihak yang ada di dalam pengangkutan adalah pengangkut dan pengirim. Pengangkut merupakan orang yang mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan atau orang lain dari satu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat. Sedangkan pengirim yaitu pihak yang mengikatkan diri untuk membayar uang angkutan, dimaksudkan juga ia memberikan muatan.³⁹

Menurut Abdulkadir Muhammad, subjek hukum pengangkutan adalah "pendukung kewajiban dan hak dalam hubungan hukum pengangkutan, yaitu pihak-pihak yang terlibat secara langsung dalam proses perjanjian sebagai pihak dalam perjanjian pengangkutan".⁴⁰ Mereka itu adalah pengangkut, pengirim, penumpang, penerima, ekspediter, agen perjalanan, pengusaha muat bongkar, dan pengusaha pergudangan.

³⁸ Sution usman adji, 2001, *Hukum Pengangkutan di Indonesia*, Jakarta: PT Rinka Cipta. hlm. 6-7

³⁹ H.M.N. Purwosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang*, jilid III, Djambatan, Jakarta, 1984, hlm. 16.

⁴⁰ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2008, hlm. 59

Dari berbagai pendapat yang dikemukakan oleh para ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa dalam kegiatan pengangkutan barang, akan melibatkan pihak-pihak sebagai berikut :⁴¹

a. Pengangkut (*Carrier*)

Dalam perjanjian pengangkutan barang, pihak pengangkut yakni pihak yang berkewajiban memberikan pelayanan jasa angkutan, barang dan berhak atas penerimaan pembayaran tarif angkutan sesuai yang telah diperjanjikan. Dalam perjanjian pengangkutan penumpang, pihak pengangkut yakni pihak yang berkewajiban memberikan pelayanan jasa angkutan penumpang dan berhak atas penerimaan pembayaran tarif (ongkos) angkutan sesuai yang telah ditetapkan.

b. Pengirim Barang (*Consigner, Shipper*)

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang Indonesia tidak mengatur definisi pengirim secara umum. Akan tetapi, dilihat dari pihak dalam perjanjian pengangkutan, pengirim adalah pihak yang mengikatkan diri untuk membayar pengangkutan barang dan atas dasar itu dia berhak memperoleh pelayanan pengangkutan barang dari pengangkut. Dalam bahasa Inggris, pengirim disebut *consigner*, khusus pada pengangkutan perairan pengangkut disebut *shipper*.⁴²

c. Penerima (*Consignee*)

⁴¹ Celina Tri Siwi Kristiyant, 2009, *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta. Sinar Grafika, hlm. 35.

⁴² H.R Daeng Naja, 2009. *Pengantar Hukum Bisnis Indonesia*. Bandung. PT Cipta Aditya Bakti, hlm. 52.

Selain pihak pengangkut dan pengirim dalam praktiknya juga terdapat pihak penerima, sebagaimana yang telah diketahui bersama adalah termasuk kewajiban pengangkut untuk menyerahkan barang angkutan kepada penerima seperti yang telah ditetapkan dalam perjanjian pengangkutan.⁴³

d. Penumpang (*Passanger*)

Penumpang adalah pihak dalam perjanjian pengangkutan penumpang. Penumpang mempunyai dua kedudukan, yaitu sebagai subyek pengangkutan karena ia adalah pihak dalam perjanjian, dan penumpang juga sebagai objek pengangkutan karena ia adalah muatan yang diangkut. Sebagai pihak dalam perjanjian pengangkutan, penumpang harus sudah dewasa atau mampu melakukan perbuatan hukum atau mampu membuat perjanjian (pasal 1320 KUHPdt).

e. Agen Perjalanan (*Travel Agent*)

Dalam perjanjian mencarikan pengangkut bagi penumpang adalah biro perjalanan (*travel agent*). Agen perjalanan digolongkan sebagai subjek hukum pengangkutan karena mempunyai hubungan yang sangat erat dengan pengangkut, yaitu perusahaan pengangkutan penumpang. Agen perjalanan berfungsi sebagai agen (wakil) dalam perjanjian keagenan (*agency agreement*) yang bertindak untuk dan atas nama pengangkut. Agen perjalanan adalah perusahaan yang kegiatan usahanya mencarikan penumpang bagi perusahaan pengangkutan kereta

⁴³ Soekardono, *Hukum Dagang Indonesia*, Rajawali, Jakarta, 1984, hlm. 76.

api, kendaraan umum, kapal, atau pesawat udara. Berdasarkan uraian di atas, dapat ditentukan kriteria agen perjalanan menurut undang-undang, yaitu:⁴⁴

- 1) Perusahaan pengantara pencari pengangkut barang;
- 2) Bertindak untuk dan atas nama pengirim; dan
- 3) Menerima provisi dari pengirim

f. Pengusaha Muat Bongkar (*Stevedoring*)

Untuk mendukung kelancaran kegiatan angkutan barang dari dan ke suatu pelabuhan, maka kegiatan bongkar muat barang dari dan ke kapal mempunyai kedudukan yang penting. Di samping itu keselamatan dan keamanan barang yang dibongkar muat dari dan ke pelabuhan sangat erat kaitannya dengan kegiatan bongkar muat tersebut. Menurut Pasal 1 butir 16 Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 1999 pengusaha muat bongkar adalah "kegiatan usaha yang bergerak dalam bidang bongkar muat barang dan/atau hewan dari dan ke kapal". Perusahaan ini memiliki tenaga ahli yang pandai menempatkan barang di dalam ruang kapal yang terbatas itu sesuai dengan sifat barang, ventilasi yang diperlukan, dan tidak mudah bergerak/bergeser. Demikian juga ketika membongkar barang dari kapal diperlukan keahlian sehingga barang

⁴⁴ Rahayu Hartini, *Hukum Pengangkutan*, UMMPress, Malang, 2007, Hlm. 26-27.

yang dapat dibongkar dengan mudah, efisien, dan tidak menimbulkan kerusakan.⁴⁵

g. Ekspediter

Ekspediter dijumpai dalam perjanjian pengangkutan barang, dalam bahasa Inggris disebut *cargo forwarder*. Ekspediter digolongkan sebagai subjek hukum pengangkutan karena mempunyai hubungan yang sangat erat dengan pengirim atau pengangkut atau penerima barang. Ekspediter berfungsi sebagai perantara dalam perjanjian pengangkutan yang bertindak atas nama pengirim.⁴⁶

3. Perjanjian Pengangkutan Udara

Sebagaimana dalam Pasal 1 angka 29 Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, yaitu "... adalah perjanjian antara pengangkut dan pihak penumpang dan/atau pengirim kargo untuk mengangkut penumpang dan/atau kargo dengan pesawat udara, dengan imbalan bayaran atau dalam bentuk imbalan jasa lain".

Perjanjian pengangkutan sangat erat hubungannya dengan pengangkut. Hal ini berarti, bahwa tanggung jawab pengangkut mulai berjalan sejak penumpang dan atau barang dimuat ke dalam alat pengangkut sampai dengan penumpang dan/atau barang itu diturunkan dari alat pengangkut. Dalam penyelenggaraan pengangkutan ada pihak-pihak yaitu para pihak yang terlibat langsung dalam perjanjian pengangkutan, seperti

⁴⁵ Zainal Asikin, *Hukum Dagang*, Jakarta, RajaGrafindo Persada, 2013, hlm. 166.

⁴⁶ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2008, hlm. 59

pengangkut, penumpang dan/atau pengirim. Tetapi ada pihak yang tidak terlibat langsung sebagai pihak yang berkepentingan atas penyelenggaraan pengangkutan yang disebut dengan istilah perantara yaitu salah satunya adalah ekspediter.

Memperhatikan uraian sebagaimana tersebut diatas dapat dijelaskan bahwa dalam perjanjian pengangkutan, penyelenggara angkutan berkewajiban untuk mengangkut penumpang dan atau barang dari suatu tempat ke tempat tujuan dengan selamat. Kewajiban tersebut disertai dengan tanggung jawab khususnya untuk penumpang sebagaimana pasal 145 Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan yang menentukan bahwa “Pengangkut bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh pengirim kargo karena kargo yang dikirim hilang, musnah, atau rusak yang diakibatkan oleh kegiatan angkutan udara selama kargo berada dalam pengawasan pengangkut”. Jadi Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan menganut Prinsip tanggung jawab mutlak (*no-fault liability, absolute atau strict liability principle*), yang artinya pengangkut harus memberikan ganti rugi tanpa harus membuktikan adanya kesalahan.⁴⁷

C. Jasa Pengiriman Barang (Ekspediter)

⁴⁷ St. Nadiyah Hudjaemah P, Thea Ingrida R, dkk, “*Tanggung Jawab Pihak JNE sebagai Ekspediter atas Kerugian yang Timbul Akibat Rusaknya Barang Elektronik Berupa HP Samsung Galaxy Note 7 yang Dikirim*”, Jurnal Pemikiran dan Pembaharuan Hukum Islam Vol. 21, No. 2 (2018)

1. Konsep Jasa Pengiriman Barang (Ekspeditor)

Ekspeditor sebagai subjek diakui oleh hukum untuk melakukan perbuatan hukum, dalam hal ini menjadi pihak yang menyalurkan keinginan pengirim barang untuk mencari pengangkut supaya barangnya diangkut ke tempat tujuan. Kitab Undang-Undang Hukum Dagang menentukan pada Pasal 86 ayat (1): “*De expediteur is iemand, die zich met het doen vervoeren van koopmanschappen en goederen te land of te water bezig houdt*” (ekspeditor adalah orang, yang pekerjaannya menyuruh orang lain untuk menyelenggarakan pengangkutan barang-barang dagangan dan barang-barang lainnya melalui daratan atau perairan).⁴⁸

Pasal 87 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang memaparkan bahwa ekspeditor harus menjamin pengiriman dengan rapi dan secepatnya atas barang-barang dagangan dan barang-barang yang telah diterimanya untuk itu, dengan mengindahkan segala sarana yang dapat diambilnya untuk menjamin pengiriman yang baik. Selanjutnya, dalam Pasal 88 Ekspeditor harus menanggung kerusakan atau kehilangan barang-barang dagangan dan barang-barang sesudah pengirimannya yang disebabkan oleh kesalahan atau keteledorannya. Dan dalam pasal 89 KUHD ditentukan bahwa: “ia harus menanggung segala ekspeditor perantara yang digunakan”. Oleh karena itu ekspeditor bertanggung jawab atas kerugian-kerugian yang timbul.

2. Tanggung Jawab Jasa Pengiriman Barang (Ekspeditor)

⁴⁸ H.M.N. Purwosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia Jilid 3 Hukum Pengangkutan*, Djambatan, Jakarta, Cetakan Kelima, hlm. 12.

Pihak-pihak dalam perjanjian pengangkut adalah pengangkut dan pengirim. Perjanjian Pengangkutan bersifat timbal balik, artinya kedua belah pihak mempunyai hak dan kewajiban masing-masing kewajiban pihak pengangkut adalah menyelenggarakan barang atau orang ke tempat tujuan dengan selamat. Sebaliknya, sebagai pihak pengirim barang berkewajiban untuk membayar ongkos angkutan yang telah disepakati.

Hal ini yang kemudian menjadi hak pihak pengangkut. Sedangkan hak pengirim adalah menerima barang yang dikirim dengan keadaan utuh. Apabila pihak pengiriman barang tidak melaksanakan kewajiban sebagaimana mestinya, maka pihak pengangkut harus bertanggung jawab, artinya pihak pengiriman harus memikul semua akibat yang timbul dari perbuatan penyelenggaraan pengiriman baik karena kesengajaan ataupun kelalaian pihak pengirim.⁴⁹

Bentuk nyata dari tanggung jawab pengirim yaitu dengan memberikan ganti rugi atas biaya dan kerugian yang diderita konsumen. Namun hal tersebut tidak berlaku mutlak. Ada beberapa batasan-batasan dalam pemberian ganti rugi tersebut, antara lain:

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

⁴⁹ Ridwan Labatjo, "Analisis Yuridis Tentang Kedudukan Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (*Absolut Of Liability*) Dalam Penyelenggaraan Pengangkutan Barang Dengan Kapal Laut Di Indonesia", Jurnal Yustusuable No. 3 (2019)

Dalam perjanjian pengangkutan juga terdapat hal-hal yang bukan menjadi tanggung jawab pihak pengangkut. Artinya, apabila timbul kerugian, pengangkut bebas dari pembayaran ganti rugi. Beberapa hal yang tidak menjadi tanggung jawab pengangkut adalah:

- a. Keadaan Memaksa (*Overmach*);
- b. Cacat pada barang atau penumpang itu sendiri;
- c. Kesalahan atau kelalaian pengirim atau penumpang itu sendiri.

Ketiga hal ini diakui di dalam undang-undang maupun dalam doktrin ilmu hukum. Berdasarkan asas kebebasan berkontrak, pihak-pihak dapat membuat ketentuan yang membatasi tanggung jawab pihak-pihak. Dalam hal ini pengangkut dapat membatasi tanggung jawab berdasarkan kelayakan.⁵⁰

Menurut Saefullah Wiradipraja, ada tiga macam prinsip tanggung jawab pengangkut dalam hukum pengangkutan:⁵¹

- a. Prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan;
- b. Prinsip tanggung jawab berdasarkan praduga;
- c. Prinsip tanggung jawab mutlak.

Di dalam perundang-undangan telah diatur mengenai beberapa hal yang wajib ditaati oleh pelaku usaha sebagaimana dengan JNE sebagai perusahaan ekspedisi. Apabila dalam pelaksanaannya terjadi pelanggaran

⁵⁰ <http://repository.stimart-amni.ac.id/740/2/BAB%20II%20%28Autosaved%29.pdf>
diakses pada 29 September 2022

⁵¹ Saefullah Wiradipradja, *Tanggungjawab Pengangkut Dalam Hukum Pengangkutan Udara Internasional dan Nasional*, Liberty, Yogyakarta, 1989, hlm.19.

maka perusahaan ekspedisi harus bertanggung jawab sepenuhnya, diantaranya:

a. Berdasarkan pada Pasal 1366 KUHPerdara yang berbunyi “Setiap orang bertanggung jawab tidak hanya untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya tetapi juga untuk segala kerugian yang disebabkan akibat kelalaian atau kurang hati-hatian”, sehingga bertanggung jawab atas segala bentuk barang yang hilang atau dicuri dan memberikan ganti rugi kepada konsumen yang dirugikan maupun kerusakan yang timbul akibat kelalaian dan keteledoran pihak ekspedisi.

b. Selain itu, mengenai ganti rugi diatur pula dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Pasal 188 yang mana, perusahaan angkutan umum bertanggung jawab pada segala kerugian yang diderita akibat pengiriman karena musnah, hilang atau rusak akibat penyelenggara angkutan kecuali dibuktikan lain akibat kejadian yang tidak dapat dicegah atau dihindari.

Bertanggung jawab apabila terdapat perbuatan melawan hukum pekerjanya, yang mana perusahaan bertanggung jawab atas segala perbuatan yang dilakukan oleh pekerjanya. Hal tersebut juga diatur dalam UU Nomor 22 Tahun 2009 Pasal 191 yang berbunyi “Perusahaan Angkutan Umum bertanggung jawab atas kerugian yang diakibatkan

oleh perbuatan orang yang dipekerjakannya dalam kegiatan penyelenggaraan angkutan”.⁵²

3. Perjanjian Ekspedisi

Perjanjian ekspedisi adalah perjanjian antara ekspediter dengan pengirim. Dimana ekspediter berfungsi sebagai perantara yang bertindak atas nama pengirim untuk mencari pengangkut yang baik untuk pengirim, sedangkan pengirim mengikat diri untuk membayar sejumlah provisi kepada ekspediter.

Berdasarkan perjanjian ekspedisi yang telah dikemukakan di atas, unsur-unsur dari suatu perjanjian ekspedisi yaitu:⁵³

a. Ada pihak-pihak

Pihak-pihak dalam perjanjian ekspedisi adalah ekspediter sebagai pihak yang mencari pengangkut dan pengirim sebagai pemilik barang;

b. Ada persetujuan dari pihak-pihak itu

Persetujuan dalam perjanjian ekspedisi adalah persetujuan untuk mencari pengangkut dalam rangka pengiriman barang;

c. Ada tujuan yang akan dicapai

Tujuan perjanjian ekspedisi bagi pengirim adalah barang yang dikirim selamat sampai tujuan. Sedangkan bagi ekspediter adalah

⁵² “*Bagaimana Bentuk Pertanggungjawaban Hukum Ekspedisi terhadap Barang yang Tidak Dikirimkan Atau Hilang?*” terdapat dalam <https://heylawedu.id/blog/bagaimana-bentuk-pertanggungjawaban-hukum-ekspedisi-terhadap-barang-yang-tidak-dikirimkan-atau-hilang>, diakses pada tanggal 24 Januari 2023.

⁵³ H.M.N Purwosutjipto, op. cit. hlm. 13.

memperoleh keuntungan yang dibayar oleh pengirim agar perusahaannya dikenal oleh masyarakat luas;

d. Ada prestasi yang dilaksanakan

Kewajiban ekspediter adalah mencari pengangkut yang baik bagi pengirim dan melaksanakan segala urusan pengiriman barang. Sedangkan Hak ekspediter adalah menerima provisi dari pengirim. Kewajiban pengirim adalah membayar provisi kepada ekspediter dan berhak mendapatkan angkutan yang baik untuk barang-barangnya. Sehingga pengiriman tersebut berjalan lancar;

e. Ada bentuk tertentu, lisan atau tulisan

Perjanjian ekspedisi tidak mengharuskan dilaksanakan tertulis, jadi dapat juga dilaksanakan secara lisan maupun tulisan berdasarkan kesepakatan pihak-pihak.

D. Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Konsumen dan Perlindungan Konsumen

Konsumen berasal dari ahli bahasa dari kata *consumer* (Inggris Amerika), atau *consument* (Belanda). Secara harafiah arti kata *consumer* adalah (lawan produsen) setiap orang yang menggunakan barang. Tujuan penggunaan barang atau jasa menentukan termasuk konsumen kelompok mana pengguna tersebut. Begitu pula kamus bahasa Inggris-Indonesia

memberi kata consumer sebagai pemakai atau konsumen.⁵⁴ Pengertian konsumen telah diatur didalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dimana terdapat dalam Pasal 1 angka 2 yaitu Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.⁵⁵

Konsumen dapat berupa:

- a. Pemakai barang hasil produksi;
- b. Penerima pesan iklan;
- c. Pemakai jasa (pelanggan).

Adapun jenis-jenis konsumen, yakni sebagai berikut:

- a. Konsumen antara

Konsumen antara merupakan konsumen yang menggunakan barang atau jasa dengan tujuan untuk membuat barang atau jasa lain, atau diperdagangkan kembali (untuk tujuan komersial).⁵⁶

- b. Konsumen akhir

Konsumen akhir merupakan konsumen yang menggunakan produk akhir untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidup mereka, keluarganya dan atau rumah tangga. Konsumen akhir pada intinya adalah orang alami

⁵⁴ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2009, hlm. 22.

⁵⁵ Abdul Hakim Siagian, *Pertanggung Jawaban Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Dalam Perjanjian Baku*, Jabal Rahmat 2012, Medan, hlm. 13.

⁵⁶ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan konsumen: Suatu Pengantar*, Diadit media, Cetakan Kedua, Jakarta, 2002, hlm. 9

(*natuurlijke person*) dan menggunakan produk tersebut tidak untuk diperdagangkan.⁵⁷

Perlindungan konsumen adalah keseluruhan peraturan dan hukum yang mengatur hak dan kewajiban konsumen dan produsen yang timbul dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dan mengatur upaya-upaya untuk menjamin terwujudnya perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen (Sidobalok 2014:39).

2. Tujuan Perlindungan Konsumen

Berdasarkan Pasal 3 UUPK disebutkan bahwa perlindungan konsumen bertujuan untuk:

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkan dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa.
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam usaha.

⁵⁷ *Ibid.*, hlm. 12

6. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

3. Asas-Asas dalam Perlindungan Konsumen

Menurut ketentuan yang terdapat dalam pengaturan dalam perlindungan konsumen ada lima asas perlindungan konsumen yang ditetapkan UUPK Pasal 2 yaitu Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum”.

Asas-asas tersebut meliputi:⁵⁸

- a. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamankan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan;
- b. Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil;
- c. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materil dan spritual;

⁵⁸ Siahaan N.H.T, *Hukum Konsumen Perlindungan Konsumen Dan Tanggung Jawab Produk*, Pantai Rei, Jakarta, 2005, hlm. 82.

- d. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan / atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan;
- e. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar pelaku usaha maupun mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam **H**menyelenggarakan perlindungan konsumen serta Negara menjamin kepastian hukum.

4. Hak dan Kewajiban Konsumen

Dalam UUPK merumuskan sejumlah hak penting konsumen, menurut Pasal 4 ada sembilan hak dari konsumen.

Hak-hak tersebut meliputi:⁵⁹

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan atas barang dan jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;

⁵⁹ *Ibid.*

- e. Hak untuk mendapatkan bantuan hukum (advokasi), perlindungan, dan penyelesaian sengketa;
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar, jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atau jasa yang merugikan;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Kewajiban konsumen diatur dalam Pasal 5 UUPK 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. Pengertian Pelaku Usaha

Pasal 1 angka 3 UUPK mengartikan pelaku usaha adalah sebagai berikut: “Pelaku usaha merupakan setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum

negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.”

6. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Hak pelaku usaha dalam Pasal 6 UUPK, yaitu:

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Dalam UUPK pelaku usaha memiliki kewajiban untuk beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, sedangkan bagi konsumen, diwajibkan untuk beritikad baik dalam melakukan transaksi. Pelaku usaha diwajibkan beritikad baik sejak barang diproduksi sampai pada tahap penjualan, sebaliknya konsumen diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang atau jasa. Hal ini disebabkan karena

kemungkinan terjadinya kerugian bagi konsumen dimulai sejak barang diproduksi, sedangkan bagi konsumen, kemungkinan untuk merugikan pelaku usaha dimulai pada saat melakukan transaksi.

Adapun kewajiban pelaku usaha terdapat dalam Pasal 7 UUPK, yaitu:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan atau jasa yang berlaku;
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- f. Memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. Memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan konsumen tidak sesuai dengan perjanjian.

7. Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha

Apabila transaksi dalam kegiatan jual beli sudah terlaksana maka akan timbul tanggung jawab yang harus ditanggung oleh pelaku usaha. Menurut hukum, tanggung jawab adalah suatu akibat atas konsekuensi kebebasan seorang tentang perbuatannya yang berkaitan dengan etika atau moral dalam melakukan suatu perbuatan.⁶⁰ Dalam kamus hukum, tanggung jawab adalah suatu keharusan bagi seseorang untuk melaksanakan dengan selayaknya apa yang telah diwajibkan kepadanya.⁶¹

Shidarta mengemukakan secara umum prinsip tanggung jawab sebagai berikut:⁶²

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

Dalam prinsip ini seseorang dapat dimintakan pertanggungjawabannya secara hukum apabila ada unsur kesalahan yang dilakukannya.

- b. Prinsip praduga selalu bertanggung jawab (*presumption of liability principle*)

Dalam prinsip ini tergugat dianggap selalu bertanggung jawab, sampai ia dapat membuktikan ada pada si tergugat. Contoh

⁶⁰ Soekidjo Notoatmojo, *Etika dan Hukum Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta, 2010, hlm.23

⁶¹ Andi Hamzah, *Kamus Hukum*, Ghalia Indonesia, Jakarta Timur, 1986, hlm. 570^[1]_[5]

⁶² Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta, 2006, hlm 59.

dari prinsip ini adalah kehilangan atau kerusakan pada barang bawaan penumpang yang ada pada kabin pesawat merupakan tanggung jawab penumpang.

- c. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab (*presumption of non liability principle*) ^[1]_[SEP]

Prinsip ini merupakan kebalikan dari prinsip praduga selalu bertanggung jawab. Prinsip ini hanya dikenal pada lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas, dan perbatasan demikian biasanya secara *common sense* dapat dibenarkan.

- d. Tanggung jawab mutlak (*strict ability*)

Dalam prinsip ini menekankan pada tidak adanya kewajiban bagi konsumen untuk membuktikan kesalahan pelaku usaha sebagai dasar pembayaran ganti kerugian dalam suatu tuntutan. Prinsip tanggung jawab mutlak ini dapat memaksa produsen agar lebih hati-hati.

- e. Tanggung jawab dengan pembatasan

Dalam perjanjian jasa pengiriman barang, misalnya ditentukan apabila barang yang ingin dikirim itu hilang atau rusak, maka konsumen hanya dibatasi ganti kerugiannya sebesar sepuluh kali biaya pengiriman.

E. Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Islam

Sejarah perlindungan konsumen dalam Islam sudah dimulai sejak Nabi Muhammad SAW belum diangkat menjadi Rasul, beliau membawa barang dagangan Khadijah binti Khuwailid dengan mendapatkan imbalan atau upah.⁶³ Sekalipun tidak banyak literatur yang berbicara tentang aspek perlindungan konsumen ketika itu, namun prinsip-prinsip perlindungan konsumen dapat ditemukan dari praktik-praktik bisnis yang dilakukan oleh Rasulullah SAW. Kejujuran, keadilan dan integritas Rasulullah tidak diragukan lagi oleh penduduk Mekkah, sehingga potensi tersebut meningkatkan reputasi dan kemampuannya dalam berbisnis.⁶⁴

Shidarta

Allah SWT berfirman dalam QS. Al-Baqarah ayat (279).

“Maka jika kamu tidak mengerjakan (meninggalkan sisa riba), maka ketahuilah, bahwa Allah dan Rasul-Nya akan mem-erangimu. Dan jika kamu bertaubat (dari pengambilan riba), maka bagimu pokok hartamu, kamu tidak menganiaya dan ti-dak pula dianiaya. (QS Al-Baqarah ayat 279).”

Sepintas ayat ini memang berbicara tentang riba, tetapi secara implisit mengandung pesan-pesan perlindungan konsumen. Di akhir ayat disebutkan tidak menganiaya dan tidak dianiaya (tidak menzalimi dan tidak pula dizalimi).

⁶³ Mahdi Rizqullah Ahmad, *Biografi Rasulullah, Sebuah studi Analisis Berdasarkan Sumber-sumber Autentik*, Qisthi Press, Jakarta, 2009, hlm. 152.

⁶⁴ Jusmaliani, dkk, *Bisnis berbasis syariah*, Bumi Aksara, Jakarta 2008, hlm. 49.

Dalam konteks bisnis, potongan pada akhir ayat tersebut mengandung perintah perlindungan konsumen, bahwa antara pelaku usaha dan konsumen dilarang untuk saling menzalimi atau merugikan satu dengan yang lainnya. Hal ini berkaitan dengan hak-hak konsumen dan juga hak-hak pelaku usaha (produsen). Konsep bisnis dalam Islam harus dilandasi oleh nilai-nilai dan etika yang menjunjung tinggi kejujuran dan keadilan.⁶⁵

Dalam islam, perlindungan konsumen bukan hanya sekedar hubungan keperdataan saja, melainkan menyangkut hubungan antara manusia dengan Allah SWT. Sebagaimana Allah SWT berfirman dalam Q.S An-Nisa Ayat 29:

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka di antara kamu, dan janganlah kamu membunuh dirimu Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyanyang kepadamu. (QS An-Nisa : 29).”

Ayat tersebut secara jelas Allah telah mensyariatkan bahwa dalam menjalankan perniagaan harus dengan cara yang baik dan benar, serta tidak merugikan konsumen.

Jasa pengiriman barang dapat di kategorikan dalam jual beli jasa. Jual beli jasa dalam Islam dikenal dengan istilah Ijarah. Secara etimologi, Ijarah adalah nama untuk upah (Ujrah). Sedangkan secara terminologi, Ijarah adalah kontrak

⁶⁵ Zulham, *Hukum perlindungan konsumen*, Kencana, Jakarta, 2013, hlm. 41.

atas jasa atau manfaat yang memiliki nilai ekonomis (maqshudah), diketahui, legal di serah-terimakan kepada orang lain dengan menggunakan upah yang diketahui.⁶⁶

Disetiap transaksi tentunya terdapat pertanggung jawaban yang harus dipenuhi karena adanya suatu perjanjian. Dalam ijarah pun orang digaji/upah memiliki tanggung jawab. Semua yang dipekerjakan untuk pribadi dan kelompok (serikat), harus mempertanggungjawabkan pekerjaan masing-masing. Sekiranya terjadi kerusakan atau kehilangan, maka dilihat dahulu permasalahannya apakah ada unsur kelalaian atau kesengajaan atau tidak? Jika tidak maka, tidak perlu diminta penggantian dan apabila terdapat unsur kesengajaan atau kelalaian maka dia harus bertanggung jawab, apakah dengan cara mengganti atau sanksi lainnya.⁶⁷

Dalam Islam, keadilan merupakan salah satu asas yang harus dijunjung, Allah sendiri mempunyai sifat Maha Adil (al-'Adlu) yang harus dicontoh oleh hamba-Nya. Bagi kebanyakan manusia, keadilan sosial adalah sebuah cita-cita luhur. Bahkan setiap negara sering mencantumkan secara tegas tujuan berdirinya negara tersebut diantaranya untuk menegakkan keadilan. Banyak ditemukan perintah untuk menegakkan keadilan⁶⁸ karena Islam menghendaki agar setiap orang menikmati hak-haknya sebagai manusia dengan memperoleh

⁶⁶ Tim Laskar Pelangi, *Metodologi Fiqih Muamalah*, Lirboyo Press, Kediri, 2013, Cetakan Kedua, hlm. 278.

⁶⁷ M. Ali Hasan, *Berbagai Macam Transaksi Dalam Islam*, hlm. 236-237

⁶⁸ al-Qur'an surat Al-Hadid ayat 25, surat al-Nahl ayat 90, surat Yunus ayat 13, surat al-Naml ayat 52, surat al-Israa ayat 16, surat al-Nisaa ayat 58, surat al-Maidah ayat 8, surat al_raf ayat 96

kebutuhan-kebutuhan dasarnya yakni terjaminnya keselamatan agamanya, keselamatan dirinya (jiwa,raga, dan kehormatannya), keselamatan akalnya, keselamatan harta bendanya, dan keselamatan nasab keturunannya. Sarana pokok yang menjamin terlaksananya hal-hal tersebut adalah tegaknya keadilan (al-*'adl*) di dalam tatanan kehidupan masyarakat.⁶⁹



⁶⁹ Didin Hafidhuddin, *Agar Layar Tetap Berkembang: Upaya Menyelamatkan Umat, Gema Insani* Press, Jakarta, 2006, hlm. 249

BAB III
PELAKSANAAN PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS
HILANGNYA BARANG ANGKUTAN PADA PT JNE

A. Perlindungan Hukum bagi Konsumen atas Hilangnya Barang Angkutan pada PT JNE

Perlindungan konsumen berdasarkan Pasal 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (untuk selanjutnya akan kami sebut dengan UUPK) adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Perlindungan konsumen sebagai bentuk atau perilaku preventif sebagai upaya pencegahan pelanggaran konsumen dan upaya represif apabila terdapat suatu kesalahan atau pelanggaran terjadi saat dalam bertransaksi konsumen guna menjamin hak dan kewajiban konsumen terlaksanakan dengan baik dengan adanya kepastian hukum yang ada.⁷⁰ Dengan adanya kepastian hukum guna melindungi hak-hak konsumen yang diperkuat melalui Undang-Undang Khusus, memberikan harapan agar pelaku usaha tidak lagi bertindak secara sewenang-wenangnya yang selalu merugikan hak konsumen. Dengan adanya undang-undang sebagai sarana bentuk perlindungan hukum yang diberikan konsumen. Perlindungan atas kepentingan konsumen tersebut diperlukan mengingat dalam kenyataannya pada umumnya konsumen selalu berada dipihak yang dirugikan, karena tidak

⁷⁰ Safira Noorhasna Aulia, “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Lion Parcel Dalam Kerusakan Atau Kehilangan Barang”, *Jurnal revolusi Indonesia*, Vol 1 Nomor 11, Universitas Pembangunan Nasional, 2021, hlm. 1239

sedikit perbuatan curang yang dilakukan pelaku usaha yang dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen. Permasalahan perlindungan konsumen tidak semata-mata masalah orang perorangan saja, tetapi sebenarnya merupakan masalah nasional sebab pada dasarnya semua orang adalah konsumen.⁷¹

Dengan demikian, dari uraian di atas menurut ahli perlindungan konsumen yaitu Shidarta menjelaskan ada empat alasan pokok mengapa konsumen perlu dilindungi:

- a. Melindungi konsumen sama artinya dengan melindungi seluruh bangsa Indonesia sebagaimana yang diamanatkan oleh tujuan pembangunan nasional menurut pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 2019.
- b. Melindungi konsumen perlu untuk menghindarkan konsumen dari dampak negatif penggunaan teknologi.
- c. Melindungi konsumen perlu untuk menjamin sumber dana pembangunan nasional yang berasal dari masyarakat konsumen
- d. Melindungi konsumen perlu untuk melahirkan manusia-manusia yang sehat rohani dan jasmani sebagai pelaku-pelaku pembangunan nasional.

Dengan adanya undang-undang yang mengatur kekhususan ini yaitu UUPK, maka konsumen memiliki hak dan posisi yang seimbang dengan pelaku usaha, konsumen dapat menuntut apabila terdapat atau terjadi pelanggaran atas haknya.

⁷¹ Irma Garwan, S.H., dkk, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang Atas Kehilangan Barang Yang Dikirimkan Dihubungkan Dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen", *Jurnal Justisi Hukum IISN* 2528-2638, Vol 6, Nomor 1, Maret, 2021, hlm. 53.

Langkah yang dilakukan untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen dimulai dengan upaya untuk memahami hak-hak konsumen yang dapat dijadikan sebagai landasan yang digunakan untuk mewujudkan hak-hak tersebut. Hak konsumen sebagaimana tertuang dalam Pasal 4 UUPK adalah sebagai berikut:⁷²

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

⁷² Avav Tamara, "Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Pengiriman PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Jember", Skripsi, Fakultas Hukum, Universitas Jember, 2015, hlm. 17.

- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi atau penggantian, apabila barang dan jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam peraturan perundang-undangan lainnya.

Berkaitan dengan hal di atas kita perlu memahami juga bahwa di dalam UUPK tentang Perlindungan Konsumen terdapat 5 asas-asas dan masyarakat baik itu pelaku usaha maupun konsumen harus tetap mempertimbangkan asas-asas yang sudah dijelaskan didalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut. Untuk tetap menjaga keadilan bersama seluruh pihak yang terkait, asas yang dimaksud dalam Pasal 2 UUPK tentang Perlindungan Konsumen adalah:⁷³

1. Asas Manfaat : Menghendaki bahwa pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen tidak dimaksudkan untuk menempatkan salah satu pihak di atas pihak lain atau sebaliknya tetapi untuk memberikan kepada masing-masing pihak baik pelaku usaha maupun konsumen agar tersadar akan hak dan kewajiban mereka sebagai pelaku usaha dan konsumen, maka dari itu diharapkan adanya pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen dapat bermanfaat bagi seluruh masyarakat dan bagi kehidupan yang berbangsa.
2. Asas Keadilan : dimaksudkan agar seluruh masyarakat dapat memberikan kesempatan kepada pelaku usaha maupun konsumen untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya dengan adil, asas ini juga dapat menghendaki bahwa melalui pengaturan dan penegakan

⁷³Irma Garwan, S.H., dkk, *Op.Cit*, hlm. 54.

hukum konsumen ini pelaku usaha dan konsumen harus berlaku adil melalui perolehan hak dan penunaikan kewajiban secara seimbang, oleh karena itu Undang-Undang perlindungan konsumen untuk mengatur sejumlah hak dan kewajiban pelaku usaha dan konsumen

3. Asas Keseimbangan : Bermaksud agar pelaku usaha dan konsumen maupun pemerintah memperoleh manfaat yang seimbang dari pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen. Kepentingan antara pelaku usaha, konsumen dan pemerintah diatur dan harus diwujudkan secara seimbang sesuai hak dan kewajibannya masing-masing dalam kehidupan berbangsa dan bernegara, tidak ada salah satu pihak yang mendapat perlindungan atas kepentingannya yang lebih besar dari pada pihak yang lain.
4. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen : Bermaksud untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan, Asas ini juga bertujuan untuk adanya jaminan hukum bahwa konsumen akan memperoleh manfaat dari produk yang dikonsumsi atau dipakainya dan sebaliknya bahwa produk itu tidak akan mengancam ketentraman dan keselamatan jiwa dan harta bendanya, maka dari itu didalam Undang-Undang perlindungan konsumen ini membebaskan sejumlah kewajiban yang harus dipenuhi dan menetapkan sejumlah larangan yang harus dipatuhi oleh pelaku usaha dalam memproduksi dan mengedarkan produknya.

5. Asas Kepastian Hukum : Dimaksudkan agar pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan mendapatkan keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen serta negara menjamin kepastian hukum. Aturan-aturan tentang hak dan kewajiban yang terkandung dalam Undang-Undang perlindungan konsumen ini harus diwujudkan dalam kehidupan sehari-hari agar masing-masing pihak memperoleh keadilan, Oleh karena itu negara bertugas dan menjamin terlaksananya undang-undang ini sesuai dengan bunyinya.

Perlindungan hukum merupakan suatu perlindungan yang diberikan kepada subjek hukum sesuai dengan aturan hukum. Perlindungan hukum diartikan sebagai suatu gambaran tersendiri dari fungsi hukum yang memiliki konsep memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan, dan keadamaian bagi segala kepentingan masyarakat.⁷⁴

Perlindungan hukum berdasarkan sifatnya terbagi menjadi dua, yaitu:⁷⁵

1. Perlindungan Hukum Preventif

Perlindungan hukum yang diberikan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mencegah sebelum terjadinya pelanggaran. Hak ini terdapat dalam peraturan perundang-undangan dengan maksud untuk mencegah suatu pelanggaran serta memberikan rambu rambu atau batasan batasan dalam melakukan suatu kewajiban.

⁷⁴ Wahyu Simon Tampubolon, *Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, Jurnal Ilmiah Advokasi. Vol.04, Maret 2016, hlm. 53.

⁷⁵ Philipus M. Hadjon, et.all, *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta, 2011, hlm. 4.

2. Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum represif merupakan perlindungan akhir berupa sanksi seperti denda, penjara, dan hukuman tambahan yang diberikan apabila suatu terjadi sengketa atau telah dilakukan suatu pelanggaran.

Perlindungan hukum terhadap konsumen terkait hak dan kewajiban konsumen, hak dan kewajiban pelaku usaha, tanggung jawab pelaku usaha sudah diatur di dalam UUPK, dengan tujuan untuk memberikan perlindungan terhadap hak hak konsumen termasuk konsumen yang menggunakan jasa pengiriman barang PT JNE dan mengalami kehilangan barang dalam proses pengirimannya.

Perjanjian harus memiliki suatu prestasi yang adalah sebuah kewajiban yang harus dilaksanakan oleh pihak yang telah mengikatkan diri.

Pasal 1234 KUH Perdata perjanjian menyebutkan bahwa prestasi adalah:

1. Memberikan sesuatu;
2. Berbuat sesuatu;
3. Tidak berbuat sesuatu.

Prestasi yang dilakukan oleh PT JNE kepada konsumen yakni PT JNE berkewajiban untuk memberikan sesuatu yaitu mengirimkan barang konsumen ke alamat yang dituju serta bertanggung jawab terhadap barang yang hilang yang disebabkan karena kelalaian pihak PT JNE, sedangkan konsumen berkewajiban memberikan sesuatu yakni membayar tarif yang telah ditentukan oleh PT JNE. Namun pada kenyataannya pelaku usaha jasa pengiriman barang tidak melakukan kegiatan usahanya dengan memperhatikan kewajibannya

sehingga melanggar salah satu hak konsumen. Adapun kasus yang penulis temukan pada website liputan aceh.tribunnews.com dan news.detik.com yang hasilnya sebagai berikut: Hasan Basri dengan barang pengiriman berupa dokumen Mobil Honda Jazz, barang yang dikirim dalam kasus kehilangan ini adalah barang yang dikirim tidak sampai ketangan penerima. Sehingga konsumen menderita kerugian materil Rp 188 juta setara harga mobil.⁷⁶ Begitu pula dengan konsumen yang mengirimkan barang berupa dompet dan krim wajah dari Tangerang Selatan menuju Surabaya menggunakan jasa pengiriman JNE YES tetapi pada saat proses pengiriman terjadi risiko yaitu barang paket tersebut hilang dan pengirim mengalami kerugian kehilangan barang dan kehilangan waktu selama 2 bulan.⁷⁷ Hilangnya barang paket yang dikirim melalui jasa pengiriman PT JNE ini memberikan kerugian secara materil serta non materil kepada konsumen yang menggunakan jasa pengiriman tersebut, yang mana konsumen tersebut mengharapkan suatu pengiriman barang untuk dapat terkirim ke alamat yang dituju sesuai dengan perjanjian yakni diterima di tempat yang dituju dengan selamat dan tidak terlambat sesuai dengan waktu yang diperjanjikan.

Proses pengiriman barang oleh JNE dimulai pada saat Konsumen/Pengirim datang ke agen JNE dengan membawa sejumlah barang yang telah dipersiapkan untuk dikirimkan. Kemudian pihak JNE memeriksa kelengkapan barang

⁷⁶ *Dokumen Mobil Hilang, Warga Aceh Somasi JNE* terdapat dalam <https://aceh.tribunnews.com/2016/07/25/dokumen-mobil-hilang-warga-aceh-somasi-pt-jne> diakses pada tanggal 1 Juli 2022.

⁷⁷ *Dinyatakan Hilang, Klaim Paket Hilang JNE Belum Diterima* terdapat dalam <https://news.detik.com/suara-pembaca/d-4511185/dinyatakan-hilang-klaim-paket-hilang-jne-belum-diterima> diakses pada tanggal 1 Juli 2022.

tersebut, dan dari sejumlah barang yang akan dikirim maka akan dikeluarkan suatu dokumen atau surat tentang perjanjian pengiriman barang yang selanjutnya harus ditandatangani oleh konsumen/pengirim, yang artinya bahwa konsumen telah menyetujui syarat-syarat atau klausulnya baik mengenai syarat, ketentuan, akibat dan resiko bagi pengiriman barang itu. Pelaksanaan perjanjian pengiriman barang kadang tidak selalu berjalan dengan lancar, misalnya barang yang telah disepakati oleh kedua pihak tersebut untuk dikirim ternyata tidak sampai ke tujuan, barang tersebut terlambat sampai ketempat tujuan atau barang tersebut hilang atau rusak didalam perjalanan.⁷⁸

Apabila terjadi sesuatu hal dalam pengiriman barang yang menyebabkan barang tersebut tidak sampai ke tujuan sebagaimana mestinya maka pihak JNE harus bertanggung jawab kepada Konsumen atau pengirim sebagaimana Pasal 19 UUPK mengenai tanggung jawab pelaku usaha. Konsumen berhak menuntut ganti kerugian kepada pihak JNE. Dalam menuntut ganti kerugian kepada pihak JNE, PT Jalur Nugraha Ekakurir perlu mengetahui terlebih dahulu apa yang menyebabkan pengiriman barang tersebut tidak sampai atau hilang. Karena kiriman barang tersebut tidak sampai ataupun hilang maka akibat dari suatu perbuatan hukum atau karena peristiwa hukum.

Masalah yang timbul dan menjadi kendala di dalam perusahaan jasa pengiriman barang terjadi karena adanya ketidaktelitian dalam pengiriman barang yang mengakibatkan hilangnya paket barang. Oleh karena itu dalam

⁷⁸ Janus Sidabalok, Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2010, hlm. 115

pelaksanaan perjanjian pengiriman barang tidak selamanya berjalan dengan baik dan lancar.

UUPK merumuskan bahwa Perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen,⁷⁹ apabila dalam proses pengiriman barang terjadi kehilangan yang menyebabkan kerugian terhadap konsumen sebagaimana tercantum dalam Pasal 19 Ayat 1 yang berisi: “Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”.

Namun yang terjadi tidak semua pelaku usaha menjamin adanya kepastian hukum serta perlindungan hukum untuk konsumennya belum sesuai dengan Pasal 1 Ayat 1 UUPK tersebut atau tidak sesuai dengan isi peraturan tersebut, banyak sekali pelaku usaha yang tidak sadar akan hal itu sehingga dapat merugikan konsumen dan konsumen juga kurangnya pengetahuan akan hal ini.⁸⁰

Pada Pasal 4 UUPK terdapat beberapa hak-hak mengenai konsumen, yaitu Pasal 4 huruf a menjelaskan bahwa konsumen memiliki hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam menggunakan barang dan/atau jasa. Paket barang yang hilang dalam proses pengiriman serta tidak sampai ke alamat tujuan tentu sangat mengganggu kenyamanan dan merugikan bagi konsumen

⁷⁹ N.H.T. Siahaan, *Hukum Konsumen, Perlindungan Konsumen dan Tanggungjawab Produk*, Pantai Rei, Jakarta, 2005, hlm. 42

⁸⁰ Irma Garwan, S.H., dkk, *Op.Cit*, hlm. 53.

pengguna jasa pengiriman barang. Pasal 4 huruf c menjelaskan bahwa konsumen berhak untuk mendapat informasi yang benar, jelas, dan jujur,⁸¹ berkaitan dengan paket barang yang hilang serta tidak sampai ke alamat tujuan tersebut, kurangnya informasi yang didapatkan oleh konsumen bahkan kadang tidak ada pemberitahuan sama sekali dari pelaku usaha jasa pengiriman barang. Demikian pula dengan kondisi tidak nyaman yang dirasakan oleh konsumen ketika melakukan klaim atas hilangnya paket barang. Pelaku usaha jasa pengiriman barang dalam menangani pelayanan keluhan atau klaim dari konsumen terkesan lambat dan tidak peduli, perbuatan tersebut jelas tidak sesuai dengan ketentuan Pasal 4 huruf d yang menjelaskan bahwa konsumen berhak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang dipergunakan. Kemudian Pasal 4 huruf e yang menjelaskan bahwa konsumen berhak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut. Serta Pasal 4 huruf h yang menjelaskan bahwa konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, namun sebagian konsumen belum mengetahui hak ini.

Konsumen dalam kasus ini belum mendapatkan perlindungan, karena kurangnya pengawasan oleh pemerintah serta kurangnya pengetahuan dari konsumen tentang Perlindungan Hukum bagi konsumen ini maka dari itu banyak sekali pelaku usaha yang masih berbuat sewenang-wenangnya

⁸¹ Ahmadi Miru, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2005, hlm. 38.

memanfaatkan situasi dan kondisi ini sehingga banyak sekali konsumen yang tidak tahu bahwa mereka sebagai konsumen, banyak sekali dari konsumen yang jika merasa dirugikan oleh pihak pelaku usaha mereka hanya bisa menerima kerugian tanpa menuntut kerugian ganti rugi ataupun meminta penggantian kerugian tersebut kepada pelaku usaha.

B. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Pengiriman Barang terhadap Konsumen yang Mengalami Kerugian Kehilangan Barang Angkutan pada Pengiriman Barang PT. JNE

Berdasarkan Pasal 1 Ayat (2) UUPK dijelaskan bahwa konsumen adalah setiap orang yang menggunakan barang dan/atau jasa yang dalam masyarakat baik bagi kepentingan diri sendiri, orang lain, serta makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Dalam hal ini konsumen yang dimaksud adalah konsumen akhir. Konsumen PT JNE disini termasuk ke dalam konsumen akhir. Apabila terjadi halangan berprestasi berupa keterlambatan, kehilangan, dan/atau kerusakan barang atau dokumen yang disebabkan oleh kelalaian dari pihak PT JNE, konsumen berhak untuk menuntut haknya. Yang mana hak-hak tersebut telah diatur dalam UUPK.

Berdasarkan hak-hak tersebut dijelaskan bahwa konsumen berhak untuk mendapatkan ganti kerugian dari PT JNE apabila telah lalai dan tidak melakukan prestasi yang dapat merugikan konsumen. PT JNE seharusnya dapat menjamin suatu pengiriman barang untuk dapat terkirim ke alamat yang dituju sesuai dengan perjanjian yakni diterima di tempat yang dituju dengan selamat

dan tidak terlambat sesuai dengan waktu yang diperjanjikan saat konsumen memilih paket sesuai dengan tarik yang telah mereka bayar.⁸²

Pelaku usaha jasa pengiriman barang seharusnya memperhatikan Pasal 8 UUPK. Berdasarkan ketentuan Pasal 8 Ayat (1) UUPK yang menyatakan bahwa:

- a. Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- b. Tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau netto, dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya;
- c. Tidak sesuai dengan ukuran, takaran timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya;
- d. Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
- e. Tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
- f. Tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut;
- g. Tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu;

⁸² Avav Tamara, *Op.Cit*, hlm. 43.

- h. Tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan "halal" yang dicantumkan dalam label;
- i. Tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus di pasang/ dibuat;
- j. Tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Apabila PT JNE telah lalai dan menyebabkan barang atau dokumen menjadi hilang tanpa memberikan informasi kepada konsumen sehingga menyebabkan konsumen mengalami kerugian, maka PT JNE tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan, yakni ketentuan Pasal 8 ayat (1) huruf f. Dimana PT JNE dalam menyebabkan barang mengalami kehilangan tidak sesuai dengan perjanjian, jaminan, iklan dan promosi oleh PT JNE itu sendiri, yang menyatakan bahwa barang atau dokumen akan sampai di alamat yang dituju dengan selamat dan tepat waktu. Dan apabila dalam PT JNE tersebut terbukti melanggar ketentuan dalam UUPK, konsumen dapat mengajukan gugatan untuk meminta ganti rugi atas kerugian baik berupa kerugian materil maupun non materil yang disebabkan oleh kelalaian pihak PT JNE.⁸³

⁸³ Avav Tamara, *Op.Cit*, hlm. 44.

Adapun kewajiban pelaku usaha terdapat dalam Pasal 7 UUPK:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Dalam Pasal 19 UUPK diatur mengenai tanggung jawab pelaku usaha, yaitu:

1. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat

mengonsumsi 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 dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi;
4. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan;
5. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Bagi pelaku usaha yang tidak menjalankan tanggung jawabnya seperti yang diatur dalam Pasal 19 UUPK tersebut, bisa dikenakan “sanksi administratif oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang mengacu pada Pasal 60 Ayat 2 UUPK, bahwa “penetapan ganti rugi paling banyak Rp. 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah)”. Pada kasus hilangnya paket barang milik pengirim,

JNE melakukan ganti rugi dengan pengembalian dana sebesar 10x ongkos kirim untuk pengiriman domestik.⁸⁴

Tanggung jawab pelaku usaha merupakan tanggung jawab secara hukum dari pelaku usaha baik perorangan maupun yang memiliki badan hukum yang memproduksi, menyalurkan, menjual suatu produk atas kerugian yang diakibatkan oleh pemakaian suatu produk baik dari segi materil maupun imateril. Shidarta mengemukakan secara umum prinsip tanggung jawab sebagai berikut:⁸⁵

a. Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan

Dalam prinsip ini seseorang dapat dimintakan pertanggungjawabannya secara hukum apabila ada unsur kesalahan yang dilakukannya.

b. Prinsip praduga selalu bertanggung jawab

Dalam prinsip ini tergugat dianggap selalu bertanggung jawab (*presumption of liability principle*), sampai ia dapat membuktikan ada pada si tergugat. Contoh dari prinsip ini adalah kehilangan atau kerusakan pada barang bawaan penumpang yang ada pada kabin pesawat merupakan tanggung jawab penumpang.

c. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab

Prinsip ini merupakan kebalikan dari prinsip praduga selalu bertanggung jawab. Prinsip ini hanya dikenal pada lingkup transaksi

⁸⁴ Bernadeth Filia W, “Perlindungan Hukum dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha atas Hilangnya Paket Dalam Jasa Layanan Pengiriman Barang Melalui PT JNE Wilayah Tangerang”, *Jurnal Hukum Adigama*, Vol 4 Nomor 1, Universitas Tarumanegara, 2021, hlm.1731.

⁸⁵ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta, 2006, hlm 59.

konsumen yang sangat terbatas, dan perbatasan demikian biasanya secara *common sense* dapat dibenarkan.

d. Tanggung jawab mutlak

Dalam prinsip ini menekankan pada tidak adanya kewajiban bagi konsumen untuk membuktikan kesalahan pelaku usaha sebagai dasar pembayaran ganti kerugian dalam suatu tuntutan. Prinsip tanggung jawab mutlak ini dapat memaksa produsen agar lebih hati-hati.

e. Tanggung jawab dengan pembatasan

Dalam perjanjian jasa pengiriman barang, misalnya ditentukan apabila barang yang ingin dikirim itu hilang atau rusak, maka konsumen hanya dibatasi ganti kerugiannya sebesar sepuluh kali biaya pengiriman.

Adapun kasus yang penulis temukan pada website liputan aceh.tribunnews.com dan news.detik.com yang hasilnya sebagai berikut: Hasan Basri dengan barang pengiriman berupa dokumen Mobil Honda Jazz, barang yang dikirim dalam kasus kehilangan ini adalah barang yang dikirim tidak sampai ketangan penerima. Sehingga konsumen menderita kerugian materil Rp 188 juta setara harga mobil.⁸⁶ Begitu pula dengan konsumen yang mengirimkan barang berupa dompet dan krim wajah dari Tangerang Selatan menuju Surabaya menggunakan jasa pengiriman JNE YES tetapi pada saat proses pengiriman

⁸⁶ *Dokumen Mobil Hilang, Warga Aceh Somasi JNE* terdapat dalam <https://aceh.tribunnews.com/2016/07/25/dokumen-mobil-hilang-warga-aceh-somasi-pt-jne> diakses pada tanggal 1 Juli 2022.

terjadi risiko yaitu barang paket tersebut hilang dan pengirim mengalami kerugian kehilangan barang dan kehilangan waktu selama 2 bulan.⁸⁷

Dalam hal ini masih banyak konsumen yang tidak menuntut hak-haknya sebagai konsumen, sehingga ketika mengalami kerugian akibat dari jasa yang dipergunakan lebih memilih untuk diam dari pada menuntut haknya untuk meminta ganti rugi dengan alasan malas berurusan dengan PT JNE yang nantinya akan memakan banyak waktu dan ganti rugi yang diberikan tidak sepadan dengan hilangnya barang. Serta sistem birokrasi yang kompleks dan rumit dalam penanganan ganti kerugian maka penanganan terhadap klaim tersebut sangat lamban. Hal ini semestinya tidak terjadi karena penanganan yang cepat berkaitan dengan permasalahan ganti rugi tersebut sangat dibutuhkan konsumen.

Dengan demikian pelaku usaha PT JNE harus bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh konsumen. Ganti kerugian yang diberikan harus senilai dengan barang yang rusak ataupun hilang yang sebagaimana dijelaskan dalam UUPK Pasal 19 ayat (2) yaitu, “ganti rugi yang diberikan pelaku usaha dapat berupa pemberian uang atau barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan peraturan perundang- undangan yang berlaku. “Sehingga pengirim sebagai konsumen seharusnya mendapatkan ganti rugi yang sesuai atau senilai dengan barang yang hilang karena kerugian yang diderita oleh konsumen

⁸⁷ *Dinyatakan Hilang, Klaim Paket Hilang JNE Belum Diterima* terdapat dalam <https://news.detik.com/suara-pembaca/d-4511185/dinyatakan-hilang-klaim-paket-hilang-jne-belum-diterima> diakses pada tanggal 1 Juli 2022.

berupa hilang paket pengiriman barang yang mereka kirim melalui jasa pengiriman barang PT JNE. Kecuali apabila pihak pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut bukan disebabkan oleh pelaku usaha sebagaimana diatur dalam UUPK Pasal 19 huruf E tentang tanggung jawab pelaku usaha yang menjelaskan bahwa pelaku usaha tidak bertanggung jawab apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.⁸⁸

Bentuk ganti rugi jika paket barang hilang terdapat dua bentuk, yaitu paket yang menggunakan asuransi dan paket yang tidak menggunakan asuransi. Paket yang menggunakan asuransi, bentuk ganti ruginya adalah sesuai nominal harga barang yang disebutkan pada waktu *shipper* mengirim paket. Bentuk ganti rugi tersebut dapat berupa barang maupun dalam bentuk uang sesuai nominal yang disebutkan. Namun selama ini, yang pernah terjadi ganti rugi yang dilakukan adalah dalam bentuk uang, sedangkan ganti rugi atas hilangnya paket hilang yang tidak di asuransikan adalah 10 kali lipat biaya kirim. Hal ini dengan adanya pertimbangan bahwa paket yang dikirim oleh *shipper* harganya tidak melebihi harga 10 kali lipat biaya kirim. Dan jika terjadi paket yang tidak menggunakan asuransi tersebut hilang, maka PT JNE mengambil nominal terendah sebagai bentuk ganti rugi yang tidak melebihi 10 kali lipat biaya kirim. Dapat dikatakan bahwa JNE benar benar bertanggung jawab sepenuhnya terhadap barang yang hilang disebabkan oleh PT JNE *shipper* juga akan merasa

⁸⁸ Dwi Retno Wulandari, “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen PT JNE Terhadap Kerusakan Atau Hilangnya Paket Pengiriman Barang (Studi di Kantor JNE Cabang Pakisaji Kabupaten Malang)”, *Skripsi*, Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Malang, 2019, *hlm.* 79-81

lebih nyaman karena selain penjagaan keamanan barangnya yang benar-benar baik selain itu jika terjadi kehilangan maka dapat diganti sesuai nilai barang sebagaimana yang telah diuraikan di atas. Kehilangan barang dapat dilihat melalui data pengiriman yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan, jadi tidak ada lagi alasan bahwa barang yang hilang tidak dapat dilacak. Semua data akurat tersebut dapat membantu *Shipper* dalam mengetahui keberadaan barang dan melalui data tersebut pula akan mempermudah PT JNE dalam melacak semua paket barang yang masuk dikirim oleh *shipper* dan akan akan diantarkan ke tempat tujuan masing-masing. Oleh karena itu ketika *shipper* mengirimkan barangnya dan nomor resi pengiriman dari PT JNE harus disimpan sebaik mungkin. Selain *shipper* dapat mengetahui keberadaan barang tersebut melalui internet (*tracking*) juga sewaktu-waktu dapat ditunjukkan kepada PT JNE jika barang tersebut belum sampai sesuai estimasi waktu yang ditentukan dengan adanya kemudahan seperti ini maka *shipper* pun akan merasa lebih nyaman karena yakin bahwa barang yang dikirim akan tepat sampai tujuan dengan selamat.⁸⁹

Dr. Susanti Adi Nugroho, S.H., M.H menjelaskan bahwa Tanggung Jawab Pelaku Usaha atas hilangnya barang dalam proses pengiriman maka pihak JNE bertanggung jawab secara penuh. Tanggung jawab yang dimaksud mengenai hilangnya barang tergantung barang yang hilang. JNE sebagai perusahaan pengiriman barang, dalam syarat dan ketentuan berkewajiban melakukan ganti

⁸⁹ F, Auliya, "Tanggung Jawab Pelaku Usaha", *Skripsi*, Institut Agama Islam Negeri Kudus, 2019, hlm.54

rugi yang terdapat dalam Pasal 9 Standar Pengiriman (yang selanjutnya disebut SSP), yaitu:⁹⁰

- a. JNE bertanggung jawab untuk mengganti kerugian yang dialami oleh Pengirim akibat keterlambatan, kerusakan, kehilangan atau kesalahan dalam pengiriman kiriman yang timbul akibat kelalaian JNE.
- b. Tanpa mengesampingkan ketentuan lainnya yang diatur dalam SSP, JNE tidak bertanggung jawab terhadap kerugian konsekuensi yang timbul akibat dari kejadian tersebut di atas, yaitu yang termasuk dan tanpa dibatasi atas kerugian komersial, keuangan dan kerugian tidak langsung lainnya termasuk kerugian yang terjadi dalam pengangkutan atau pengantaran yang disebabkan oleh hal-hal yang diluar kemampuan pengawasan JNE atau kerugian tidak langsung lainnya termasuk atas kerusakan akibat keadaan kahar dan sebab lainnya yang terjadi diluar kemampuan JNE.
- c. Jaminan pemberian ganti rugi atas kerusakan, kehilangan atau kesalahan dalam pengiriman Kiriman yang terbukti sebagai akibat kelalaian dan kesalahan JNE, paling tinggi 10 (sepuluh) kali Tarif Pengiriman untuk pengiriman domestik atau paling tinggi 100 USD untuk pengiriman Internasional kecuali Kiriman yang diasuransikan.
- d. Jaminan pemberian ganti rugi atas keterlambatan Kiriman hanya dapat diberikan kepada pengguna layanan YES dan/atau Super Speed.

⁹⁰ Bernadeth Filia W, *Op.Cit*, hlm.1728-1729.

- e. Jaminan pemberian ganti rugi atas keterlambatan Kiriman dengan menggunakan layanan YES dan/atau Super Speed dalam pengiriman Kiriman yang terbukti sebagai akibat kelalaian dan kesalahan JNE adalah berupa pengembalian Tarif Pengiriman kepada Pengirim.”

Dalam penelitian yang telah penulis lakukan, perusahaan jasa pengiriman barang bertindak selaku pihak yang menerima jasa pengiriman barang, sehingga dalam hal ini perusahaan jasa pengiriman barang yang bertanggung jawab atas kehilangan atau kerusakan barang milik pengirim. Barang hilang atau tidak ada mungkin disebabkan karena terbakar, dicuri orang, dibuang dan lain-lain, sedangkan barang rusak sebagian atau seluruhnya disebabkan barangnya ada, tetapi tidak dapat dipergunakan sebagaimana mestinya. Dimaksudkan dengan barang muatan tidak ada atau ada tetapi rusak menjadi tanggung jawab pengangkut dimana pengangkut harus membayar ganti kerugian terhadap barang yang musnah atau rusak atau hilang, kecuali kerugian itu disebabkan oleh keadaan memaksa (*overmacht & force majeure*).⁹¹

JNE memiliki tanggung jawab untuk melakukan ganti rugi pada konsumen yang dirugikan karena hilangnya paket barang seperti yang disebutkan pada Pasal 9 Ayat C SSP. Pengiriman yang dilakukan oleh konsumen merupakan pengiriman domestik, sehingga konsumen hanya mendapatkan ganti rugi sebesar 10 (sepuluh) kali tarif pengiriman atau ongkos kirim yang dibayarkan pada saat mengirimkan paket barang tersebut.

⁹¹ M. Isa Rian, “Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Pengiriman Barang Terhadap Hilangnya Barang Pada PT JNE”, *Skripsi*, Fakultas Hukum, Universitas Islam Indonesia, 2019, hlm. 63-64.

Dalam kasus hilangnya barang paket pada jasa pengiriman barang PT JNE ini, pelaku usaha tidak memberikan tanggung jawab kepada konsumen berupa ganti kerugian dikarenakan pelaku usaha mengatakan bahwa konsumen tidak mengasuransikan barang yang dikirimkan. Namun seharusnya pihak JNE sendiri juga sudah menjelaskan kepada konsumen sebelum konsumen menggunakan jasanya perihal asuransi barang yang akan dikirim, dan sudah seharusnya pelaku usaha tetap memenuhi tanggung jawab terhadap kerugian yang dialami oleh konsumen. Serta turut merespon serta membimbing konsumen bagaimana cara untuk mengklaim jika terjadi kehilangan barang paket.

Penyelesaian sengketa terkait kasus hilangnya barang angkutan pada PT JNE dapat dilakukan melalui Pengadilan dan penyelesaian sengketa diluar pengadilan dapat melalui lembaga Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Akan tetapi dalam pelaksanaannya pelaku usaha jasa pengiriman barang PT JNE tidak mau bertanggung jawab. Penegakkan hukum perlindungan konsumen belum berjalan sebagaimana mestinya.

Dalam kasus hilangnya barang angkutan ini, konsumen dalam hal ini memiliki peran sebagai pengirim barang sudah melakukan upaya meminta pertanggung jawaban kepada pelaku usaha dengan meminta pengembalian uang, akan tetapi sampai sekarang masih belum mendapatkan pengembalian uang tersebut. Sudah seharusnya apabila pelaku usaha tidak memberikan pengembalian, konsumen dapat mengajukan gugatan ke Pengadilan. Upaya

tersebut dilakukan dengan tujuan agar pelaku usaha tidak akan mengulangi perbuatannya.

Tata cara klaim jika terjadi hilangnya barang paket pada jasa pengiriman barang ialah sebagai berikut:⁹²

1. Klaim atas Kiriman hanya dapat diajukan oleh Pengirim
2. Pengajuan klaim mengikuti seluruh ketentuan yang diatur oleh JNE termasuk tetapi tidak terbatas pada dokumen-dokumen yang disyaratkan dalam pengajuan klaim
3. Batas waktu maksimum pengajuan klaim selambat-lambatnya 14 (empat belas) Hari Kalender terhitung sejak Kiriman seharusnya diterima.
4. Pengajuan klaim tidak akan diproses apabila melebihi dari 14 (empat belas) Hari Kalender sejak Kiriman seharusnya diterima.

C. Perlindungan Konsumen atas Hilangnya Barang Angkutan pada PT JNE dalam Perspektif Islam

Dalam hukum Islam setiap jenis *muamalah* diperbolehkan dengan syarat harus berpedoman pada syari'at Islam. Transaksi yang dilakukan antara pihak jasa pengiriman dengan pengguna jasa pengiriman dalam hukum Islam ataupun *muamalah* dapat dikatakan sebagai *ijarah* karena *ijarah* sendiri adalah jual beli jasa yang mengandung manfaat.⁹³ Sementara itu, jasa diartikan sebagai setiap

⁹² <https://www.jne.co.id/id/produk-dan-layanan/jne-express/syarat-dan-ketentuan-pengiriman>, diakses pada 15 Oktober 2022 pukul 00.00

⁹³ M. Ali Hasan, *Berbagai Macam Transaksi dalam Islam*, Visimedia, Jakarta, 2008, hlm. 4-5.

layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.⁹⁴ Apa yang dilakukan oleh pihak jasa pengiriman adalah memberikan jasa pengiriman sementara konsumen memberikan upah sebagai nilai dari manfaat jasa yang diberikan oleh pihak jasa pengiriman. Oleh karena itulah transaksi yang dilakukan antara pihak jasa pengiriman dengan konsumen ini dapat dikatakan sebagai *ijarah*.

Dalam hukum Islam segala jenis transaksi haruslah mengandung *maslahah* (kebaikan-kemanfaatan). Demi terwujudnya *maslahah* maka didalamnya ada unsur kewajiban yang harus dipenuhi dan hak yang harus diterima oleh masing-masing pihak. Dengan terpenuhinya hak ini maka para konsumen telah terlindungi secara hukum. Salah satu cara yang bisa dilakukan untuk memberikan perlindungan kepada konsumen adalah dengan menepati kesepakatan yang telah dibuat secara bersama.⁹⁵ Dalam hal ini, pelaku usaha harus memenuhi janji kepada pihak pengguna jasa pengiriman. Hal ini selaras dengan firman Allah: “*Wahai orang-orang yang beriman, penuhilah akad-akad itu.*”⁹⁶

Dalam ayat ini sudah jelas bahwa kita diperintahkan untuk menunaikan atau menepati akad yang telah dibuat. Dalam hal ini, apa yang dilakukan oleh pihak jasa pengiriman dan pengguna jasa pengiriman ketika keduanya telah melakukan akad (kesepakatan) bersama sehingga di dalamnya mengandung

⁹⁴ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT Gramedia Widia Sarana Indonesia, Cetakan ke III, 2006, hlm. 8.

⁹⁵ Liantika Rizky Rindani, “Perlindungan Konsumen Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam”, *Jurnal Perbandingan Hukum*, Vol 5 Nomor 1, 2017, hlm. 172-173

⁹⁶ QS. Al-Maidah [5]: 1.

kewajiban yang harus dilakukan dan hak yang harus diterima oleh masing-masing pihak.

Adapun lima tujuan hukum islam dalam rangka mewujudkan kemaslahatan di dunia dan akhirat:⁹⁷

1) Agama

Secara umum agama yaitu keyakinan kepada Tuhan. Agama menjadi tujuan utama karena merupakan pedoman hidup manusia.

2) Jiwa

Hukum Islam wajib memelihara hak manusia untuk hidup dan mempertahankan kehidupannya.

3) Akal

Dengan mempergunakan akal, manusia akan dapat berpikir, untuk memelihara akal di dalam agama islam memiliki syariat diharamkannya meminum khamr dan segala yang memabukan dan memberikan hukum terhadap orang yang melakukannya.

4) Kehormatan

5) Harta Kekayaan

Untuk menghasilkan serta memperoleh harta kekayaan, agama islam menyasriatkan kewajiban untuk berusaha mencari rezeki, memperbolehkan berbagai *muamalah*, pertukaran, perdagangan dan kerja sama dalam usaha.

Adapun untuk memelihara harta kekayaan, didalam islam diharamkannya

⁹⁷ <http://repository.uinbanten.ac.id/7793/5/BAB%20III.pdf>, diakses pada 15 Oktober 2022 pukul 00.00

pencurian, penipuan, dan pengkianatan serta merusak harta orang lain, pencegahan orang yang bodoh dan lalai, serta menghindarkan bahaya.

Terkait pemeliharaan harta kekayaan, Allah SWT berfirman dalam Q.S Al-Baqarah ayat (279) *“Maka jika kamu tidak mengerjakan (meninggalkan sisa riba), maka ketahuilah, bahwa Allah dan Rasul-Nya akan memerangimu. Dan jika kamu bertaubat (dari pengambilan riba), maka bagimu pokok hartamu, kamu tidak menganiaya dan tidak pula dianiaya.”* (QS Al-Baqarah ayat 279). Dalam akhir ayat disebutkan tidak menganiaya dan tidak pula dianiaya, potongan ayat tersebut mengandung perintah perlindungan bagi konsumen bahwa antara pelaku usaha dan konsumen dilarang untuk saling mendzalimi atau merugikan satu dengan yang lainnya.

Bekerja atau mencari rezeki di dalam Islam adalah bagian dari Ibadah dan jihad jika yang bekerja bersikap konsisten terhadap peraturan Allah, suci niatnya, dan tidak melupakan-Nya. Dengan bekerja, masyarakat dapat melaksanakan tugas kekhalfahannya, menjaga diri darimaksiat, serta meraih tujuan yang lebih besar. Demikian pula, dengan bekerja individu dapat memenuhi kebutuhan hidupnya, mencukupi kebutuhan keluarganya, dan berbuat baik terhadap sesamanya. Inilah yang dipahami oleh umat Islam pada zaman keemasannya. Dengan pemahaman ini mereka memakmurkan bumi dan menyejahterakan kehidupan bangsa. Pada masa itu tegak peradaban yang berorientasi kepada ketuhanan dan kemanusiaan secara bersamaan, terpadu

antara ilmu, iman, dunia dan akhirat, moral dan spritual.⁹⁸ Dengan pemahaman ini seharusnya komunitas konsumen muslim yang menjadi mayoritas terbesar yang jumlah penduduk negaranya di dunia memaksimalkan hak-haknya dalam memperoleh perlindungan dan kepastian hukum agar hak-haknya tidak dihalangi oleh kepentingan-kepentingan yang hanya bersifat duniawi saja.

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka di antara kamu, dan janganlah kamu membunuh dirimu Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyanyang Kepadamu.” (QS An-Nisa : 29). Ayat tersebut dengan jelas Allah telah mensyariatkan bahwa dalam menjalankan jual beli harus dengan cara yang baik dan benar, serta tidak merugikan konsumen. Larangan memakan harta sesamanya dengan cara tidak baik berfungsi sebagai penyelamat bagi diri sendiri dan orang lain, karena Allah telah menawarkan salah satu cara untuk mendapatkan harta dengan cara yang halal yaitu melalui perdagangan yang sesuai dengan ketentuan Al-Qur’an dan hadist.

Dalam hukum Islam disebutkan bahwa dalam setiap transaksi haruslah mengandung manfaat bagi pihak-pihak yang menyelenggarakannya karena tujuan dari sebuah transaksi adalah sebuah manfaat atau masalahat.⁹⁹ Dalam akad ijarah, setiap orang yang melakukan pekerjaan, baik secara pribadi

⁹⁸ Yusuf Qardhawi, *Norma Dan Etika Ekonomi Islam*, Cetakan Pertama (Jakarta: Gema Insani Press, 1997), hlm. 107.

⁹⁹ Ahmad Azhar Basyir, *Asas-asas Hukum Muamalat (Hukum Perdata Islam)*, UII Press, Yogyakarta, 2000, hlm. 10

maupun kelompok, harus bersedia mempertanggungjawabkan kesalahan atau kerugian yang ditimbulkan akibat kelalaian ataupun kesengajaan yang dilakukannya itu. Oleh karena itu, demi terciptanya transaksi yang saling menguntungkan antara kedua belah pihak maka di dalam transaksi itu harus ada kepastian tentang hak dan kewajiban dari masing-masing pihak. Dengan demikian, transaksi yang dilakukan itu akan menghadirkan masalah (kebaikan-kemanfaatan). Dengan adanya kemaslahatan berarti telah sesuai dengan tujuan dari syari'ah (maqashid asy-syari'ah).¹⁰⁰

Namun pada praktiknya masih banyak konsumen yang dirugikan dikarenakan barang yang dikirim oleh jasa pengiriman barang tersebut hilang atau tidak sampai ke tangan konsumen. Dimana konsumen memiliki hak untuk mendapatkan ganti rugi dari pelaku usaha namun tidak mendapatkan sesuai haknya. Seperti yang terdapat pada Al Qur'an, yang artinya: "*... Maka seranglah ia, seimbang dengan serangannya terhadapmu. bertakwalah kepada Allah dan ketahuilah, bahwa Allah beserta orang-orang yang bertakwa*".¹⁰¹

Dari ayat di atas dapat dihubungkan dengan *ta'wid* (ganti rugi) bahwasannya barang siapa melakukan serangan (kerugian) kepadamu, maka balaslah ia seimbang dengan kerugian yang ditimpakan padamu (adil).

Dalam Islam, perlindungan hukum terhadap konsumen lebih luas dan komprehensif dibandingkan asas-asas perlindungan konsumen dalam UUPK, yang mana di dalam hukum Islam tidak hanya mengatur hubungan horizontal

¹⁰⁰ Nasroen Haroen, *Usbul Fiqh Jilid 1*, Logos Wacana Ilmu, Jakarta, 1998, hlm. 114.

¹⁰¹ Departemen Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahannya, hlm. 47.

yaitu hubungan pelaku usaha dengan konsumen atau pelaku usaha dengan pelaku usaha lainnya (*hablum minannas*), tetapi hukum Islam juga mengatur hubungan manusia secara vertikal (*hablum minallah*) yaitu hubungan antara manusia dalam hal ini pelaku usaha dan konsumen dengan Allah SWT selaku pemilik alam semesta beserta isinya.



BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis paparkan sebelum dalam kaitannya dengan pokok permasalahan yang ada, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Perlindungan hukum bagi konsumen atas hilangnya barang angkutan pada PT JNE belum sesuai dengan apa yang tertera di dalam UUPK, dalam pasal 4 huruf a menjelaskan bahwa konsumen memiliki hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam menggunakan barang dan/atau jasa. Paket barang yang hilang dalam proses pengiriman serta tidak sampai ke alamat tujuan tentu sangat mengganggu kenyamanan dan merugikan bagi konsumen pengguna jasa pengiriman barang. Serta Pasal 4 huruf h yang menjelaskan bahwa konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, namun sebagian konsumen belum mengetahui hak ini. Karena kurangnya pengawasan oleh pemerintah terhadap kegiatan usaha, serta kurangnya pengetahuan dari konsumen tentang perlindungan hukum bagi konsumen ini, maka dari itu banyak sekali pelaku usaha yang masih berbuat sewenang-wenang memanfaatkan situasi dan kondisi ini.
2. Tanggung jawab pelaku usaha jasa pengiriman barang terhadap konsumen yang mengalami kerugian kehilangan barang angkutan pada pengiriman barang PT JNE sudah diatur di dalam Pasal 19 UUPK serta dalam Pasal 9

SSP, dimana JNE bertanggung jawab untuk mengganti kerugian yang dialami oleh Pengirim akibat keterlambatan, kerusakan, kehilangan atau kesalahan dalam pengiriman kiriman yang timbul akibat kelalaian JNE. Pemberian ganti rugi atas kerusakan, kehilangan atau kesalahan dalam pengiriman kiriman yang terbukti sebagai akibat kelalaian dan kesalahan JNE, paling tinggi 10 (sepuluh) kali tarif pengiriman untuk pengiriman domestik atau paling tinggi 100 USD untuk pengiriman Internasional kecuali kiriman yang diasuransikan. Dijelaskan pula bagi pelaku usaha yang tidak menjalankan tanggung jawabnya seperti yang diatur dalam Pasal 19 UUPK tersebut, bisa dikenakan “sanksi administratif oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang mengacu pada Pasal 60 Ayat 2 UUPK, bahwa “penetapan ganti rugi paling banyak Rp. 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah”. Namun dalam kasus hilangnya barang paket pada jasa pengiriman barang PT JNE ini, pelaku usaha tidak memberikan tanggung jawab kepada konsumen berupa ganti kerugian dengan alasan dari pelaku usaha bahwa konsumen tidak mengasuransikan barang yang dikirimkan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, penulis dapat memberikan saran berupa:

1. Pemerintah perlu melakukan penyuluhan hukum kepada pelaku usaha dan konsumen terkait hak dan kewajibannya yang semestinya didapat dan dilaksanakannya sesuai dengan UUPK. Hal tersebut sangat penting untuk

mengantisipasi tidak terlaksanakannya prestasi oleh PT JNE yang merugikan konsumen.

2. Pemerintah perlu melakukan pembinaan terhadap pelaku usaha dengan maksud untuk memenuhi kewajibannya serta mencegah suatu pelanggaran. PT JNE juga perlu memberikan pelayanan sesuai dengan UUPK mengenai pemberian ganti rugi atau kompensasi serta asuransi yang baik bagi para pengguna jasa pengiriman barang PT JNE, tidak ada lagi perbedaan antara konsumen yang menggunakan asuransi dengan yang tidak menggunakan asuransi. Selain itu pemerintah serta lembaga perlindungan konsumen perlu melakukan pengawasan yang lebih maksimal lagi terhadap pelaksanaan pengangkutan.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-buku

- Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2008.
- Achmad Ichsan, *Hukum Dagang*, Pradnya Paramita, Jakarta, 1976.
- Ahmad Azhar Basyir, *Asas-asas Hukum Muamalat (Hukum Perdata Islam)*, UII Press, Yogyakarta, 2000.
- Ahmadi Miru, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2005.
- Avav Tamara, “*Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Pengiriman PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Jember*”, *Skripsi, Fakultas Hukum, Universitas Jember, 2015*.
- Az. Nasution, *Hukum Perlindungan konsumen: Suatu Pengantar*, Diadit media, Cetakan Kedua, Jakarta, 2002.
- Celina Tri Siwi Kristiyant, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2009.
- Didin Hafidhuddin, *Agar Layar Tetap Berkembang: Upaya Menyelamatkan Umat*, Gema Insani Press, Jakarta, 2006
- Dwi Retno Wulandari, “*Perlindungan Hukum Bagi Konsumen PT JNE Terhadap Kerusakan Atau Hilangnya Paket Pengiriman Barang (Studi di Kantor JNE Cabang Pakisaji Kabupaten Malang)*”, *Skripsi, Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Malang, 2019*.
- Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* .
- F, Auliya, “*Tanggung Jawab Pelaku Usaha*”, *Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Kudus, 2019*.
- Handri Raharjo, *Hukum Perjanjian di Indonesia*, Pustaka Yustitia, Yogyakarta, 2009.
- Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Visimedia, Jakarta, 2008.

- H.M.N Purwosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang*, Buku 3 Hukum Pengangkutan, Djambatan, Jakarta, 2001.
- H.R Daeng Naja, *Pengantar Hukum Bisnis Indonesia*, PT Cipta Aditya Bakti, Bandung, 2009.
- Janus Sibadolok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2010.
- Jusmaliani, dkk, *Bisnis berbasis syariah*, Bumi Aksara, Jakarta 2008.
- Komariah, *Hukum Perdata*, Malang, Universitas Muhammadiyah Malang, 2002.
- M. Ali Hasan, *Berbagai Macam Transaksi Dalam Islam*, Visimedia, Jakarta, 2008.
- M. Isa Rian, “Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Pengiriman Barang Terhadap Hilangnya Barang Pada PT JNE”, *Skripsi*, Fakultas Hukum, Universitas Islam Indonesia, 2019.
- Mahdi Rizqullah Ahmad, *Biografi Rasulullah, Sebuah studi Analisis Berdasarkan Sumber-sumber Autentik*, Qisthi Press, Jakarta, 2009.
- N.H.T. Siahaan, *Hukum Konsumen, Perlindungan Konsumen dan Tanggungjawab Produk*, Pantai Rei, Jakarta, 2005.
- Nasroen Haroen, *Usbul Fiqh Jilid 1*, Logos Wacana Ilmu, Jakarta, 1998.
- Nurmandjito, *Kesiapan Perangkat Perundang-undangan Tentang Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung, 2000.
- Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Kencana Prenada, Jakarta, 2010.
- Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum Edisi Revisi*, PT Kharisma Putra utama, Bandung, 2015.
- Philipus M. Hadjon, et.all, *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta, 2011.
- Prof Subekti SH, *Hukum Perjajian*, Cetakan XVI, PT Intermedia, Jakarta, 1987.
- R. Setiawan, *Hukum Perikatan-Perikatan Pada Umumnya*, Bina Cipta, Bandung, 1987,
- Rahayu Hartini, *Hukum Pengangkutan*, UMMPress, Malang, 2007.
- Ridwan Khairandy, *Iktikad Baik dalam Kebebasan Berkontrak*, Program Pascasarjana Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia, Jakarta, 2004.
- Ridwan Khairandy, *Perjanjian Jual Beli*, Penerbit FH UII Press, Yogyakarta, 2016.

- Saefullah Wiradipradja, *Tanggungjawab Pengangkut Dalam Hukum Pengangkutan Udara Internasional dan Nasional*, Liberty, Yogyakarta, 1989.
- Salim H.S., *Hukum Kontrak: Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*, Sinar Grafika, Jakarta, 2014.
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta, 2006.
- Siahaan N.H.T, *Hukum Konsumen Perlindungan Konsumen Dan Tanggung Jawab Produk*, Pantai Rei, Jakarta, 2005.
- Soegijatna Tjakranegara, *Hukum Pengangkutan Barang dan Penumpang*, Rineka Cipta, Jakarta, 1995.
- Soekardono, *Hukum Dagang Indonesia*, Rajawali, Jakarta, 1981.
- Soekidjo Notoatmojo, *Etika dan Hukum Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta, 2010, hlm.23
- Soerjono Soekanto & Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif : Suatu Tinjauan Singkat*, PT. Jakarta :Raja Grafindo Persada, 2003.
- Soerjono Soekanto, dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif*, Ctk. Kedelapan, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004.
- Subekti, *Hukum Perjanjian*, Intermedia, Jakarta, 1963.
- Sution usman adji, *Hukum Pengangkutan di Indonesia*, PT Rinka Cipta, Jakarta, 2001.
- Suwardjoko Warpanil, *Merencanakan Sistem Pengangkutan*, Penerbit ITB, Bandung, 1990.
- Tim Laskar Pelangi, *Metodologi Fiqih Muamalah*, Lirboyo Press, Kediri, 2013.
- Zainal Asikin, *Hukum Dagang*, Jakarta, RajaGrafindo Persada, 2013.
- Zulham, *Hukum perlindungan konsumen*, Kencana, Jakarta, 2013.

B. Jurnal

- Bernadeth Filia W, “Perlindungan Hukum dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha atas Hilangnya Paket Dalam Jasa Layanan Pengiriman Barang Melalui PT JNE

- Wilayah Tangerang”, *Jurnal Hukum Adigama*, Vol 4 Nomor 1, Universitas Tarumanegara, 2021.
- Irma Garwan, S.H., dkk, “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang Atas Kehilangan Barang Yang Dikirimkan Dihubungkan Dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”, *Jurnal Justisi Hukum IISN 2528-2638*, Vol 6, Nomor 1, Maret, 2021.
- Liantika Rizky Rindani, “Perlindungan Konsumen Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam”, *Jurnal Perbandingan Hukum*, Vol 5 Nomor 1, 2017.
- Lina Jamilah, Asas Kebebasan Berkontrak dalam Perjanjian Standar Baku, Vol. XIII No. 1, (Agustus 2012).
- Resista Vikaliana, *Faktor-Faktor Risiko Risiko Dalam Perusahaan Jasa Pengiriman*, Jurnal Logistik Indonesia, Volume 01, Nomor 01, April 2017.
- Ridwan Labatjo, “Analisis Yuridis Tentang Kedudukan Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (*Absolut Of Liability*) Dalam Penyelenggaraan Pengangkutan Barang Dengan Kapal Laut Di Indonesia”, Jurnal Yustusuable No. 3 (2019).
- Safira Noorhasna Aulia, “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Lion Parcel Dalam Kerusakan Atau Kehilangan Barang”, *Jurnal revolusi Indonesia*”, Vol 1 Nomor 11, Universitas Pembangunan Nasional, 202.
- Sisilia Maria F, “Mengenal Asas-Asas Dalam Perjanjian”, *Jurnal Hukum*, Lembaga Bantuan Hukum Pengayoman, 2022.
- St. Nadiyah Hudjaemah P, Thea Ingrida R, dkk, “Tanggung Jawab Pihak JNE sebagai Ekspediter atas Kerugian yang Timbul Akibat Rusaknya Barang Elektronik Berupa HP Samsung Galaxy Note 7 yang Dikirim”, Jurnal Pemikiran dan Pembaharuan Hukum Islam Vol. 21, No. 2 (2018)
- Yusuf Qardhawi, Norma Dan Etika Ekonomi Islam, Cetakan Pertama, Gema Insani Press, Jakarta, 1997.

Wahyu Simon Tampubolon, *Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, Jurnal Ilmiah Advokasi. Vol.04, Maret 2016.

C. Perundang-undangan

KUH Dagang

KUH Perdata

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22.

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96.

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 1.

D. Media Elektronik

“Perusahaan Jasa Pengiriman Barang: Logistik Pintar Indonesia” terdapat dalam <https://www.deliveree.com/id/perusahaan-jasa-pengiriman-baranglogistik-pintar-indonesia/>.

“Dokumen Mobil Hilang, Warga Aceh Somasi JNE” terdapat dalam <https://aceh.tribunnews.com/2016/07/25/dokumen-mobil-hilang-warga-aceh-somasi-pt-jne>.

“Dinyatakan Hilang, Klaim Paket Hilang JNE belum Diterima” terdapat dalam <https://news.detik.com/suara-pembaca/d-4511185/dinyatakan-hilang-klaim-paket-hilang-jne-belum-diterima>.

“Syarat-syarat Perjanjian dan Unsur-unsur Perjanjian” terdapat dalam <https://www.lawyersclubs.com/syarat-syarat-perjanjian-dan-unsur-unsurperjanjian/>.

<https://www.hukumonline.com/klinik/a/macam-macam-perjanjian-dan-syarat-sahnya-lt4c3d1e98bb1bc> diakses pada tanggal 2 September 2022

Perjanjian Pengangkutan Barang Pada PT. Kerta Gaya Pusaka (KGP) Dan Akibat Hukumnya Jika Terjadi Wanprestasi terdapat dalam <https://media.neliti.com/media/publications/135603-ID-perjanjian-pengangkutan-barang-pada-pt-k.pdf> diakses pada tanggal 2 September 2022.

Memahami Perjanjian Pengangkutan Melalui Darat, Laut, dan Udara terdapat dalam <https://www.hukumonline.com/klinik/a/memahami-perjanjian-pengangkutan-melalui-darat--laut--dan-udara-cl4856> diakses pada tanggal 2 September 2022.

“Bagaimana Bentuk Pertanggungjawaban Hukum Ekspedisi terhadap Barang yang Tidak Dikirimkan Atau Hilang?” terdapat dalam <https://heylawedu.id/blog/bagaimana-bentuk-pertanggungjawaban-hukum-ekspedisi-terhadap-barang-yang-tidak-dikirimkan-atau-hilang>, diakses pada tanggal 24 Januari 2023.

<http://repository.stimart-amni.ac.id/740/2/BAB%20II%20%28Autosaved%29.pdf> diakses pada 29 September 2022

<https://www.jne.co.id/id/produk-dan-layanan/jne-express/syarat-dan-ketentuan-pengiriman>, diakses pada 15 Oktober 2022 pukul 00.00

<http://repository.uinbanten.ac.id/7793/5/BAB%20III.pdf>, diakses pada 15 Oktober 2022 pukul 00.00

LAMPIRAN PLAGIASI



FAKULTAS
HUKUM

Gedung Fakultas Hukum
Universitas Islam Indonesia
Jl. Kaliurang km 14,5 Yogyakarta 55584
T. (0274)7070222
E. fh@uii.ac.id
W. law.uii.ac.id

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASI

No. : 033/Perpus-S1/20/H/I/2023

Bismillaahirrahmaanirrahaim

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Joko Santosa, A.Md.**
NIK : **961002136**
Jabatan : **Staf Perpustakaan Referensi Fakultas Hukum UII**

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : **Natasha Putri Milenia**
No Mahasiswa : **18410599**
Fakultas/Prodi : **Hukum**
Judul karya ilmiah : **PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS
HILANGNYA BARANG ANGKUTAN PADA PT JNE**

Karya ilmiah yang bersangkutan di atas telah melalui proses uji deteksi plagiasi dengan hasil **17.%**

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 25 Januari 2023 M
03 Rajab 1444 H

Perpustakaan Referensi FH UII



Joko Santosa, A.Md.